

## ワークショップにおけるコミュニケーション回避行動と納得度の関連性に関する分析

名古屋工業大学大学院 学生会員 島田 壮一郎  
名古屋工業大学大学院 正会員 秀島 栄三

### 1. はじめに

地域の課題を解決するために多様な住民が協働しあうことが望まれる。その一方で多様な住民が関わることによって参加者間の関係性は複雑になる。わが国ではそのような状況でワークショップを実施すると意見することを躊躇し、コミュニケーションを回避するような参加者が現われる可能性があり、十分な議論が行われずに地域としての結論を出すことがある。

ワークショップではしばしば参加者のその後の行動に影響を与えることが期待される。そのためにはワークショップでの議論や結果に対して納得することが重要になる。参加者が主体的に発言をしない場合には意見について議論したり、取り入れられたりする可能性が低くなり、納得の度合いが低くなる可能性がある。

本研究では立場の違いや上下関係がある場合に見られるような行動に対してコミュニケーション回避行動がどのように起こるかを観察し、参加者のコミュニケーション不安が参加者の行動や納得の度合いにどのように影響を与えるかを明らかにする。そしてファシリテーターがコミュニケーション回避行動をどのように抑制するかを明らかにする。

### 2. 住民参加のワークショップの現状と課題

「参加者が自ら参加・体験して共同して何かを学びあったり創り出したりする場」<sup>1)</sup>であるワークショップは一方的な講義のような形態ではなく、各参加者の主体性が重視される。また、体験することが重視され、自らで物や案を作成することが必要となり、さらに、参加者間の相互作用の中で刺激しあい、協力し合いながら学び、決定していくという特質がある。

目的を達成するためにさまざまな方法が用いられている。いずれも参加者の意識に変化を与えることが期待される。そのために、意見しやすいような場づくりが必要になる。

行政が主催し、住民に参加を要請して行われるワークショップがある。そのような場合には、自治会長や民生委員などの地元の役員が選ばれることが多く、参加する年齢層が高くなり、偏った意見になる可能性がある。これを避けるため大学生などに参加を求めるなどして多様な参加者の意見を集めようとする。このような場合、地元の役員と学生とではまちに関する情報量や意識に差があり、会話についていけないなどの状況になる可能性がある。そのような状況にあるとき、参加者はコミュニケーションに不安を感じる可能性がある。

### 3. コミュニケーション不安とコミュニケーション回避行動

他人と喋ることに不安を感じる、会話についていけない、スピーチで恥をかきそうな気がする等の理由からコミュニケーション不安を感じることもある。コミュニケーション不安とは対人でのコミュニケーションの際に負のイメージを持つことによって生じる感情である。コミュニケーション不安を感じることでコミュニケーションを抑えたり、沈黙が続いたりするようなコミュニケーション回避行動を行う可能性がある。

### 4. ファシリテーションの効果

ワークショップ参加者がコミュニケーション回避行動をするような場においてファシリテーションがその解消に役立つと考える。

ファシリテーターは、「促進する」、「容易にする」、「支援する」、「円滑にする」という意味を持つファシリテート (facilitate) を語源に持つ。ファシリテーターの活躍する領域はビジネスや社会教育の分野など幅広いが、本稿におけるファシリテーターは、議論の進行を管理する役目を担う人物を指す。それによって客観的で納得度の高い成果を引き出すとともに、議論のイニシアティブを取りながらも成果に対する主体性を参加者に与えていくことが求められる。そのために様々な技法を用いてワークショップを進行することが求められる。その技法の中でもコミュニケーションを支援する技法は参加者のコミュニケーション不安を解消しコミュニケーション回避行動を抑えることが出来ると考える。そこでファシリテーターの行動が参加者のコミュニケーション回避行動をどのようにして抑えようとするのかを明らかにする。

### 5. ワorkshop実験の設計

本研究で行うワークショップ実験は「名古屋市が目指すべきまちの姿に向けた取り組み」というテーマで行う。これは名古屋市に住んでいた、通勤・通学していたりする参加者が多いため、議論しやすいテーマではあるものの、まちづくりや都市計画に対する情報や経験によって議論の内容に差が出る可能性があると考えられるのでこのテーマを採用した。

ワークショップはファシリテーターを除いて1テーブル4~5人x5テーブルで行う。ワークショップのタイムスケジュールは表1に示す。

アイスブレイクでは「名古屋の好きなところ」という

題目をペアで話し手と聞き手に分かれて対話を行う。情報提供では名古屋市内における主な施策について説明を行う。グループワークでは「めざすべきまちの姿に向けた取り組み」という題目でグループワークを行う。個人ワークと全体ワークに分けて個人ワークでは付箋に意見を書き出す。全体ワークでは書き出した付箋を説明しながら模造紙に張る。そのあと、出た意見のなかで「名古屋市内にとって一番大事なものは何か」を議論する。そこで決まったことをグループごとに発表する。

グループワークでは立場の違いや上下関係がある状況を再現する。各テーブルに1人実験者が用意した参加者を設置し、実験者が指示する行動をさせることで再現させる。再現のために「自分の立場の誇示」、「発言を遮る」、「参加者に対して特別視するような発言」、「流れを自分の話したい内容に無理やり変化させる」などの行動を指示する。

## 6. アンケート

ワークショップ開始前と終了後に参加者に対してアンケートを行う。参加者がどのような場面でコミュニケーション不安を感じているかの測定をPRCA-24の日本語訳<sup>2)</sup>を用いて行う。PRCA-24はスピーチ、集会、小集団討論、会話の4つの種類に分かれており1種類ごとに6項目あり、24項目で構成されている。全体的に点数が高いと個人のコミュニケーション不安を強く感じる特性を持っており、下位項目のみが高いと特定の場面においてコミュニケーション不安を強く感じるとされる。

参加者がその場でコミュニケーション不安を感じているかの測定に、状態コミュニケーション不安尺度(以下、SCAM)<sup>2)</sup>の日本語訳を用いる。PRCA-24は特定の場面に対する不安を測定するのに対してSCAMはその場での不安を測定するものであり、ワークショップでのコミュニケーション不安を測定することが出来る。

納得の度合いは議論の結果や自発的参加について参加者が十分納得しているかの主観的判断に基づくであろう。納得の度合いについての測定は「結果に対する納得度」、「自発的参加に対する納得度」、「時間配分に対する納得度」、「提供する情報に対する納得度」、「他参加者の発言への納得度」の項目で構成する。具体的な質問文は表2に示す。PRCA-24を開始前に、SCAMと納得度のアンケートを終了後に行う。

## 7. 考察

アンケートの結果とワークショップの観察からコミュニケーション不安と納得度、およびファシリテーションの行動について考察を行う。

PRCA-24の結果と参加者の発言を突き合わせることで参加者がどのような場で不安を感じるかという性質がワークショップでの発言にどのような影響を与える

表1 ワークショップのタイムスケジュール

時間	内容
00:00-00:45	打合せ【45分】
00:45-01:00	受付・事前アンケート【15分】
01:00-01:10	あいさつ・説明【10分】
01:10-01:20	アイスブレイク【10分】
01:20-01:30	情報提供【10分】
01:30-02:35	グループワーク「めざすべきまちの姿に向けた取り組み」【75分】
02:35-02:45	休憩【10分】
02:45-03:30	全体発表【40分】
03:30-03:35	事後アンケート【5分】

表2 納得度についてのアンケート

構成要件	質問文
結果に対する納得度	ワークショップの結果に納得していますか。
自発的参加に関する納得度	・自分の意見を発言する時間は十分でしたか。 ・自分の意見は結果に影響を与えたと思いますか。
時間配分についての納得度	・テーマごとの時間配分は適切でしたか。 ・ワークショップ全体の時間は十分でしたか。
提供する情報に対する納得度	・提示した情報は十分に理解できましたか。 ・提示した情報は議論するにあたって十分でしたか。
他参加者の発言への納得度	・他の参加者の意見を十分理解できましたか。 ・他の参加者は適切な発言を行っていましたか。

かを明らかにし、ワークショップでのどのような場面でのコミュニケーションの力が必要かを考察する。

また、SCAMと納得度を突き合わせることでワークショップの参加者がコミュニケーション不安を感じているような場では納得度が低下するかを明らかにする。さらに、ファシリテーターの発言と参加者の行動を観察することでファシリテーターが参加者のコミュニケーション回避行動を抑制するかを明らかにする。

アンケートの結果及び考察は発表時に説明する。

## 参考文献

- 1)中野民夫.(2001)「ワークショップ-新しい学びと創造の場-」. 岩波新書.
- 2)近藤真治, ヤンインリン.(1996)「コミュニケーション不安の形成と治療」. ナカニシヤ出版.