

模擬交渉を利用した学部生向けコミュニケーション演習

合同会社 IT 教育研究所 田上 正範

キーワード

交渉 Negotiation、学生 Students、コミュニケーション Communication、模擬交渉 Role Simulation

1. 研究目的

本研究は、コミュニケーションスキルに悩む学部生を対象に、社会人から評価の高い「模擬交渉」を利用して、問題解決力の育成を図るものである。

本稿における「模擬交渉 (Role Simulation)」とは、受講生自らが体験的に「交渉学」¹の方法論を学び取るために行われるものであり、交渉学研究と密接に関連し、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) に基づくものである (田村・隅田ら(2010)^{*1})。

1.1. これまでの研究

「模擬交渉」を中心とする交渉学教育は、米国における交渉学研究の中でも、最も重視されるものであり、日本人に対しても、極めて有効性が高いことが報告されている (田村・隅田ら(2010)^{*1})。しかし、交渉学教育は、ビジネススクールの一環として、社会人や大学院生を対象としたものが多く、学部生を対象としたものはまだ少ないのが現状である (田上 (2011)^{*2})。

そのような中、山本・田上 (2011)^{*3} は、「交渉学」を社会人にとって必要なコミュニケーションスキルとして、学部生の全学共通科目群への導入を提言した。また、現行の課題として、状況により「判断を行う場面が欠けている」ことを挙げた。また、佐藤・一色ら (2011)^{*4} は、学生時代に「交渉学」の学習経験をもち、さらに社会人になってからも学習経験をもつ被験者らを対象に、インタビュー調査を行い、実演型である「模擬交渉」がより重要な役割を果たすことを唱えた。さらに、「交渉学」の学習による最大の便益は、問題の認知を可能にしたとまとめた。

本研究は、学部生を対象に、社会人にとって必要なコミュニケーションスキルを、「模擬交

¹ 「交渉学」とは、米国ハーバード大学の交渉学研究所の研究に基づき、交渉の成功確率を上げるための実践的な方法論を示す。

渉」を利用して育成を図る教育プログラムの開発を目的とする。

2. 研究方法

「模擬交渉」は、ロールプレイ形式で行われ、体験的に学習を行う。ロール（役割）に与えられる情報（ケース教材）には、例えば、売り手（‘高く売りたい’）と買い手（‘安く買いたい’）のように、必ず対立構造となる複数の条件を混在させている。この対立構造を乗り越えるためには、科学的な根拠や論理性のほか、交渉の相手（人）とのコミュニケーションが重要であることは言うまでもない。さらに、この対立構造を乗り越えるためのコミュニケーションは、相手や状況によって変わり、正解のない問題といえる。

(I) 社会人にとって必要なコミュニケーションスキル

社会人から、実践的な学習として評価の高い「模擬交渉」を利用することにより、社会人にとって必要なコミュニケーションスキルの育成を図ることができると考えた。

(II) 学部生特有の課題（設定条件）

- i) 講義時間：1コマ90分の授業形態を前提とし、社会人向けの教育（講義時間は半日、1日の研修が主）と比べ、学習目標を限定して行った。
- ii) 価値感：利害よりも信頼関係づくりを主眼に、学習内容を設定する。社会人の場合、利害に対する意識が高く、例えば、よりよい条件の組み合わせ方などに関心が高い傾向がある。一方、学部生の場合、日常生活におけるコミュニケーションを起点に学習を進める必要があると考えた。

以上を、前提として、下記のような学習設定を行った。

学習の狙い：信頼関係づくりの本質について、考える機会をつくる
学習の目標：“コンテキスト (context)” を理解し、実行動へ促す
ケース教材※：フリーマーケットにおける売買（売り主と買い主の二役）

※ケース教材は、株式会社グリア（GLIAL,Inc）作成のものを使用した

次に、学部生の現行の課題として挙げた「判断を行う場面が欠けている」（山本・田上（2011）*3）について、社会人では、意思決定として扱われる重要な要素としてとらえ、次のように考えた。「判断を行う場面が欠けている」のは、判断を行う‘必要性’を感じていないためと考えられる。しかし、これは、責任感や権限付与の不十分さといった、外部環境の要因が強いと考え、今回の学習課題から除外した。次に、「判断を行う場面が欠けている」のは、判断を行う‘方法’がわからないためと仮設した。つまり、価値観のあいまいさや状況把握の不十分さが要因にあると考え、価値観のあいまいさ（→自分のことを知る）と状況把握の

不十分さ（→相手のこと知る）に対する気づきを促すことを学習内容に組み入れた。

本実践では、講義を3回（1コマ90分）設定し、次のようなアプローチを試みた。

- 1回目：「判断を行う場面が欠けている」について、直接的な指摘をする
- 2回目：‘自分のこと/相手のことを知る’について、気づきを促し、その方法を学ぶ
- 3回目：‘相手のことを知る’難しさを体感し、理解を深める

全3回のシラバスを、Table 1に示す。なお、受講者は、追手門学院大学教育研究所の活動に自主的に参加し、学生間及び教職員とのコミュニケーションの促進に関心の高い学生であることが、特徴として挙げられる。また、参加のしやすさを図り、3回開催のうち、何回参加してもよいことにした。

Table 1 シラバス（全3回）

科目名	—		単位数	—
担当者	田上正範		授業形態	週間
開講期	11/11,11/22,12/15（全3回）			
年度	2011			
学習者	一般大学生（1-4年生）、模擬交渉の学習経験の有無は参加条件としない ※学生間及び教職員とのコミュニケーションの促進に関心の高い学生			
講義体制	講師1人（ファシリテータなし）			
事前課題	特になし。受講後に推薦図書による復習を推奨			
テーマ	教育研究所企画「コミュニケーション演習」			
講義概要	社会人にとって必要なコミュニケーションスキルの育成を、交渉学のフレームワークを利用して、体験的に感じ取る			
授業計画	内容	ケース	習得目標	
	第1回：信頼関係づくりを考える（90分） ～模擬交渉から体験的な気づきを促す	フリーマーケット	コンテキストを知る 選択の機会を活かす	
	第2回：コンテキストを考える（90分） ～フレームワークを利用して、選択の幅を広げる	フリーマーケット	選択肢を拡げる 優先順位を考える	
第3回：自分を知ることを知る（90分） ～相手のことを察する難しさを体感し、理解を深める	フリーマーケット	二分法の罨を知る 質問の仕方を考える		
関連講義	—			
評価方法	自由参加につき評価対象外 （全3回のうち、何回参加してもよい）			
参考書	「ビジュアル解説 交渉学入門」田村次朗・一色正彦・隅田浩司、日経新聞出版社 他講義内で紹介する			

講義内容	時間	学習形態
説明・進め方	20分	講義形式
ワークシート作成(各自)	10分	個人学習
作戦会議(同じ役割同士)	15分	グループワーク
演習(1対1で対戦)	15分	ロールプレイ
感想戦(対戦相手)	10分	ディスカッション
全体フィードバック	20分	講義形式
	(計90分)	

【進め方】まず、売主と買主のペアを決め、それぞれに固有の情報シートを受領する。次に、テンプレート用紙に従い、各自で内容を考える。次に、同じ役割(売主または買主)同士のグループに分かれ、アイデア交換を行う。そして、ロールプレイの演習を行う。いずれも、時間を決め、内容が途中であっても終了し、次に進む。演習後、互いが固有にもつ情報を交換し、互いの意見を述べ合い、最後に、全体フィードバックで、講師が学習のポイントを解説する。

3. 結果

全3回の受講者数を Table2 に示す。受講者は、想定通り、コミュニケーションスキルに意識の高い学部生が参加した。特に、3回目の受講者8名は、1回目または2回目の受講経験者が6名(8割弱)を占めた。

Table 2 受講者数(全3回)

回	開催日時 [2011年]*1	受講者数*2	内、前回受講者数
1回目	11月11日(金) 11:10-12:40	8名	(0名)
2回目	11月22日(火) 11:10-12:40	4名(内、社会人1名)	前回受講者1名
3回目	12月15日(木) 13:20-14:50	8名(内、社会人1名)	前/前々回受講6名

*1: 開催場所は、追手門学院大学4号館3階,4305教室(3回共通)

*2: 受講者は2年生または3年生。専攻は心理学部、社会学部、経営学部、国際教養学部など

「判断を行う場面が欠けている」という課題に対する仮説について、講師の主観を述べる。1回目(直接的な指摘をする)のアプローチは、的は得ていたが、納得感に弱さを感じた。次に、2回目(‘自分のこと/相手のことを知る’について、気づきを促す)のアプローチは、1回目よりも納得感を改善した。よって、2回目の内容をアレンジすることにより、問題の動機づけができる演習になると感じた。3回目(‘相手のことを知る’難しさを体感する)のアプローチは、自分自身に向き合い、自分のことを考える時間を作ることができたように感じた。3回目の受講者は、1回目または2回目の受講経験者が8割弱を占めており、同じケースを2回学習した者が大半であった。そのため、相手側の情報を含めて、不確定要素が低減され、その分、うまくいかなかった結果を、自分自信に振り向けることにつながったのではないかと考えられる。また、受講者に、受講者自身が予期しないコミュニケーション上の特徴(弱点)を体感させ、より深い気づきにつながったと感じた。

以上より、1 コマ 90 分の演習を最低 2 回行うことにより、社会人にとって必要なコミュニケーションについて、考える機会を提供できる教育プログラムを確認した。

4. 考察

社会人にとって必要なコミュニケーションスキルは、その定義を定めなければ、定量的な評価は難しい。本研究で利用した「模擬交渉」の基である「交渉学」について、学習者の自信度合いを可視化する先行研究がある。それは、セルフ・エフィカシー (self-efficacy : 自己効力感) の概念を用いたもので、一定の成果報告^{*5} がなされている。今後、本件に関する評価への応用を期待したい。

一方、学習者の特徴を把握するため、今回、ハワード・ガートナーの「Multiple Intelligences (多重知性)」^{*6} の理論を利用して、8 つの知能のバランスを測るアンケートを開発し、試用した。8 つの知能とは、言語的知能、論理数学的知能、音楽的知能、身体運動的知能、空間的知能、対人的知能、内省的知能、博物的知能である。また、アンケートは全 32 問で構成され、各知能を 4 つの項目から測定するものを開発した。例えば、言語的知能の場合、手紙や文を書くこと、冗談、駄洒落、逸話や俳句、詩、人と話すことの 4 項目それぞれについて、興味・関心度合いを 6 段階で回答するものである。

回答者として、本受講者と同じ属性をもつ追手門学院大学の学部生 N=15 と有名私立大学の学部生 N=57 を取得し、両者の回答平均値を比較してみた。その結果を Fig.1 と Table4 に示す。データ数が十分でないことに留意が要るが、参考データとして、下記する。

Table 3 (参考) 測定データの概要

項目	内容
収集期間	2011 年 7 月, 2011 年 11 月
回答者	追手門学院大学の学部生 N=15、私立大学の学部生 N=57
測定方法	Multiple Intelligences の理論を用いたアンケート (32 問)
回答方法	講義時、アンケート用紙 (紙) を配布・回収

男女比率は、4 割から 6 割程に分布



Fig.1 (参考) 回答結果 [薄灰色：追手門学院大学、濃灰色：私立大学]
 薄灰色の八角形の方が、全体的に小さく、特に論理数学的知能の値が低い
 (数値が大きいほど、関心が高いことを示す)

Table 4 (参考) 回答データの比較

分類 N	追手門 15	t 検定	私立大学 57
言語的知能	4.52	—	4.20
論理数学的知能	3.10	<	3.63*
音楽的知能	4.47	<	4.91*
身体運動的知能	4.22	—	3.99
空間的知能	3.42	—	3.71
対人的知能	4.47	—	4.68
内省的知能	4.05	—	4.42
博物的知能	3.52	—	3.46
全体平均	3.97	<	4.13*

*5%有意

本結果より、本受講者の特徴として、論理数学的知能への関心が低い可能性が考えられる。

言い換えれば、論理的な思考が苦手といえる。そのため、ロジックツリーなど、状況把握の方法等でよく用いられる。論理性の高いトレーニングを今回行わないように留意した。論理性に関わらず、コミュニケーションには、バランスのよい育成が望まれる。しかし、少なくとも学習の初期段階では、学習者の特徴に応じた教育プログラムの開発が必要であると考え、今後の追加検証を期待する。

引用文献

- 1) 田村次朗,隅田浩司,一色正彦,山本敏幸,田上正範「交渉学教育の現状と課題」,日本説得交渉学会第3回大会(2010),pp31-33
- 2) 田上正範「交渉学の学部生向け講義の実践報告」追手門学院大学教育研究所紀要第29号(2011),pp.48-54
- 3) 山本敏幸,田上正範「アカデミックスキルとしての交渉学—学部生に必要な実務教育の提言—」日本説得交渉学会第4回大会(2011),pp.13-15
- 4) 佐藤裕一,一色正彦,田上正範「交渉学学習の学生と社会人の違いに関する一考察」日本説得交渉学会第4回大会(2011),pp.4-6
- 5) 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
- 6) Howard Gardner(2006),Multiple Intelligences,New Horizons