

まちづくり人養成講座（H26）

～新しい時代の話合い入門～ 第2講



2014.10.15

■前回までの復習をします

■今日のテーマはファシリテーション&コミュニケーション

■ファシリテーションとは

ファシリテート facilitate

『促進する、容易にする、円滑にする、助長する、スムーズに運ばせる』

ファシリテーション facilitation

集団による知的相互作用を促進する働き

<FAJ（日本ファシリテーション協会）による>

■コミュニケーションとは

□上手なコミュニケーションとはどんなものか

コミュニケーション力 =

□ちゃんと人の話が聞けている人は、なかなかいない

相手の立場に立って聞く／話す。というのは思いのほか難しい

□相手の立場に立って聞く／話すことの基本の基本

- ①あいさつする
- ②上手にうなづく

■コミュニケーションを円滑にするためのテクニック

□うなづくテクニック

うんうん	なるほど・なるほど	すごいですね
へえ。そうなんですか	へええ	そうですよね
それで？それで？	そうかー	わかりますよー
面白いですねー	ああ。そうだったのか	いいですねー

うなづく練習

■なぜ聞けるファシリテーションが必要なのか

- 喋りたがりて人の話が聞けない人たちがばかりだと、議論にならない
- 話下手な人たちがばかりだとしても、聞き上手がいれば、議論になる
- 実際にはしゃべりたがりの人たちからも上手に聞けないといけない
- ファシリテーターがしゃべりたがりだと上手くないかない（笑）

■ファシリテーターとは

会議やワークショップの進行役

- 常に中立な立場で
- プロセスを管理し
- 参加者のチームワークを引き出して
- チームの成果が最大となるよう支援する

場をつくり・引き出し・深め・まとめる 役割が求められる

■会議をしてもまとまらないのはなぜか？

□個々人の能力が低いのではなく、チームの相互作用が足りてない。

■参画と協働社会におけるチーム像は自律分散型

	ヒエラルキー型		自律分散型
	リーダーシップ	マネジメント	ファシリテーション
上位者の役割	組織の方向づけをする	目的を達成するシステムをつくる	場（関係性）を築き協働を促進する
下位者の役割	モチベーションを高める	与えられた役割を全うする	自律的に問題の解決を図る
人を動かす手段	ビジョン・戦略 (What)	計画・構造 (How)	意味・関係 (Why)
組織の考え方	意思決定のピラミッド型の連鎖		知的相互作用のネットワーク
コミュニケーション	権威的・官僚的		民主的
組織システム	専制的・固定的		流動的
適用環境	大きな変化が必要なとき	組織が安定状態にあるとき	絶え間ない変化が必要なとき

□ドラゴンボール型からワンピース型への転換

これまで：個人の集まりが組織を動かす（構造的アプローチ）

これから：人と人との相互作用が組織を動かす（関係的アプローチ）

コンテンツは場に任す

プロセスだけを舵取りする

□ファシリテーションの役割

コンテンツは場に任すプロセスだけを舵取りする

内容には関知しないけど進め方は管理する

□さらにファシリテーションの役割

話し合いの中で参加者の主体性を育ててしまう

参加意識を育て合意形成後の「実行のためのモチベーション」も育てる

↑これができたらすごいですよね。

休憩&ワークシートの記入をお願いします

■ファシリテーターに求められる技術

1. 場のデザインの技術
2. 対人関係の技術
3. 構造化の技術
4. 合意形成の技術

■場のデザインの技術

- ①目的：会議のミッション（使命）を示す
→何のための会議が分かっている状態
- ②目標：会議のゴールを示す
→何ができたら会議終了か分かる状態
- ③規範：会議のルールを示す
→禁止事項など、ルールが分かった状態
- ④プロセス：ゴールへの道筋を示す
→納得が得られる方法が示された状態
- ⑤メンバー：目的にふさわしいメンバーの参加
→重要な利害関係者が出席している状態

■対人関係の技術

- ①傾聴
 - ・相手の話しをしっかりと聴く
 - ・耳を傾ける
 - ・相手の動作や表情にも注意を払う
 - ・相手の目を見て、相手の言葉を待つ
- ②復唱
 - ・相手へのきいているよ・興味あるよというメッセージ
 - ・語尾を繰り返す
 - ・キーワードを繰り返す
 - ・まとめとして返す
- ③質問
 - ・オープン・クエスチョンとクローズド・クエスチョン
 - ・5W1Hがオープン／イエス・ノーで答えられるのがクローズド
- ④主張
- ⑤非言語メッセージの解釈などのコミュニケーション技術

■ファシリテーターに重要なこと

- ・皆の話をちゃんと聞く態度が重要
- ・公平中立でいることも重要
- ・自分の意見は前面に出さない
- ・皆が自分の意見を言えてるかに気を配る

傾聴と復唱の練習

■次回の予定

□次回は11月12日（水）です

□次回は特別ゲストをお呼びしています

- ・阪神間でたくさんのワークショップを経験している辻信一さん。
- ・現場経験が豊富なので、いろんな体験・いろんな困ったことに直面しているはず。
- ・完全参加型講義で、辻さんを囲んで質問の時間を楽しみたいと思います。
- ・皆さんからいただいたアンケートなどは辻さんに事前に届けます。
- ・辻さんに質問のある方は本日のアンケートに記入下さい。