

## 国際交流におけるコンフリクトの解決スキル

### Conflict Resolution Skills in International Exchange Activities

吉田 信介  
Shinsuke YOSHIDA

In ASEP, an experience based teaching model is used, which draws its inspiration from a widely known Native American saying that has been passed down from generation to generation. The saying is “Tell me and I shall forget, Show me and I may not understand, Involve me and I shall always remember.” This learning style adopted by ASEP is consistent with the cognitive learning process of human beings. Accordingly, participants are able to acquire not only language skills, but also bargaining power, cross-cultural awareness, presentation skills, and a zest for living.

#### Key words

international collaboration, conflict resolution, facilitation skills

### 1. ASEP の教育効果

毎年12月の最終週、中華民国高雄市において、AJET（Advanced Joint English Tele-communication）とWYMC（World Youth Meeting Committee）が主催し、高雄市政府、国立中山大学、高雄高級中学、他の後援によりASEP（Asian Student Exchange Program）が開催されている。そこでは、アジア各国（台湾、日本、韓国、インドネシア、マレーシア）から中学・高校・大学生が集い、ICTを活用した事前交流、2カ国協同英語プレゼンテーション、対面交流を通じた国際交流活動が行われている。（昨年度で11回目：[<http://www.kageto.jp/asep/2010/>] 参照）

このASEPによる教育効果とは、一言でいうと「実践による学びの奥深さ」である。このことは、ネイティブ・アメリカンが遙か昔に気づいており、次のような諺として先祖代々語り継がれている：

“Tell me and I shall forget, Show me and I may not understand,  
Involve me and I shall always remember.”（Native American Saying）

このように人は学ぶ際、見たり聞いたりするだけでは身につかず、人々と関わり合いを持ち

ながら、一つの目標に向かうことで、より深く学ぶことを体験を通して学んできた。

この学習スタイルは人間の認知処理過程にかなっており、ASEPにおいても、言語、価値観、文化、習慣が異なる人間同士が、国内の教室ではできない体験をすることで、真の語学力、表現力、交渉力、異文化理解力、プレゼンテーション力、人間力を習得することができるようになる。

## 2. ASEP2010 から見えること

2010年度のASEPにおける参加学生の言葉によると、「英語を外国語として使う人同士のコミュニケーションには必ず衝突や不完全な意思の疎通」があるため、「自分たちはこういう風にプレゼンを作りたいと説明する交渉力」や、「自分が主張したいことに説得力を持たせるためのコミュニケーション能力が必要であることに気づく」というASEP効果がみられた。さらに、リピーターから「Presenterの経験者として、Coordinatorがプレゼン内容についてもう少し踏み込んだ意見を与えてあげられたら良かった」との指摘があった。このことは、意見や価値観の対立からコンフリクトが発生して、それを解決するために両グループが苦心しており、そのことをリピーターが歯がゆい思いで見守っている状況を示している。

キーワードは交渉力、説得力、Coordinatorであるが、ここで交渉とは「利害の葛藤を伴う個人ないし集団の代表の間で、一定の合意を達成するために直接行う話合いの過程」と定義され、相川、他（2010）では、そのプロセスと関連する要因について図1のように示している。

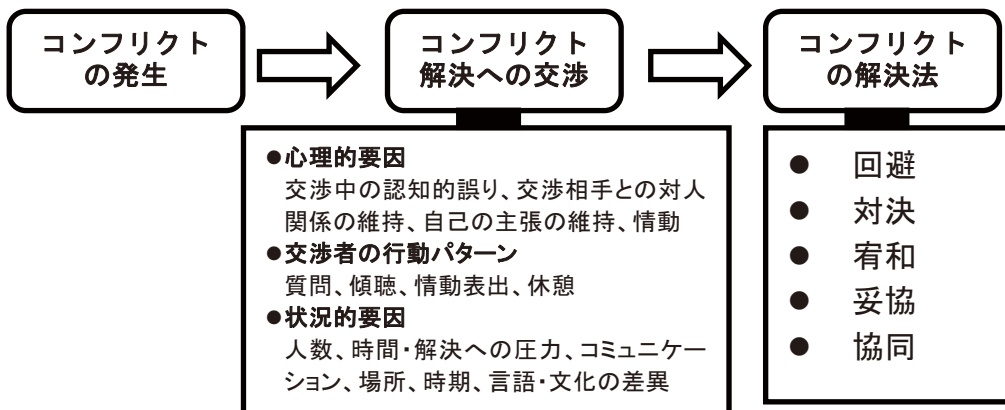


図1 交渉のプロセスと関連する要因（相川、他、2010より改変）

### 3. コンフリクトの解決に向けて

交渉のプロセス最後の解決の場面では、コンフリクト状態における2者の内、どちらの要求を重視する結果に終わったかという観点から、Adams & Galanes (2006)、および、相川、他(2010)は、交渉結果を5つに分類している(図2参照)。

回避(Lose-Lose)では、コンフリクト解決のための行動がとられない。ここでは交渉者同士がコンフリクトを回避し、どちらの満足も満たすことができない状態のままになっている。コンフリクト状態を認知していても、それを解決することを目指してコミュニケーションを取ることを回避した場合であるため、問題の先送りのままコンフリクト状態を続けることになる。

対決(Win-Lose)では、相手を配慮することなく、自分の要求を押し通す。一方の欲求のみが満たされる場合で、勝者は、自分の望みを満たすことができ、問題を有利に解決することになる。しかしながら、交渉相手との将来的な繋がりに配慮した場合、必ずしも最善の解決法ではない。

宥和(Lose-Win)では、自分の要求が満たされずに交渉が終結する。敗者は、問題が解決されたとは認知しがたく、問題の先送り、または、将来的なコンフリクトの再発生に繋がるが、相手に恩を売ったと認知させることができれば、将来自分に有利な状況を作ったことになる。

妥協(Partial Win-Partial Win)では、両者の要求が部分的に取り入れられ、妥協点を探す。両者が譲歩することで解決する方法であるため、争点の一つしかなく、双方が譲歩可能な場合にこの解決方法が採用される。

以上の4つの解決法では、交渉者双方の利益の和が一定であるため、パイの大きさが固定された状態(Fixed-Pie)となる。

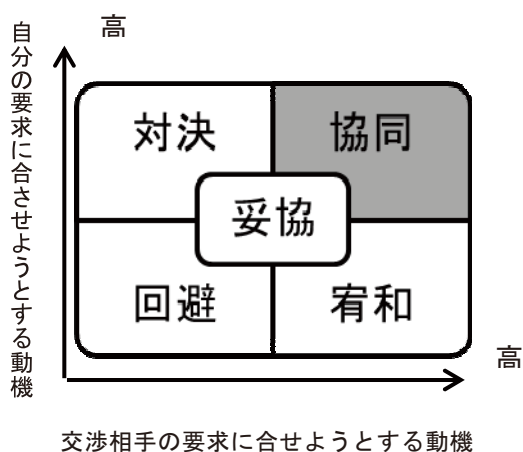


図2 5種類のコンフリクト解決法 (Adams & Galanes, 2006 より改変)

一方、協同 (Win-Win) では、両者の要求が共に満たされる状態を目指すことで、新たな交渉次元を創造する。その結果、パイの大きさを拡げることで、選択肢を拡げ、両者が満足する解決策が得られることになる。

ASEP の場合、言葉、国境、時間という制約があり、現地到着後も発表前日まで内容についての検討を行うことが多い。そのため準備の進度も異なることから、片方のグループの主張を優先させることで勝ち負けのような状況が生じる「対決・宥和」、もしくは、差異分を痛み分けとすることによる「妥協」の産物の列挙によるプレゼンテーションになる可能性がある。そして、両者がどちらも自分にとって好ましい結果を主張仕切れず、妥協する気もない場合、関係者全員の関係が悪化する可能性もある「回避」。

一方、Win-Win を導く「協同」という新たな交渉次元を創出することができれば、両者が満足できるプレゼンテーションを生み出すことができる。

そこで、ASEP 経験者やグループ内のボランティアが、自国または現地でのファシリテーターとしてサポートに入り、自らの経験を活用してグループ同士の交渉がスムーズに行われるように誘導することで、国際交流による新たな学習環境を生み出す可能性を探ってみる。

#### 4. ファシリテーターの必要性

両グループが互いの言動に敏感に反応し合っている場合には、コンフリクトの悪循環と拡大が起りやすく、最終意思決定結果としてのプレゼンテーションにまでなかなか到達できないことが多い。そのため、そこに第三者としてのファシリテーターを導入することができれば、グループ間のメッセージや態度を和らげて伝達し、内省的役割を担った介入により、コンフリクトの悪循環を防ぐことで、コンフリクトの構造変化やコミュニケーションの方法を改善させることができる。

ASEP の場合、ファシリテーター役は、リピーター (上級生)、両グループから選出された者 (中立の立場をとる)、上級学校 (例：大学生が中学生グループのファシリテーター役をつとめる等) でも良いと思われる。教員の場合、パワーが強いので、過度に介入しないことに注意すれば、強力なファシリテーターとなるであろう。

#### 5. ファシリテーションで用いられる英語表現

ファシリテーションに必要な英語表現力は、1) グループの発言を別の表現で簡潔に言い換える力 (paraphrasing)、2) いくつかの論点をまとめてタイミング良く要約し、表現する力 (summarizing)、そして、3) それまでの議論の流れを新たな視点で再構成する (reframing) ことにより、まとめていく力である。そのための具体的手法が Kraybill, R. (2000) に述べられて

いる。以下、それらを示す。

### 1) paraphrasing (言い換え)

非常に有効な手法で、これでグループが互いの主張をより深く理解でき、それによる議論の深化がもたらされ、両者の発言の緩衝 (buffer) や言語の浄化 (launder) も行うことができる。

〈表現例〉

“You feel that …” ; “The way you see it is …” ; “So your understanding is that …” ;  
“The way you see it then …” ; “If I understand you correctly, your perspective is that  
…”

〈留意点〉グループの発言より長くてはいけないこと、グループの発言の繰り返しではなく、客観的に意図を伝えること、決して価値判断しない代わりに、十分感情移入 (empathetically) して、自分の言葉で言い換えることがあげられる。

### 2) summarizing (要約 ; とりまとめ)

paraphrasing と類似しているが、それまでにグループが主張してきたいくつかの論点を整理・挙げて双方の立場をより明確に示すこと、また、常に問題点の整理に努め、議論の焦点がずれないようにすること、さらに、両グループの主張の共通点 (commonality) を指摘して、場の雰囲気の改善を行うことが重要である。

〈表現例〉

“It sounds as if one of the things that both sides agree on is …” ; “From what you have both just said, it sounds like you agree that …” ; “Would you find it useful to talk about this and get some ideas from both groups about what could be done to reach an agreement?”

### 3) reframing (再構成)

グループの主張を再構成することで、新しい見方 (dimensions) をもたらす。そしてそれに伴う解決策をグループ自身に自己発見させるようにする。

〈表現例〉両グループの発言に続いて、ファシリテーターは、次のように述べる。

“It seems that both organizations came to this meeting today because you want to try and solve this problem. From what you have both just said, it sounds like you agree that it would be a good idea to establish a regular forum for field workers from the two organizations to meet and coordinate their work. What would it take to make something like that successful?”

下線部分が再構成 (問題解決のために集まった) をへて、新しい見方 (定期的集まって話

し合う)を提供し、自己解決策(会合の成功)を考えるように質問をなげかける場面である。

## 6. ファシリテーションで用いられる手法

さらに、ファシリテーターの重要な役割として、グループの態度変容(transformation)を促すための手法を熟知し、それらを実践することがあげられる。ここでも Kraybill, R. (2000) が参考になる。以下、代表的なものを列挙する。

- 1) **Samoan Circle** : 両グループが一緒になって semi-circle を作り、周辺に聴衆が circle を作って議論の過程を見守るという手法である。このような open fishbowl (公開金魚鉢) の中で行われることのメリットとして、極端な方向へ議論が流れるのを防ぎ、鋭い対立が起きないことがあげられる。これは ASEP において、例えば大学生同士の議論を中学生が見守ることにより、英語表現や議論の展開手法を習得して行くことにつながり、文字通り正統的周辺参加が実践されることになる。実現すれば正に ASEP でのみ実現できる手法である。
- 2) **Interviews** : 両グループ全員が見守る中で、ファシリテーターが各参加者に個人的なインタビューを行うもので、くだけた会話表現と paraphrasing を駆使して行う。このことが、グループ間の緊張をほぐし、協同で一つの方向に向かわせる動機付けとなる。これは ASEP ならではの発見ができる場であり、同じ人間同士であるが、考えていることは実に多様であることを認識させ、言語と文化を越えたコミュニケーションの面白さと難しさを身近に体感することができる。

〈表現例〉

“Tell me a little about yourself.” ; “How’s your family?”; “What do you like about this community?”; “What’s new in your life?”; “How do you personally view these issues?”; “Tell me what’s been happening here from your own perspective.”; “What are your major concerns here?”; “Explain that a little further…”; “Give me some background to understand why this event means so much to you …”

## 7. ファシリテーターによる意思決定過程デザイン

スムーズな意思決定を行うためには、優れた決定過程のデザインを行う必要がある。そのためには、意思決定過程において人間は「何を (What)」よりも「いかに (How)」について敏感であることに留意して、次の事項について事前に両グループに提案することで、誤解や不満

のない意思決定を導くことができる。

- 1) タイムラインによる時期と項目の列挙
- 2) 連絡先手段、方法、頻度、内容の明示
- 3) 準備時期・プレゼンテーション・事後報告の役割分担と内容
- 4) 各段階での意思決定方法
- 5) 最終意思決定結果としての本番プレゼンテーションの内容の決定方法

## 8. おわりに

重要なことは、ファシリテーターが両グループへ向けて、アイデアの要約、意見、提案、感情（公正に手続きが進められているか、次のステップを把握しているかの確認）というフィードバック（report-backs）を常に行うことである。一方、避けるべきことは拙速に物事を決めることによる不満であり、せっかくの国際交流が国際紛争にならないためにも、十分な時間的余裕をもって、事前交流、現地交流と国際協同プレゼンテーション、事後交流を企画運営していくことであると思われる。その結果、ASEP「で」ではなく「でしか」できない学習環境（国際ファシリテーターのスキル育成など）を創出して、それを後輩へ繋いで行くことにより、「人びとが、国や民族を越えて異なった文化や思想を理解し、相互に認め尊重し、協力しあうような、共に生きる平和な地球社会（UNESCO 憲章）」を作ることができれば、ASEP の実践意義が更に高まるであろう。

## 付 記

本研究の一部は、文部科学省科学研究費基盤研究（C）「国際社会で生きる力を育てる英語教育の研究（課題番号 21520609）」を得て行われた。

## 参考文献

- Adams, K. L. & Galanes, G. J. (2006). *Communicating in groups: Application and skills*. (6<sup>th</sup> ed.). New York: McGraw-Hill.
- 相川、他（2010）.『コミュニケーションと対人関係』東京、誠信書房
- Kraybill, R. (2000). *Facilitation skills for interpersonal transformation*. Berghof R. C. [<http://www.berghof-handbook.net>]
- Ramsbotham, O. (2005). *Contemporary conflict resolution*. Cambridge: Polity Press Ltd.