

第 92 回フリーセミナー報告書

| | |
|------|--------------------------------------|
| 開催日 | 2011 年（平成 23 年）5 月 17 日（火）午後 3 時～5 時 |
| 開催場所 | 大阪建築会館 3 階（会議室） |
| 参加者 | 22 名 |
| テーマ | 合意形成がスムーズに進むコミュニケーション」 |
| 講師 | 横山由紀子 オフィスSRC主宰 コミュニケーション・サポーター |

（セミナー内容報告）

合意形成がスムーズにいくような話し合いを目標とする人は多いですが、では、「理想的な話し合いのイメージは？」と問われると、答えに詰まる人も多そうですね。何の反対意見もなく決まっていくのは楽ですが、本当にそれでいいのでしょうか。反対意見も含めているいろいろな意見が出てこそ、「三人寄れば文殊の知恵」も生まれるもの。こういうお話から、では、「意見の違い」の上手な受け止め方は、というところからセミナーは始まりました。

まず、意見の対立した時の行動パターンとして、「回避」「対決」「妥協」「服従」「協働」の5つがあり、はじめの4つは、根底に「相手に負けたくない」という気持ちがある。それを自覚して勝ち負けを超えたところにwin-winの関係「協働」が生まれる。そして、人は非言語コミュニケーションといって、言葉だけではなく、表情や態度で相手を拒否したり、受け入れたいという気持ちを知らず知らずのうちに伝えている。また、思い込みや「心の物差し」で話をする人が多い人ほど、他人と意思の疎通を図るのは難しい、というお話がありました。

そして、管理組合の理事会を具体例として、「合意形成における問題点」として、無駄に時間ばかり過ぎないか、結論がいつまでも出ない、声の大きな人が全て仕切ることへのあきらめ、管理に無関心な欠席者が多い現実等が挙げられました。それには話し合い方法の見直しが必要であり、安心・安全・平等な場を提供して、目的を明確化し、事前準備（根回し等）が必要であり、ファシリテーター技能として、支援型のリーダーシップや話の意見の交通整理が必要である、とのアドバイスがありました。

トラブルメーカーへの対応としては、まずは、「なぜ、攻撃的になるのか」を考える。多くは「自分だけが正しく、みんなのためにやっている」と思い込んでいる。そこを気づかせることが大事で、相手の挑発に乗らず、淡々と理性的に対応し、多くの住民を味方につけてトラブルメーカーを孤立させる。そうすれば、本人が自ら自分の勝手な思い込みに気づき、自然と解決することが多い、ということでした。

また、相手に自分の意見を受け入れてもらうには、相手の立場を認め、なぜ、反対するかを聞いて、相手の状況を認め、自分の利益を説明し、共に納得できる解決策を尋ねる。決して感情的になることなく、私メッセージ（私は、こう感じている）を伝えていくことで、しっかりと話し合いをしていくことが大切である、ということでした。

合意形成には、「気づくこと」が大事である、と教えてもらったセミナーでした。よいコミュニケーションをしていくには、話し相手ではなく、まず、無意識な態度や表情で相手にメッセージを伝えている自分や、自分自身の思いこみや物差しを持っていることに気づくこと。また、トラブルメーカーへの対応も「みんなのため」「自分だけが正しい」という勝手な思いこみに気付いてもらうことです。そういう気づきがあれば、合意形成への道は見えてくるのではないかと思います。よいコミュニケーションは、団体の合意形成だけでなく、人間関係を円滑にするエッセンスでもあります。今後、仕事や生活の場面でも大いに参考にさせていただけるセミナーでした。