

専門分野横断的な社会資本整備における利害調整・コミュニケーション手法の整理

国土交通省	国土技術政策総合研究所	正会員	松本 美紀
国土交通省	国土技術政策総合研究所	正会員	服部 司
国土交通省	国土技術政策総合研究所	正会員	笛田 俊治

1. 目的

近年、組織横断型プロジェクト管理や市民参画型の公共事業の実施など様々な場面で、合意形成・利害調整手法の有用性が指摘され、その活用が広がっている。合意形成・利害調整は古くよりある概念であるが、ワークショップなどの方法や、ロールプレイなどの教育、Win-Win といった概念など、比較的新しい方法論や概念が広がっている。このような動きには、交渉学、臨床心理学、法学、経営学、教育学など様々な分野が互いに影響を与えながら発展を見せており、専門家ですらその動きの全体像を見通すことは難しい。

合意形成分野に関し、数多くの研究が積み重ねられているにもかかわらず、現在のところ、事業実施現場において、どのような手法が何のために使用されているのか、専門分野横断的な理解はされていない。そのため、現場では、それぞれの手法の効果も正しく理解されぬまま、ただ「合意形成・利害調整」という目的に従うことで説明会やワークショップ等が実施されている。

そこで、本研究では、合意形成・利害調整に関わる文献等をレビューし、専門分野横断的に手法の類似点等を把握することを試みる。

2. 本論文で対象とする文献の範囲

本論文で対象とする文献は、当室で検討している利害調整手法に関する報告書やマニュアル等の他に、社会資本整備分野で応用可能な利害調整手法またはコミュニケーション手法に関するものとする。

クリストファー・W・ムーアによると、利害調整の手続きは、当事者だけあるいはプロセスの協力者のみが関与する非公式で非公開の手続きと、当事者が相手を従わせるために公的・私的な強制力に頼るような、いわゆる司法解決の手続き、の2つに分類される。前者の手続きで、「交渉」、「調停」及び「仲裁」は、第三者が介入する利害調整手続きであり、社会資本整備分野で応用可能な利害調整手法と捉え、交渉学、法学における「交渉」、「調停」、「仲裁」に関する文献は収集の対象とした。また、応用可能なコミュニケーション手法として、心理学、教育学分野におけるカウンセリングに関わる文献も対象としている。

3. 社会資本整備に应用可能な利害調整・コミュニケーション手法の分類

対象文献から抽出した、社会資本整備に应用可能な利害調整・コミュニケーション手法を、手法の基本型となる「技術」と、「技術」を基礎とした一連の行為として「手段」、そして、「手段」を総合して効果的に運用するやり方として「方法」、の3つに細分化した。

(1) 技術

利害調整・コミュニケーション手法の基本は、話し合いである。対話がうまく進めば、互いの信頼関係が生まれることで、理解が深まり、合意を形成しやすくなる。つまり、利害調整・コミュニケーション手法の基本は、対話の基礎とも捉えることができる。心理学では、対話の基礎は受容と共有であるといわれ、相手の話を受容・共有するために必要な技術は、傾聴、確認、観察、再構築が基本とされている。これらの技術は、心理学だけではなく、調停のプロセスにおいても基本とされている。また、2006年に公表した「社会資本整備における住民とのコミュニケーションに関するガイドブック」においても、当事者のことを今ここで理解したいという態度の必要性や、当事者の主張を受け入れる肯定的な姿勢の重要性について触れており、例えば、「話の途中でアドバイスを入れないで聴く」、「相手を評価しながら聴かない」等の具体性を持って対話の基本的キーワード 利害調整, コミュニケーション

連絡先 〒305-0804 茨城県つくば市旭1番地 国土技術政策総合研究所 TEL 029-864-4239

勢が説明されている。

対象文献より、これらの技術を整理した結果、利害調整・コミュニケーションに関する技術を、対話の基礎と捉え、話を聴く姿勢(傾聴、確認、観察、再構築)、質問の仕方(オープンクエスチョン、クローズドクエスチョン)、意見・考えの創造(ブレインストーミング、ロジカルコミュニケーション、議論の構造化)の3つに大きく分類できる。

(2) 手段

本稿での手段とは、技術を基礎とした一連の行為と定義し、技術を基本としてどのような利害調整を行っているのか検討した。その結果、対話の基礎を用いて、第三者が利害関係者から情報を得る一連の行為が手段に該当すると考えられた。第三者に該当する名称は、分野別に様々ではあるものの、その概要は類似している。第三者は、PI ではファシリテーター、メディエーションではメディエーター、調停では調停人、斡旋では斡旋委員、仲裁では仲裁委員と呼ばれ、彼らの共通の役割は、利害関係者の発言や参加を促したり、話の流れを整理したり、それぞれの認識の一致を確認したりする行為で介入し、合意形成を支援することである。その一連の行為は、キーパーソンインタビュー、グループインタビュー調査、フォーカスグループ調査(PI)、ステークホルダー分析(PI、合意形成ガイドブック等)、紛争アセスメント(メディエーション、交渉)、コーカス(交渉、調停)、ブリーフィング(心理)など、分野によって様々な名称で呼ばれているが、その目的は利害関係者からの情報を理解することで一致している。したがって、これらは、利害調整・コミュニケーションにおける、利害関係者からの情報を理解するための手段としてまとめることができる。

(3) 方法

本稿での方法とは、手段を総合して効果的に運用するやり方と定義し、利害調整をより円滑に行うために手段をどのように活用しているのか検討した。その結果、適切な時期にイベントや集会を開いたり、広報誌やメールなどのツールを用いることで、より効果的に手段を活用していると考えられた。例えば、構想段階における説明会や公聴会の開催、委員会の設置、事業計画段階におけるオープンハウス、ワークショップの開催、情報共有の場として事業実施期間までのインフォメーションセンターの開設、ホームページによる情報公開等が、方法に該当する。これらは、利害調整・コミュニケーションにおける、利害関係者間の情報共有の場・機会を提供するための方法としてまとめることができる。

4. 専門分野横断的な社会資本整備における利害調整・コミュニケーション手法として整理することの意義と今後の課題

利害調整・コミュニケーション手法を、「技術」、「手段」、「方法」に分類し、整理したところ、各専門分野で用いられる専門用語は異なるが、その概念には多くの類似点が確認された。専門用語を用いず、利害調整・コミュニケーション手法をまとめると、「対話の基礎を習得し、その技術を用いて利害関係者から事業に対する情報や意見を理解し、利害関係者が互いにその情報を共有できる場や機会を提供しながら合意形成を促進する手法」といえる。このように、利害調整・コミュニケーション手法は「技術」、「手段」、「方法」の一連の流れであり、その内一つだけ実施しても、効果は得られない。現在、それぞれの専門分野の手法を活用した合意形成の手引きやマニュアルが独立して存在している。現場担当者は、数多いマニュアルから、それぞれを個別に理解し、個々に実施し、新たな分野の手法を組み合わせて用いてしまうこともあるだろう。このような事態を避けるためにも、専門分野横断的に捉えた手法として、それぞれの専門用語を用いず、その概念だけを抽出した利害調整・コミュニケーション手法マニュアルを、今後作成していく必要があると考えている。

参考文献

- ・電気通信事業紛争処理マニュアル-紛争処理の制度と実務-(2008)、電気通信事業紛争処理委員会
- ・調停人要請教材 2006年度版(基礎編・中級編・法的知識編)(2006)、経済産業省
- ・クリストファー・W・ムーア(2008)、調停のプロセス-紛争解決に向けた実践的戦略
- ・社会資本整備における第三者の役割に関する研究(2005)国土交通省国土交通政策研究所
- ・社会資本整備の合意形成円滑化のためのメディエーション導入に関する研究(2006)、国土交通省国土交通政策研究所
- ・橋本文隆(2008)、ソリューション・フォーカス入門 PHP 研究所
- ・和田仁孝 他(2002)、交渉と紛争処理

他