

ボランティアセンター講座

ファシリテーション講座

～コミュニケーションと関係づくりの基礎～

講師

鈴木 まり子さん

2020年9月28日（月）

報告

作成者：石川 陸矢
（学生コーディネーター）



ファシリテーション講座をオンライン開催！

9月28日(月)、本学の学生を対象に「ファシリテーション講座～コミュニケーションと関係づくりの基礎～」をオンライン（Zoom）で開催し、参加した26名の学生がファシリテーションの基礎を学びました。

本講座の講師は、「都立大ボランティアセンター ビジョン」の策定に、ファシリテーターとして参画していただいていた鈴木まり子さんにご担当いただきました。ファシリテーションの手法と考え方を伝える研修の企画及び実践を全国でされているまり子さんから、実際の悩みをもとに解決策を聞いたり、演習を通して実践したりすることで、参加者の多くは、“今”抱えている課題を解決するためのヒントを得たようでした。

企画の経緯

今年度は、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、直接対面して行うボランティア活動の実施が難しい状況が続いています。例年であれば、様々なプログラムやイベントを通じて、新入生をはじめとする新規の参加者がボランティアセンターとの接点をもち、ボランティア活動への関心を高め、実際の活動への一歩を踏み出してくれているような時期ですが、現状ではそのような機会をつくれていません。そこで、活動が実施できない期間を活かし、ボランティアや社会について関心をもってもらうため、ボランティアに関連する様々な講座をオンラインで実施できないかと考え、今回の講座に至りました。

以前実施した学内団体ミーティング等において、ミーティングの進行方法や、団体の活動への関わり度合・モチベーション

の違いなどからくるチーム運営の課題解決に悩みを感じているという声が多くあがっていました。さらに、本講座に『期待すること』として「人と円滑にコミュニケーションをとれるようになりたい」「グループワークで自分の活躍の仕方を見つけない」といった声があるなど、学生は課外活動に限らず、授業や日常生活の中でも、コミュニケーションの部分で様々な課題を抱えているようです。

本講座では、チームで活動を進めていく上で有益なファシリテーションの知識やスキル、その意義・価値を学ぶこと、その学びをもとに、今後もボランティア活動をはじめ自身の活動を継続していくモチベーションやスキルを高めることにつなげることを目的の一つとしています。参加者の実践につながるような学びを得られるように、演習なども取り入れた講座を準備しました。

当日の様子

まず初めに、今回の講師である鈴木まり子さんから、自己紹介とともに“ファシリテーター”という職業についてのお話をお聞きました。ファシリテーターとは、一言で表すと「話し合いや会議を進行する人」のことです。ファシリテーターがいることで、参加者同士のコミュニケーションを促進させ、皆が納得感をもって話し合いに参加することができます。ファシリテーターという役割・職業について、耳慣れない参加者も多くいましたが、まり子さん自身が行っている活動の事例も交えながら、どのような場で活動されているのかをお聞きしたことにより、改めて地域や企業など、様々な話し合いの場で“ファシリテーター”が重宝されているということをごわかりました。

続いて、Zoomのブレイクアウトルームを活用し、参加者同士で自己紹介を行ったのですが、その際、まりさんは全体のファシリテーターとして、「話す事項を紙に書いてもらうこと」「Zoom上で自己紹介をする時の注意事項を伝えること」などを実践されていました。

このように講座中に実施した演習（グループワーク）では、自分たちが参加者としてファシリテーションを体感することにより、参加者の視点からファシリテーションの価値や意図についても学ぶことができました。一つひとつの手法については、必要に応じて解説を加えてくださったため、すぐにでも他の場面で実践できるような学びになったと思います。

本題であるファシリテーションの意味、効果などについてお話しいただいた際には、ファシリテーションによって期待でき

学生コーディネーターが作成した広報チラシ



る効果の一つとして、参加者の「当事者意識」が高まることを挙げられていました。チームのみんなで決めたはずなのに、乗り気でないメンバーがいるという状況が生まれないよう、チームみんなが主役となって話し合いに参加できるようにすることの大切さを学びました。

各自がコミュニケーションで感じていることを共有した際には、「オンラインで接続が途切れてしまった後に沈黙が続く」「あまり話さない下級生でも話を振ると意外と話してくれる」「テーマの理解が追いついていない人が置いてきぼりになってしまう」「大人数の会議だと意見は出るが結論に至らない」等、主に課題について様々な意見が寄せられました。

サークルやゼミ、友人との会話など、場面は様々でしたが、皆共通してコミュニケーションに関する悩みがある、それぞれがそれぞれの立場で感じる課題があることがわかりました。

最後に、すぐに使えるファシリテーションのスキルとマインドを紹介していただきました。参加者によっては、新たに気付いた視点もあれば、認識していたけれど重要視してこなかったものもあります。具体例を交えて詳しく教えていただき、すぐにも活用できる知識として、それぞれ学ぶことができました。

講座終了後の“おしゃべりタイム”

講座終了後には、希望者が集まり参加者同士の交流や講師への質問時間として、30分ほど「おしゃべりタイム」を設けました。半数以上の方がこちらにも参加してくださり、学んだばかりのファシリテーションについての話や普段の大学生活、サークル活動についての話など、様々な話題で盛り上がりました。

特に、4月から続いているキャンパス立ち入り制限等により、1年生と直接交流する機会がほとんどなかったため、大学に入学したばかりの1年生が感じていることやボランティアセンターに期待することがなどを聞くことができ、とても有意義な時間となりました。

このおしゃべりタイムがとても盛り上がったことから、さらに後日、参加者のみのオンライン交流会を開催しました。こちらへの参加者は少なかったものの、ボランティアについての話をするのができ、有意義な交流となりました。

参加者の声

- ・オンライン授業でのコミュニケーション方法に不安がありましたが、コミュニケーション方法について学ぶことができ、少し不安を解消することができました。
- ・2時間とは思えないくらい充実した内容であったという間でした。具体例も聞いたのでとてもわかりやすかったです。
- ・ファシリテーションについてほとんど知らなかったのですが、基礎的な部分について知ることができて良かったです。特に、「リーダーシップ=引っ張ることではない」ということは印象的でした。
- ・サークルなどの代替わりの時期になって、今回学んだことはこれから自身の所属団体を引っばっていくのに必要だと感じました。

～質問コーナー～

質疑応答の内容を紹介します

プロのファシリテーター
まりさんが
答えました！

質問1

LINEなどのチャットで会話をする際にも、ファシリテーションを活用することができますか？

↓
合意形成するには難易度が高いですが、可能です。お互いに質問しながら要点を整理していくことが大切です。参加しているみんながファシリテーションを学んでいて、お互いにファシリテートしていく形が理想です。

質問2

ファシリテーターとして、参加者の当事者意識を高めるためにどのようなことを意識していますか？

↓
「参加者を主役にする」ことを意識しています。スキルを使うよりも、まずはその意識を持つことが大切だと思います。

質問3

否定してくる人や話し続ける人をどうやって抑えたら良いですか？

↓
まずは抑えようとしなくていいです。抑えようとしてしまうと反発されてしまうことがあります。話し続ける人を抑えるにはどうすれば良いのかではなく、参加者みんなが主役になってもらうためにはどうすれば良いかという考え方をもって接すると、相手の感じ方も変わり、反発が起きにくくなります。
あとは、その人が否定をしているかどうかはその人自身が判断していることであって、実際に否定しているかどうかはわかりません。否定ではなく“別の意見”と捉える考え方は大切だと思います。

今回ご紹介いただいたファシリテーションのスキルと考え方について、その一部を紹介します。

①「ゴールを設定しよう」

何のためにやるのか（目的）だけでなく、参加者が終わった時の状態（目標、ゴール）も設定し、参加者同士で共有する。

②「話しやすい雰囲気づくりをしよう」

相手の心や体の緊張をほぐし、安心安全快適な場を作るために自己紹介をしたり、笑いを誘ったりして、和やかな雰囲気を作る。

③「傾聴しよう」

相手の多様性のありのままを、そのまま受け止める。相手に関心をもって気持ちまで聞く。

④「質問しよう」

沈黙が続いたら話すより相手に質問をする。べき論よりも、個人的な体験・実感から出発する。

⑤「人数を変えてみよう」

全員の前でいきなり発言するのは誰でも難しい。特定の人だけが話し続けるよりも、より多くの人が話せる機会をつくる。

⑥「何をしてもらいたいのか説明しよう」

「なに」「なぜ」「どのように」をわかりやすく説明する。