

発言の仕分けに着目したファシリテーションの 学習手法の改良と結果の考察

新目紗也*1, 仲林清*1

*1 千葉工業大学大学院情報科学研究科

Improvement of Facilitation learning method on the Sorting of Remarks and discussion of results

Saya ARAME*1, Kiyoshi NAKABAYASHI*1

*1 Graduate School of Information and Computer Science, Chiba Institute of Technology

ファシリテーション未経験者に、チームの問題解決能力の向上を目的としたファシリテーションの学習手法を開発し実行した。学習は2回に分け、1回目に態度に重点を置いた学習と特定の解決策がある課題を議論させ、2回目に知的技能に重点を置いた学習を行い特定の解決策が無い課題を議論させた。この結果、3グループで共通して論点提示ができるようになったが議論の方向性に違いが出た。この要因を学習者の特徴などから考察する。

キーワード: 問題解決, ファシリテーション

1. 背景と目的

1.1 背景

問題解決は、解決したい事象を現状として捉え目標として設定したあるべき姿を実現するための過程である。この過程であるべき姿と現状のギャップを問題として捉え、解決すべき問題を課題として設定、解決策の立案実行という工程を繰り返すことが必要である。

問題解決では、チームで目標を共有し成果を出すことが期待される。しかし複数人での合意形成は総論賛成・各論反対などの問題が生じ難しい。そこでチームでの仕事の生産性を向上させる方法としてファシリテーションが提案されている。コミュニケーションはチーム活動の中で最も基本的で重要な働きであり、ファシリテーションは従来の「伝え、説得し、動かす」ことを主眼とした方法ではなく、「引出し、決めさせ、自ら動くことを助ける」コミュニケーションである[1]。

図1に問題解決の過程とファシリテーション技術の対応を示す。問題解決の過程の中で、ファシリテーションの技術はファシリテーターが議論の前に行う「仕込み」と議論中に行う「さばき」に分けられる[1]。「仕込み」の過程では、最終目的を目指す上で、その会議で到達すべき目標を会議の目的として設定し、現状と

会議の目的とのギャップを問題として把握、議論すべき論点を設定して会議を設定し議論の骨格を作る。一方で「さばき」は、議論を行う際にファシリテーターの、メンバーから「引き出し、考えさせ、自ら動くことを助ける」コミュニケーションを支援する技術である。会議で課題の設定と解決策立案を繰り返す中で、議論の前提や目的、論点を提示し、議論を方向付ける、メンバーの意見を引き出すような刺激を与え、引き出した意見を理解し他のメンバーに共有する。最終的に議論をまとめ、実行するために具体的な結論を出す。

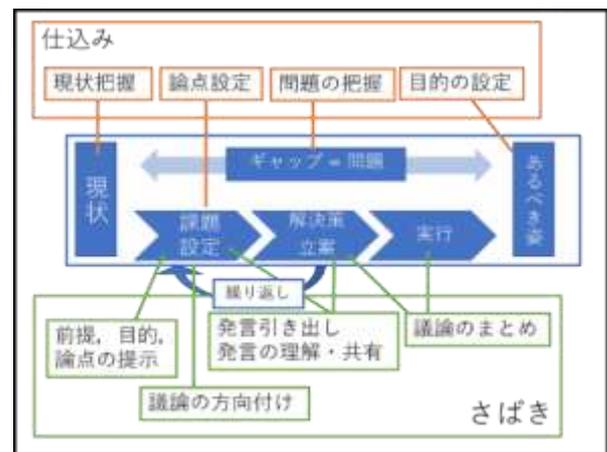


図1 問題解決の過程と
ファシリテーション技術の対応

1.2 問題設定の理由と必要性

現在ファシリテーションに関する書籍やインターネット上のサイトではファシリテーションについての解説などが多く存在する。しかし、ファシリテーション未経験者が手法を理解しただけやファシリテーターの目的を知っただけでは、実際の議論の場でチームの生産性を向上させるファシリテーションは実行できない。一方で、ファシリテーションの応用分野は大きく「組織系」「社会系」「人間系」の3つの分野とそれらが重複する分野である「複合系」に分けられる[2]。「組織系」ファシリテーションでは、チーム活動の中での問題解決や組織活性化などに用いられる。ビジネス活動になじみが深く、合理的な成果とスピードが求められる。

「社会系」ファシリテーションでは、まちづくり、コミュニティなど社会的な合意形成が必要となる場面で用いられる。共通の目標や課題を発見し、納得感を高めることが求められる。「人間系」ファシリテーションでは、人間教育、社会教育、学校教育などの分野で用いられる。ファシリテーターが内面的なプロセスに関わり様々な学習を手伝うことが求められる。「複合系」ファシリテーションはこれらのファシリテーションが重複する分野で、イノベーションなどを目的として行われる。それぞれの分野の中でも対象となる分野が別れ、特定の分野のファシリテーションスキルを明確に定義し能力の育成を図る研究事例は少ない。そのため本研究では、組織系ファシリテーションに注目し、組織経験のない大学生が問題解決型ファシリテーションを学ぶための学習手法を提案・評価する。

2. ファシリテータースキルの定義

本研究では、問題解決型ファシリテーションの「さばき」の技術に焦点を当てて学習手法を開発する。そのため、ファシリテータースキルをコミュニケーションスキルと問題解決スキルに分けて定義する。ファシリテーターのコミュニケーションスキルと問題解決スキルを表2に示す[1][5]。

表2 ファシリテーターのスキル

コミュニケーションスキル	<ul style="list-style-type: none"> ① 議論中に参加者から意見を引き出すような働きかけをする。また、特定の参加者のみで議論が進まないようにする。 ② 参加者の発言を聞き、理解できるように意見、根拠、事実に分類する。 ③ 議論課題の前提情報、参加者の意見など議論に関連する情報を共有する。 ④ 議論の論点や方向性、対立が起こっている場合はその要因などを把握し、参加者に共有する。 ⑤ 議論の論点を把握し、議論が論点からずれた場合は修正するかしないかを判断する。
問題解決スキル	<ul style="list-style-type: none"> ⑥ その会議の目的を設定し、議論の状況から問題設定と論点設定を繰り返す。 ⑦ 解決したい事象を現状として把握する。 ⑧ 議論中、結論をまとめるときに内容に矛盾、抜け漏れ、論理の飛躍がないかを確認する。

3. ファシリテーターの学習

3.1 ファシリテーターの学習手法

問題解決型ファシリテーションに必要なスキルを問題解決過程とファシリテーションスキルに分けて定義し、対象者を大学生3・4年生のファシリテーション未経験者とした問題解決型ファシリテーションの「さばき」の技術に着目した学習手法を開発した。ID理論に則って、学習目標を「態度」から「知的技能」の順で設定し学習を2回に分けて実行した。1回目の態度の学習はファシリテーターに必要な態度を理解させ、その後ファシリテーター役で実際の議論を行わせる。技能の学習は、議論中にファシリテーションの具体的な技術を例示し、その後ファシリテーター役で実際の議論を行わせる。学習の中で行う議論は、目的が明確で専門知識を必要としないタイプの問題を実験課題として与える。学習の効果は、ファシリテーターと議論参加メンバーへのアンケートとインタビュー結果とファシリテーターの変化による議論への影響から調査する。また、学習の効果による影響は、実験で行った議論の流れを構造化して分析し調査する。

3.2 ファシリテーターの学習内容

本研究では、「さばき」の技術に焦点を当てる。そのため議論課題を表1に示したうちの専門的な知識を必要とせず、目的が明確なタイプとした。

ファシリテーターの学習内容の設計には、ガニエの

学習成果の5分類を用いた。学習成果の5分類は学習を難易度で分けるのではなく、学習成果の質的な差でまとめるという特徴がある。ファシリテーターの学習は、学習成果の5分類のうち知的技能と態度の習得を目標とした。それぞれの具体的な内容と表2で定義した問題解決型ファシリテーターのスキルで定義した知的技能との対応を表3に示す。学習は、1回目の学習では態度に重点を置き、2回目の学習では知的技能に重点を置いて行った。

表3 習得内容
番号は表2のスキルを表す

態 度	メンバーが腹落ちすることの意義と目的の理解 ③ メンバーから意見を引き出そうとする ① メンバーに自分で考えさせようとする ② メンバーに自分で決めさせようとする ③
知 的 技 能	議論の前提、目的、論点の提示をする意義と目的の理解 ③, ④, ⑥, ⑦ メンバーの発言を引き出す・理解を深める方法 ①, ② メンバーの発言を共有する意義と目的の理解 ②, ③, ④ 議論を方向付ける方法 ⑤ 議論の収束に必要な意見の取捨選択の意義と目的の理解 ④, ⑦, ⑧

4. 実験

実験は全工程をオンラインで行う。本実験の参加者は、大学4年生が13人、大学3年生が2人の計15人で、5人1グループに分けて各グループの1人をファシリテーターとする。実験は全てグループごとに分かれて行う。

4.1 実験概要

実験の流れを図3に示す。まず議論の経験や傾向を把握するために被験者全員に事前アンケートを行い、ファシリテーターを3人選定する。ファシリテーターが態度に重点を置いた1回目の学習を行い、グループ全員で1回目の議論を行う。次にファシリテーターが知的技能に重点を置いた2回目の学習を行い、グループ全員で2回目の議論を行う。議論後は毎回グループ全員にアンケートに回答させる。

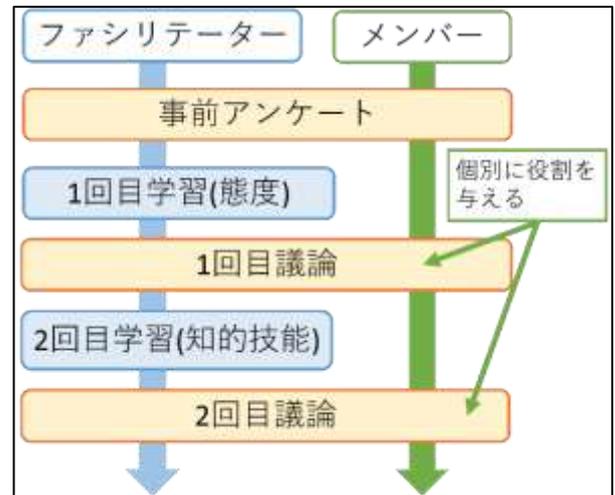


図3 実験の流れ

4.2 実験課題の改善点

すでに発表した実験[6]から、実験課題の改善点を表4に示す。実験課題として扱う問題解決のタイプは変えず、具体的な課題の内容を改善した。被験者の立場の設定では、被験者自身が行く旅行のプランを自分で計画するという設定としていたが、自分の要望だと他の制約や要望を満たす計画を立てるために自分の要望の優先度を下げる可能性があるため、被験者の立場を計画した旅行を提供する立場とした。また、被験者に与える要望はお客から与えられた要望とし、優先度も明示した。

制約については、1回目の議論では全ての条件を満たす解決策があるのに対し、2回目の議論では全ての条件を満たす解決策はないように設定して難易度を上げた。また、前は1回目の議論で要望のみ、2回目の議論で制約に予算を追加して議論の難易度を調整していたが、2回ともお客の要望の中に予算の要望も含めて提示するように変更した。

表4 実験課題の変更箇所とポイント

変更箇所	変更したポイント(前回→今回)
被験者の立場の設定	被験者が旅行に行く 被験者が旅行プランを提供する
要望と制約 解決策	2回とも要望と制約を全て満たす解決策がある 1回目は解決策がある, 2回目は解決策がない
与える制約 の設定	1回目に要望, 2回目に要望と予算 2回とも要望と予算

4.3 実際の実験課題

本実験の課題は、1回目2回目とも「提供する日帰り旅行の計画を立てる」で、お客は4人、移動手段は自動車という設定である。実験で利用する前提資料の一部を図4に示す。提示する前提情報には、候補地や所要時間、レンタカー代、日の入りなどの制約がある。候補地は山2ヶ所、海岸2ヶ所で、全ての候補地でできるレジャーが異なる。これらの前提情報とメンバーに事前に与えられたお局の要望の情報からグループで議論させ、お客の要望を叶える旅行の計画を立案させる。

表5、6に1回目と2回目のお客の要望を示す。1回目の課題は、お客の要望を全て盛り込める解決策を立案できるように設計した。2回目の課題は、お客の要望どうしが対立し予算や時間の制約から全ての要望を盛り込むことはできないように設計した。また、2回目の課題は、お客全員の要望として「知り合ったばかりで親睦を深めたい」を追加した。



図4 議論の前提資料

表5 1回目の課題のお客の要望

	客1	客2	客3	客4
ご飯 優先度	BBQ 高い			BBQ 中
遊び 優先度	山で運動 高い	暗い時間 に花火 中	海に行く 中	花火を する 高い
帰宅 優先度	20時 高い		20時 中	

表6 2回目の課題のお客の要望

	客1	客2	客3	客4
ご飯 優先度	海鮮 高い	BBQ 高い	カレー 中	お肉 中
遊び 優先度	釣り 高い	暗い時間 に花火 中	花火を する見る 中	サイク リング 高い
帰宅 優先度	20時は 疲れる 高い	遅くても いい 中		21時 中

4.4 ファシリテーターの学習と議論

ファシリテーターの学習は全てTV会議で行い、講義は被験者と1対1で行う。

学習成果の態度に重点を置いた1回目の学習では、受講者にファシリテーターのあるべき姿のイメージを掴ませるために、従来型リーダーとファシリテーター型リーダーの振る舞いの特徴を比較させた。従来型リーダーを想像しやすいカリスマ型リーダーとし、ファシリテーター型リーダーと共に受講者も知っている有名な漫画のキャラクターとセリフで例示した。また、それらのキャラクターのセリフを引用して、ファシリテーションのメンバーと「引出し、決めさせ、自ら動くことを助ける」コミュニケーション方法と従来型リーダーの「伝え、説得し、動かす」コミュニケーション方法を比較させ、ファシリテーションのコミュニケーション方法を特徴づけた。次に、受講者にファシリテーションを行う意義や目的、ファシリテーターが求められる状況やその背景について、具体例を用いて説明した。図5に講義で利用したスライドの一部を抜粋して示す。

ファシリテーターの学習後グループ全員で実際に議論を行う。事前準備として、議論の前にファシリテーターには議論の前提となる資料のみ、他のメンバーには個別でお客からの要望の情報と議論の前提となる資料を配布する。グループ全員は議論開始までお互いに持っている情報を共有しない。

学習成果の知的技能に重点を置いた2回目の学習では、1回目の議論を振り返り学習内容と結びつけながら講義を行う。まず受講者に問題解決の過程とファシリテーションの技術の対応を説明し、ファシリテーションの技術どうしの繋がりを理解させる。次に各技術

を使う場面、目的、方法について「地図アプリ会社の
新製品開発についての会議」という例を用意し、ス
トリー仕立てで議論を再現する形で説明する。議論の
中で、ファシリテーションの技術が使われている場面
を再現し、都度、利用されている技術の解説を挟んで
対話しながら講義する。図 6 に学習に用いたスライド
を一部抜粋して示す。

ファシリテーターの学習後、1 回目と同様に事前準
備を行い 2 回目の議論を行う。

	意見	意思決定	行動
カリスマ	自分の意見を伝える	自分の決定へ説得する	指示する
ファシリテーター	メンバーの意見を引き出す	メンバーに自分で決めさせる	メンバーが自分で動くことを助ける

総論賛成各論反対が起こる理由

NO

深く理解し、納得する必要がある
そのために

- ・ どうしてその戦略になったのか？
- ・ その戦略に決定した理由は何か？
- ・ どのようにして実現するか？

を理解する → 「復讐もする」

図 5 1 回目の学習用スライド(一部抜粋)

議論におけるファシリテーションの技術のポイント

議論の目的を伝える

議論の論点を伝える

意見を引き出す

議論をまとめる

他の参加者の意見を共有する

情報共有

とある会議：(オンライン地図製作会社を想定)

今回リリースするアプリには、街中のバリアフリー環境の状況がわかる機能が追加されています。本会議では、この高品質の新機能や便利さを伝えるために行う春のリリース初回イベントについてコンセプトを固めたいと思います。

新機能のバリアフリー環境の表示機能はアピールしたいと考えています。他にポイントでアピールしたい機能やポイントはありますか？

これまで弊社のアプリではストーリービューは写真しか見られなかったですが、今回はその写真から施設情報のリンク先を直接開くようになっていきます。この機能はアピールしたいですね。

論点の提示

論点に沿った発言がしやすい

図 6 2 回目の学習用スライド(一部抜粋)

5. 結果

本研究では、議論の流れを構造化して分析し学習の
効果が議論に与える影響を調査する。また、グループ
ごとの結論を比較し、グループごとの違いの要因をフ
ァシリテーターの特徴などの観点から分析する。

5.1 議論の流れの構造の変化

グループごと 1 回目の議論中の論点の推移を表 5 に
示す。グループ 3 のみ初めに議論の目的と前提を共有
し、メンバーに与えられたお客の要望の情報を共有し
た。グループ 1, 2 は共通して議論の始めにメンバーに
与えられたお客の要望の情報を共有した。次の段階で
は、グループ 1 は、旅行で行く場所を大きな枠として
「山から海」というルートを設定してから場所を決め
る議論、グループ 2, 3 は共有されたお客の要望から候
補地の中から特定の場所を決める議論を行った。その
後、グループ 1 はそれぞれの場所で何をするかを要望、
料金などから決定し、計画全体の時間を計算した。グ
ループ 2 は決定した場所をどのようなルートで回るか
とその場所で何をするかを料金などから決定し、計画
全体の時間を計算した。グループ 3 は決定した場所で
何をするかと計画全体の時間を計算し、料金の確認を
行った。議論の最後は 3 グループとも結論として出
した旅行計画を時間、予算、要望の情報と合わせて抜
け漏れや矛盾がないかを確認した。

グループごと 2 回目の議論中の論点の推移を表 6 に
示す。3 グループとも共通して、議論の目的と前提を
共有した。また、議論の進め方についてグループ 1 は、
ファシリテーターが議論の流れとして「大まかに行く
場所」を決定し、「その場所で行うアクティビティ」を
決定しようと考えていることを共有した。グループ 2,
3 ではファシリテーターが、お客の要望の情報を整理
する流れを作るために「共通点はどこか？」や「優先
度の高いものから見ていこう」といった発言で論点を
共有した。次の段階では、グループ 1 は、メンバーの
提案から 1 回目の議論と同様に旅行で行く場所を大き
な枠として「山から海」というルートを設定してから
場所を決め、それぞれの場所で行うアクティビティを
決定し、旅行計画全体の時間を計算した。グループ 2,
3 は大枠のルートは先に決めず、分類した要望の情報

から候補地を探して料金，時間の制約を加味した仮定のスケジュールを立てて検証し，より多くの要望を満たせるルート立案して最終的な旅行計画を立てた．最後は3グループとも結論として出した旅行計画を時間，予算，要望の情報と合わせて抜け漏れや矛盾がないかを確認した．

表5 1回目の議論の流れ

グループ1	グループ2	グループ3
要望共有	要望共有	目的，前提共有
ルートの大枠	場所	要望共有
候補地から場所を決定	ルート＋詳細＋料金	場所
料金＋詳細	時間	詳細＋時間
時間	内容確認	料金の確認
内容確認		内容確認

表6 2回目の議論の流れ

グループ1	グループ2	グループ3
目的，前提，方向性共有	目的，前提共有	目的，前提共有
要望共有	要望共有	要望共有
ルートの大枠	要望が叶う場所を探す	要望が叶う場所を探す
候補地から場所を決定	仮予定を検証	仮予定を検証
時間	料金	料金
内容確認	内容確認	内容確認

5.2 グループごとの結論の違い

1回目の議論課題でメンバーに与えるお客の要望情報を表7に示す．この情報と図4に示した前提情報などを基に旅行の計画を議論させる．グループごとの1回目の議論結果を表8に示す．3グループとも共通して，お客の要望を全て叶えられる想定していた計画を立案した．

2回目の議論課題でメンバーに与えるお客の要望情報を表9，グループごとの2回目の議論結果を表10に示す．2回目は3グループとも異なる結論を出した．グループ1はお客の要望は優先度が高い要望を1つと優先度が中くらいで2人が希望している要望を取り入れた計画を立案した．一方，グループ2は優先度の高い要望を3つと優先度が中くらいで2人が希望している要望を取り入れた計画，グループ3は優先度の高い要望を4つと優先度が中くらいで2人が希望している要望を取り入れた計画を立案した．

表7 グループごとの1回目議論の結論

グループ1	グループ2	グループ3
8時:駅出発	8時:駅出発	8時:駅出発
11時:山到着	10時:山到着	10時:山到着
アスレチック	BBQ	アスレチック
BBQ	アスレチック	BBQ
18時:海岸到着	17時:海岸到着	15時:海岸到着
花火	花火	ヨット
20時:駅到着	19時:到着	花火
		19時:駅到着

表8 グループごとの2回目の議論結果

グループ1	グループ2	グループ3
11時:駅出発	9時:駅出発	7時50分:駅出発
14時:山到着	12時:海岸到着	10時:山到着
BBQ	解体ショー	サイクリング
18時:海岸到着	釣り	12時:海岸到着
花火	15時:山到着	釣り
打ち上げ花火	サイクリング	14時:山到着
21時:駅到着	18時:海岸到着	BBQ
	花火	17時:海岸到着
	20時:駅到着	花火
		19時:駅到着

5.3 ファシリテーターの特徴

本実験にファシリテーターとして参加した3人にコミュニケーションタイプ診断を行った結果について述べる．グループ1のファシリテーター(以下，ファシリテーター1)はサポータータイプで，このタイプは対立を避けて調和を大事にするという特徴がある．グループ2のファシリテーター(ファシリテーター2)とグループ3のファシリテーター(ファシリテーター3)はどちらもアナライザータイプで，このタイプは情報収集や分析に強みがあるという特徴がある．

議論やグループワークに関する既存知識・経験に関するアンケート結果について述べる．ファシリテーター3人とも議論に参加した経験があった．ファシリテーター1は，就活セミナーで「積極的に発言する」や「発言が難しい状況では相手の意見に同意した上で自分の主張を加える」ということを学んでいたと回答した．ファシリテーター2は，問題解決思考を学ぶセミナーに参加した経験から「現状とあるべき姿」を把握するといった既存知識が活かされたと回答した．ファシリテーター3は，問題解決思考を学ぶセミナーで得た問題解決のステップの知識を活用できたと回答した．また，ファシリテーター3は，企業のインターンシッ

プに参加しチームで問題解決を行い成果物を作る経験があった。

6. 考察

6.1 議論の構造の共通点・相違点

1回目の議論の流れの構造は、グループ1, 2が共通して最初にお客の要望の情報をメンバーから引き出し共有する。グループ3のみ最初に議論の目的前提を共有してから、要望の情報をメンバーから引き出す。その後、グループ1のみが旅行の移動ルートの大枠を決定してから候補地のどこに行くかを絞り込む。グループ2, 3は共通してお客の要望の情報を共有しその要望が叶えられる場所を候補地から探す議論を行う。旅行の目的地が決定した後、グループ1, 3はその場所でのアクティビティと時間、料金についての議論を論点設定を行いながら行った。一方で、グループ2は、論点設定が曖昧なまま旅行全体のルートや各場所で行うアクティビティとその料金、全体の時間についての議論が行われた。議論の結論は、3グループとも想定された解を導いた。

2回目の議論の流れの構造は、3グループ共通して議論の最初に目的・前提の共有を行うという変化があった。議論の方向付けとして、グループ1は「大まかに行く場所」を決定し、「その場所で行うアクティビティ」を決定しようと考えていることを共有するという変化があった。グループ2, 3は共有された要望の情報を「優先度の高いものから見よう」や「共通事項は何か」といった明確に論点設定して情報整理を行うという変化があった。その後、グループ1は1回目の議論と同様に旅行の移動ルートの大枠を決定してから候補地のどこに行くかを絞り込み、その場所でのアクティビティと時間、料金についての議論を論点設定を行いながら行った。グループ2, 3は共通してお客の要望が叶う候補地を含むスケジュールを仮定し、制約や他のお客の要望などとの対立が起きた部分に対して解決策を立案するという形で最終的な旅行の計画を立案した。結論は、グループ1, 2は制約との矛盾や抜け漏れのない計画を立案することができたが、グループ3はお客の要望を最も反映しているが予算の制約を超過する結論を出した。

6.2 ファシリテーターの意識変化の共通点・相違点

態度に重点を置いた学習後の1回目の議論後のファシリテーターへの意識変化のアンケートで、ファシリテーター1, 2は「メンバーから意見を引き出すことはできた」や「話しやすい雰囲気は作れた」と回答した。感じた課題として、ファシリテーター1は「メンバーに意見出しから議論の進め方までを任せてしまった部分があると思う」と回答し、ファシリテーター2は「最初の議論の流れを作っていくことが難しかった」、「メンバーの共通認識を確立させることとメンバーの意見を積極的に引き出すこと」であると回答した。一方で、以前にグループでの問題解決の経験があるファシリテーター3は「意見の整理とメンバーへの共有をより意識」し、「メンバーから意見を引き出すこと、情報を整理して共有すること」ができたと回答した。感じた課題として「情報を共有した上で議論の穴や矛盾を無くすこと」が難しかった、「複数の意見が出た時に議論が逸れてしまうこと」である回答した。

知的技能に重点を置いた学習後の2回目の議論後のファシリテーターへの意識変化のアンケートで、ファシリテーター1, 2は共通して知的技能で学習した内容である「前提・目的の提示」「論点の提示」、またファシリテーター1のみ「議論の方向付け」を意識しようとしたと回答した。その結果ファシリテーター1は、共通認識を持って議論を進める事はできたがまだ「議論の方向付け」はできていないと回答した。ファシリテーター2は「目的、前提を確認できた」ことで共通認識を確立することができたと回答した。ファシリテーター3は、2回目の議論では知的技能の学習した「議論の方向付け」を意識し、結果として「一度議論が逸れてしまうことがあったが、議論の方向付けをしたことで主題に立ち返ることができた。」と回答した。

これらのことから、グループでの問題解決未経験であったファシリテーター1, 2は態度に重点を置いた学習で、ファシリテータースキルの定義①, ②に対応する「メンバーから意見を引き出す」スキルは獲得することはできた。1回目の議論の経験から、ファシリテーター1は議論の方向付け、ファシリテーター2は共通認識の確立が課題と感じ、知的技能の学習から「議論の前提、目的、論点の提示」とファシリテーター1のみ「議論の方向付け」を意識して議論を行った。その

参 考 文 献

ため、ファシリテーター1, 2は, ③, ④, ⑥, ⑦に対応する, 「議論の前提, 目的, 論点の提示」を獲得できた。しかし, ファシリテーター1は, スキルの定義⑤に対応する「議論の方向付け」はまだ課題であると感じていた。議論のグループでの問題解決経験があるファシリテーター3は, 以前の経験からファシリテータースキルの定義の③, ④, ⑤, ⑥に対応する, 「議論の前提, 目的, 論点の提示」は獲得済みで, 1回目の議論の経験から「議論の方向付け」が課題であると感じていた。知的技能の学習で「議論の方向付け」として, 「大論点の結論を出すために, 参加者が納得できる「小論点」が十分に出て議論されているかを考える」, 「発言者の意見の論点を明確にする」, 「今, その論点について議論すべきか? を考える」といった技術を学習し実行することで, スキルの定義⑤に対応する「議論の方向付け」を獲得し, 議論の論点がぶれることを減らすことができたと言える。

6.3 ファシリテーターの特徴と実験結果

ファシリテーターのコミュニケーションタイプから実験結果を考察する。サポータータイプであったファシリテーター1のグループ1では, 2回の議論とも議論で旅行の移動ルートの大枠を決めてから場所を決めることを提案したのは2回とも議論参加メンバーで, その意見をファシリテーター1が他のメンバーに共有し合意した上で議論を進めた。アナライザータイプのファシリテーター2, 3は共通してまずお客の要望を整理してから場所を決定するという流れをファシリテーター自身で作った。議論結果は, 1回目の解決策のある議論では3グループとも同じ想定された解を導いた。一方で, 2回目の結論はグループ1は満たしたお客の要望は4つ, グループ2は5つ, グループ3は5つで予算超過となった。

これらのことから, コミュニケーションタイプがサポータータイプのファシリテーターはメンバーからの提案を共有し合意を取って議論を進める特徴があり, アナライザータイプのファシリテーターは与えられた情報をメンバーと共に詳細に分析・整理し共有して議論を進める特徴があると言える。

- (1) グロービス(著), 吉田素文(執筆): ファシリテーションの教科書 - 組織を活性化させるコミュニケーションとリーダーシップ -, 東洋経済新報社 (2014)
- (2) 日本ファシリテーション協会,
<https://www.faj.or.jp/facilitation/>
- (3) 武田正則: “学生ファシリテーター育成のための研修システム開発とスキル評価に関する実践研究 ~ 階層分析法 (AHP) からのアプローチ ~”, 日本教育情報学会, 教育情報研究, 第33巻第2号 p3-16, (2017)
- (4) 毛利幸雄, 細合晋太郎, 鶴林尚靖, 福田晃: “enPiTにおけるファシリテーションスキル授業の実践と評価について”, 日本ソフトウェア科学会第32回大会講演論文集, (2015)
- (5) ロジャー・シュワーツ(著), 寺村真美, 松浦良高(訳): “ファシリテーター完全教本-最強のプロが教える理論・技術・実践のすべて-”, 日本経済新聞社(2005)
- (6) 新目紗也, 仲林清: 議論における発言の仕分けに着目したファシリテーションの学習手法, 教育システム情報学会研究報告 Vol.36, No.1 (2021-5) pp.23-30