ファシリテーターの虎の巻

第一章: ファシリテーターとしての基本姿勢

1. 服装

- シンプルで清潔感のある服装を心がける。場の雰囲気や参加者に合わせた適切な服装を選ぶ。例えば、ビジネス系の場ではスーツやジャケット、カジュアルな場では落ち着いた色合いの服が好ましい。
- クイズ: 参加者が農家や漁師さんの一次産業の方々が来られる場合、どのような服装をする方が良いでしょうか？
- クイズ: 真夏の暑い日に駅から徒歩で10分の会場でファシリテーションを行います。あなたは何を心がけますか？

2. 姿勢

- 背筋を伸ばし、リラックスしながらも自信を感じさせる姿勢を保つ。
- 目線を少し下げることによって威圧感を与えず、親しみやすさを演出する。
- 手を使った自然なジェスチャーで説明を補足する。
- クイズ: あなたが座ってファシリテーションする場合、気を付けることはなんですか？
- クイズ: ワークショップで参加者が椅子に座りながらテーブルごとに島ができています。あなたは3つの島を行ったり来たりしています。この時ファシリテートする場合、どのようなポイントに気を付けるべきでしょうか？

3. 表情

- 笑顔を大切にしつつ、真剣な場面では信頼感のある表情を意識。
- 適切なタイミングでうなづくことで、相手に安心感を与える。
- 内容に合わせて表情管理をする。例えばびっくりした話やすごい体験。などのテーマでは驚く表情などをする。
- クイズ: 初対面の参加者との場で、笑顔を保ちつつも信頼感を与えるためには何が重要でしょうか？
- クイズ: あなたは初めてファシリテーターとしての仕事をします。表情管理のために事前にどのような準備を行いますか？

4. 話すトーンと声量

- 落ち着いたトーンで、聞き取りやすい声量を保つ。
- 指示や質問を出すときは明確かつ簡潔に。
 - 例: “この部分についてのご意見を伺いたいのですが、いかがでしょうか？”
 - 例: “次に進む前に、皆さんの質問をお聞きします。”
- 音の強弱や間を使って聞き手の集中を引きつける。
- クイズ: 声量が小さすぎる場合、参加者のどのような反応が予測されますか？その対策は？

第二章: 場作りの基本

1. 目的とゴールを共有する

- ファシリテーションの開始時に、会議やワークショップの目的を明確に伝える。
- ゴールとそのプロセスを簡潔に説明し、参加者の理解を確認する。
 - 例: “本日のゴールは、〇〇の解決策を一緒に考えることです。”
 - 例: “このセッションの目的は、新しいアイデアを最大限引き出すことです。”
- クイズ: 会議の目的を伝える際、最も避けるべき表現は何でしょうか？
- クイズ: ゴールの内容が参加者への情報提供としては適さない内容ではないか？とあなたは感じています。その場合、参加者にゴールは伝えるべきでしょうか？

2. 場の雰囲気を整える

- オープニングでアイスブレイクを行い、参加者がリラックスしやすい環境を作る。
 - 例: 簡単な自己紹介ゲーム。
 - 例: 小グループで今日の目標や期待を共有する。
- 照明、温度、椅子の配置など、物理的な環境にも配慮する。
- クイズ: 庁内の複数の部課の方々が参加者のイベントを企画します。そのイベントでは胸襟を開いて、ざっくばらんに、でも飲み会の雰囲気ではなく真剣な話をする場を持ちたいと思います。場所はどのような場所を選ぶと良いでしょうか？
- クイズ: 上記の庁内の複数の部課の方々はお互いに面識が無いようです。場をどのように演出するとよさそうですか？そのためにどのようなものがあると良いですか？
- クイズ: アイスブレイクを行う際、参加者の反応が硬い場合、どのように対処しますか？

3. 心理的安全性を確保する

- 参加者が自由に意見を言える雰囲気を作る。
 - 例: “ここでは間違いやアイデアの違いを大歓迎します。”
 - 例: “どんな小さなことでも構いませんので、率直に話してください。”
- 他者を批判せず、尊重する姿勢を示す。
- クイズ: 心理的安全性が低い場で、最初に取り組むべき行動は何ですか？

4. 全員が関与できる仕組みを作る

- グループディスカッションやペアワークを活用して、全員が意見を述べられる機会を提供する。
 - 例: ランダムにペアを作り、簡単な質問を交換させる。
 - 例: あえて知らない人同士や違う部門同士でグループを作り、会話に偏りが生まれないようにする。
 - 例: 一人一人の発話時間を決めたグループワークを実施する。
 - 例: ファシリテーターが発話が少ない人へ意見を求める。
 - 例: ポストイットを使った全員参加型のアイデア出し。
- クイズ: 発言が少ない参加者に意見を引き出すための工夫は何ですか？

第三章: ファシリテーションスキル

1. 問いの作り方

- オープンな質問を意識する。
 - 例: “この問題についてどのように考えますか?”
 - 例: “これまでの経験で似たような課題はありましたか?”
- 深掘りする質問を準備する。
 - 例: “その意見の背景にはどんな経験がありますか?”
 - 例: “そのアイデアをもう少し具体的に教えていただけますか?”
- 例示をして具体的なイメージを持ってもらった上で問いを投げる。
- その時の感情を聞く。
 - 例: “その時あなたはどう感じましたか?”
- クイズ: ファシリテーション中、閉じた質問をしてしまった場合、どのようにリカバーすべきでしょうか?

2. タイムマネジメント

- 各セッションに必要な時間を事前に設定し、進行を管理する。
- 時間が足りない場合は、優先順位を見直して柔軟に対応する。
- 例: “残り 10 分でこの部分をまとめましょう。”
- クイズ: セッションが予定よりも時間超過しそうな場合、どのように対応すべきでしょうか?

3. 意見の引き出し方

- 沈黙は問題ありません！ 考えている時は急がずにゆっくり考えてください。と最初から沈黙自体が悪いことではないことを、グループの人に伝える。
- 沈黙を恐れず、参加者が考える時間を与える。
- 表情や体の動きなど、意見を言おうとしている人の微かな動作を観察し、発言のバトンを渡す。
- 発言を促すときは、サンプルとして例を挙げて質問する。
 - 例: “例えば、* * という場合もあると思いますが、あなたはどのような状況でしたか?”
- クイズ: 長い沈黙が続いた場合、次取るべきアプローチは何でしょうか?

4. アイコンタクトと共同注視

- 発言者とアイコンタクトを取ることで、発言を真剣に受け止めていることを伝える。
- 参加者全員が資料やホワイトボードを見るよう促し、視覚的な共有を強調する。
 - 例: “こちらのグラフを見ていただきながらご意見を伺いたいです。”
 - 例: “このポイントを全員で確認しましょう。”

5. まとめのスキル

- 参加者の意見を要約し、次のアクションに繋げる。
 - 例: “皆さんの意見をまとめると、… ということになりますね。”
 - 例: “ここまでの内容を基に、次に進みたいと思います。”

第四章: クライアントとの関係性を構築するための心がけ

1. 事前リサーチ

- クライアントの拠点周辺のレストランやカフェ、地域の名産品や歴史的背景について調べる。
 1. 例: 地域の特産品やおすすめのお土産を話題にする。
 2. 例: 地元で有名な観光スポットを尋ねてみる。
- クライアント企業やその業界に関わる最近のトレンドやニュースを収集する。
- クライアント企業の中期経営計画や財務諸表などを見ておく。公開されていない場合は、公式 HP などから事業概要や数年のトレンドなどを把握しておく。
- その地域特有のイベントやトピックを把握し、自然な会話の糸口を準備する。
- クイズ: 地域の特産品を話題にする際、どのように自然な会話を展開できますか？

2. フランクな会話

- 開始前に参加者やクライアントと気軽な話を交わす。
 1. 例: “このエリアは初めて来たのですが、とても活気がありますね！ おすすめの場所がありますか？”
 2. 例: “最近この地域で話題のことはありますか？”
- プロフェッショナルでありながら親しみやすい雰囲気を作る。
- クイズ: 初対面のクライアントとの会話で避けるべき話題は何でしょうか？

3. 小さな配慮

- 名前や役職を覚え、可能な限り名前と呼ぶ。
 1. 例: “〇〇さん、先ほどのコメントに戻りたいのですが…”
- お茶やコーヒーなど、簡単なリフレッシュメントが必要か確認する。クイズ: 名前を忘れてしまった場合、どのように対処すべきでしょうか？

4. 相手の価値観に寄り添う

- クライアントや参加者の話をよく聞き、その価値観や目標に共感する姿勢を示す。
 - 例: “その目標は素晴らしいですね。どのようにお手伝いできるか一緒に考えましょう。”
 - 例: “皆さんの取り組みが地域にどのような影響を与えているか、ぜひもっと聞かせてください。”
- クイズ: クライアントの価値観を理解するための具体的な質問例を挙げてください。

5. 信頼感を高める行動

- 約束した時間を厳守する。
- 質問やリクエストに対して迅速かつ誠実に対応する。

第五章: 注意点とセルフケア

1. 偏りを避ける

- 個々の意見に偏りすぎず、全体のバランスを考える。
- 自身の意見は出さない。
- クイズ: 偏りを避けるために最も有効な質問形式は何ですか？

2. トラブルへの対応

- 話が逸れた場合、目的に立ち返る発言をする。
- クイズ: 感情的な意見が出た場合、どのように場を収めますか？

3. セルフケア

- 長時間のファシリテーションでは、事前に体調を整え、適度な水分補給を忘れない。
- クイズ: セッション後の振り返りで重点的に確認すべきポイントは何ですか？

巻末: クイズの解答案(唯一の正解があるわけではなく、状況に合わせてあるべき内容が変わりますので、常に考えながら関わってみてください。)

- 第一章:

- 服装1: その場合は、スーツではなくジーパンにジャケット、襟なしといった服装が妥当です。
- 服装2: 汗をかきそうであれば、インナーシャツやシャツなどの予備を準備し、タオルやポータブル扇風機などを準備する。
- 姿勢1: 足を組む、腕を組む、背もたれにもたれかかる、肘をつくなどの行為をしない。
- 姿勢2: どのテーブルでも着座する。または地面に膝をつき、目線を参加者に合わせる。
- 表情1: 相手を直視しすぎず、適度に視線を逸らす。
- 表情2: 鏡の前で表情を練習し、相手に与える印象を確認する。
- 話すトーン: 声量が小さすぎると集中を欠く可能性があるため、適宜声を張る。

- 第二章:

- 目的を共有する1: 抽象的すぎる表現や、目的が不明確な説明を避ける。
- 目的を共有する2: ゴールを共有しない。
- 場の雰囲気を整える1: 夜景が見えるレンタルオフィス or カフェのようなテラスなど。
- 場の雰囲気を整える2: ネームプレートを用意する。ただし入社年度などは記載させない。
- 場の雰囲気を整える3: 簡単なゲームや、全員が参加できる短いアクティビティを提案する。
- 心理的安全性: まず自己開示をして参加者に安心感を与える。
- 全員が関与できる仕組み: 意見を引き出すために順番を決めるか、記名式のカードを配布する。

- 第三章:

- 問いの作り方: 閉じた質問を開いた質問に切り替えるフレーズを準備しておく。
- タイムマネジメント: 優先順位を再設定し、次回に繰り越す部分を決める。
- 意見の引き出し方: 軽い誘導質問で沈黙を破る。
- アイコンタクト: 話の区切りごとに一人ひとりを順に見る。

- 第四章:

- 事前リサーチ: 具体的な特産品や話題をいくつかリストアップしておく。
- フランクな会話: 個人情報に触れる話題や否定的な意見は避ける。
- 小さな配慮: 他の人にさりげなく確認する。
- 相手の価値観: 具体的な目標や成功体験を尋ねる。

- 第五章:

- 偏りを避ける: 中立的で多面的な質問を投げかける。
- トラブルへの対応: 問題の本質にフォーカスして感情を収束させる。
- セルフケア: 次回への改善点を具体的にリストアップする。