

J-014

交渉学 (アドバンストコミュニケーション) の カリキュラム開発および教育モデルの提案

A Proposal for an advanced course for Communication based Negotiation Approach

田上 正範†
Masanori Tagami

山本 敏幸†
Tosh Yamamoto

1. 概要

本稿は、大学生が卒業し、社会人になってからも不可欠な永くいい人間関係を築いていくための基礎となるコミュニケーションスキルに着眼し、特に、信頼関係やより良い関係づくりを目指し、実践的なカリキュラム開発の実践報告と、その教育プログラムをモデル化し、アセスメントを提案するものである。

本研究では、より良い関係作りを目指すコミュニケーションの方法論として、「交渉学」^[1]に注目した。「交渉学」は、米国ハーバード大学の交渉学研究所の研究に基づく、交渉の成功率を上げるための方法論であり、長く、良い関係づくりを目指すものである。その中でも、日本人の特性に応じた「交渉学」の教育のあり方について研究(2003年～、東京大学先端科学技術研究センター)されてきた交渉学教育のコンテンツを活用した。また、大学卒業後も必要となるようなカリキュラムを開発するため、社会人から、実務教育として評価の高いコンテンツに注目した。

2. 研究内容

本稿では、より良い関係作りを目指すコミュニケーションとして、特に、複数の当事者間でのコミュニケーションを想定し、社会的な関係性を構築することを学習のゴールと考える。また、交渉学には不都合も選択の1つとするが、ここでは合意を目的に学習を進めるとする。図1にそのイメージ図を示す。ある当事者間で対立や衝突といった問題が発生したとする。問題の状況を把握するために、情報収集や調査といった準備が行われる。一方、当事者間では、相手と情報を共有(Step1)し、相手と感情を共感(Step2)し、そして合意を形成(Step3)する。相手と合意し、社会の一員として、協力して実行することをゴールと考える。



図1：本稿が目指すコミュニケーションのイメージ図

2.1 カリキュラム開発

関西大学では、学生が豊かな人間力を育むための取り組みを様々行っている。永くいい人間関係を築いていくための基礎となるコミュニケーションスキルに着眼したカリキュラム開発の例を、表1に示す。

表1：カリキュラム(15週)の例
*情報の共有については適宜実施

| 回 | 項目 | 内容 |
|-----|-------------|-------------------|
| 1週 | 学習環境 づくり | 授業概要を説明する(履修：未確定) |
| 2週 | | チームを決め、チーム活動に取り組む |
| 3週 | 共感 (基礎) | 相手の情報を引き出す |
| 4週 | | 自分の主張を伝える |
| 5週 | | 相手の感情を察する |
| 6週 | | 相手の立場を仮説する |
| 7週 | 共感 (応用) | 模擬的な体験学習を行う |
| 8週 | | 力関係のある相手に対処する |
| 9週 | | 持ち出しにくい話題を持ち出す |
| 10週 | | 繊細な話題について話し合う |
| 11週 | 合意 (基礎) | まわりの利害関係者を把握する |
| 12週 | | 利害関係者の考え方の違いを理解する |
| 13週 | | 職種による価値観の違いを理解する |
| 14週 | | 合意形成と付随するギャップを埋める |
| 15週 | 振り返り | 自己評価：ポートフォリオ |

全学共通教養科目として導入し、授業には様々な学部
に所属する学生が履修する。そのため、15週の前半はク
ラス内の関係づくりが主になる。また、第1週は履修者
が未確定のため、メンバー決めを始めチーム活動を第2
週以降に行う。本カリキュラムは、感情を共感する
(Step2)活動を中心に構成し、情報を共有する力
(Step1)については、活動の中で、必要に応じて適宜補
うものである。15週の後半では、Step1とStep2を経て、
教員を含め、クラス内の信頼関係ができた状態で、合意
を形成する(Step3)活動を行う。社会的な関係性構築を
意図するため、教材には、多くの学生が卒業後に直面す
るであろう上司と部下とのコミュニケーション、取引先
と売買などのシーンを取り扱い、利害関係者による価値
観の違い(コンフリクト)を体感するような演習を行う。

† 関西大学教育開発支援センター

2.2 教育モデルの提案

コミュニケーションスキルは、相手の反応や状況に応じて、総合的に判断する力が求められる。そこで、情報の共有 (Step1) を論理的な側面、感情の共感 (Step2) を心理的な側面にとらえ、判断の合意 (Step3) を意思決定に必要な力として、各ステップに必要な要素を表2にまとめた。また、コミュニケーションは、総合的な判断が伴うため、各要素別の基準設定は難しいと考え、各ステップを2段階のレベル (Level1 と Level2) で設定した。

表2：各ステップのレベル

| | (情報を) 共有する力 | (感情を) 共感する力 | (合意を) 形成する力 |
|----------|----------------|-------------------|------------------------------|
| Level I | 論理思考 ・仮説思考 | 情報を伝える ・引き出す | 合理的な判断 |
| | 図式化 ・構造化 | 意思を伝える ・引き出す | 無意識な判断への 対応(ヒューリスティックの理解) |
| | 客観的 ・鳥瞰的視点 | 相手の立場・ 感情を察する | |
| Level II | 時間と条件 の組合せ | 力関係のある相手 に対処する | 賢明な判断 ・実行力 |
| | 優先付け ・創造性 | 居心地の悪い 状況を話す | リスク共有 ・分散 |
| | リスクへの 備え | 繊細な話題を 話し合う | チームワーク力 /ネットワーク力 |

本ステップ分けの根拠について、以下に補足する。まず、交渉学研究では、交渉を科学的なセンスと芸術的なセンスの両方を兼ね備えたコミュニケーション・プロセスととらえている。また、論理的な側面から「判断に関する人間の合理性には限界がある (Bazerman & Moore)^[2]」や、心理的な側面から「人の思考プロセスにも科学がある (Gerald Zaltman)^[3]」といった知見を使い、論理面と心理面を分けて検討し、表2を作成した。

次に、感情を共感する力の要素分けについては、アサーティブネスの考え方を活用した。アサーティブネスとは、自分も相手も大切にしたい誠実で対等・素直なコミュニケーションの理論と方法論であり、「相手の権利を侵害することなく、自分はどうしたいのか、何が必要なのか、そしてどう感じているのかを、相手に対して、誠実に、素直に、対等に、自信を持って伝えることができる、コミュニケーションの考え方と方法論^[4]」のことである。加えて、判断を合意する力に記載の「ヒューリスティック」とは、「人間の判断を無意識のうちに司る標準的な規則であり、意思決定を取り巻く複雑な環境に対処するメカニズム^[2]」のことである。また、判断を合意する力に記載の「賢明な合意」とは、「当事者双方の正当な要望を可能なかぎり満足させ、対立する利害を公平に調整し、時間がたっても効力を失わず、また、社会全体の利益を考慮に入れた解決^[5]」のことを示す。最後に、ネットワーク力は、学び続けるために必要な要素^[6]として挙げたものである。

なお、2段階のレベル分けについては、筆者及び関係者らの経験則から、筆者が分類したものである。

3. 今後の課題

本研究により、大学生が社会人になってからも不可欠なコミュニケーションスキルを育むようなカリキュラム開発と共に、そのモデル化を実現した。このモデル化により、コミュニケーション力の評価の活用が期待できる。交渉学の学習効果については、いくつかの報告^[7,8]があるが、十分とはいえない。今後、本モデルを活用し、レポートや自由記述による質的分析について、試案する予定である。

【参考文献】

- [1] 田村次朗, 一色正彦, 隅田浩司 「交渉学入門」 日本経済新聞出版社(2007)
- [2] M.H. ベイザーマン, D.A. ムーア 「行動意思決定論-バイアスの罠」 白桃書房(2011)
- [3] ジェラルド・ザルトマン, 藤川佳則・阿久津聡訳 「心脳マーケティング」ダイヤモンド社 (2005)
- [4] アン・ディクソン 「それでも話し始めよう」 クレイン (2006)
- [5] ロジャー・フィッシャー他 「ハーバード流交渉術」 TBSブリタニカ (1982)
- [6] 田上正範 「学び続ける姿勢を育む教育実践」 追手門学院大学教育研究所紀要, 第31号 (2013) pp.49-54
- [7] 田上正範, 田村次朗, 隅田浩司, 山本敏幸, 一色正彦 「交渉学の学習効果を可視化する分析報告」 日本説得交渉学会第4回大会(2011), pp7-9
- [8] T. Yamamoto, M. Tagami, M. Nakazawa (2012). A Proposal for Methodology for Negotiation Practicum with Effective Use of ICT, The International Educational Technology Conference (IETC).