

H27年10月17日 開催

# ファシリテーターの役割 (大切にしている事)



## 《1グループ》

### 傾聴

- ◇ 発言しやすい雰囲気作り
- ◇ 自分の意見を考えていると他人の発言を聞き漏らしてしまう
- ◇ 話の内容をすぐに整理する事ができるなどの頭の回転の速さが必要と感じた
- ◇ 発言だけでなく表情からも「困っている事」が理解できる
- ◇ よく聴いて理解することが必要で難しい
- ◇ 声のトーン速さも重要
- ◇ 発言した後に「こう思っているのですね」と確認する事はスムーズに進める上でも大切だと思った
- ◇ 介入するときの言葉の表現も大事と思う
- ◇ 議論の内容について広い視野で把握する必要がある
- ◇ 表情など相槌や聞いているという姿勢が大事である
- ◇ 共感しながら話を聞く事で話しやすい雰囲気になる
- ◇ 参加者全員の目配りが必要である



### 多職種への理解

- ◇ 各職種の役割を知っておくことが必要かも
- ◇ 各専門職の強みや弱みを理解しなければならない
- ◇ 参加者の業務を理解しておく事で意見を求めやすい
- ◇ 調整役として司会者の裏方としても客観的にみる必要がある
- ◇ 会議の目的や資料について十分把握して臨む事

### 時間進行について

- ◇ 時間管理が難しい (2人)
- ◇ 司会しながらファシリは難しい
- ◇ 進行しながら時間管理する事は難しい

### 議論の目的を明確にする

- ◇ 質問は漠然とした答えだけでなく答え易いように聞く事も大切
- ◇ 漠然とした質問を意見が出やすいように具体化する
- ◇ ディスカッションのテーマを最初に明確にすると話しやすい
- ◇ 協議内容の目的や時間配分をはじめに伝える事
- ◇ テーマを共有してから議論に移る事で話題が逸れにくくなる
- ◇ 話し合う内容が具体的な方が発言しやすい

### 論点を絞る・まとめる

- ◇ 参加者の意向に添って、話を進めていく事
- ◇ 参加者の言われた意見を簡潔にまとめて確認する

- ◇ 共通するキーワードを確認し合う事で意見を集中しやすい
- ◇ 意見が脱線したら、その話を基に戻すように促す話術が必要
- ◇ 議論の中で一人の意見が偏らないかチェックが必要
- ◇ 困った人に対しても排除せず（気分を害さず）上手く切り返して進行を進める事
- ◇ 議論が分かれた時に両方の意見について議論が尽くせず様に配慮する事

## 《2 グループ》

### 1、導入

- ◇ 先ず、何について話すか確認する
- ◇ みんなが分かるように具体的に内容を聞く

### 2、意見を引き出す

- ◇ みんなが公平に発言できるように配慮する
- ◇ 全員に発言してもらう（2人）
- ◇ 話しを膨らませるきっかけを作る
- ◇ 参加者同士の発言を促していく
- ◇ 皆の意見を聞く
- ◇ テーマに向かって意見を引き出す
- ◇ 意見を出させる人 意見をまとめる人
- ◇ 話し過ぎない。周りの意見を引き出す
- ◇ 家族に専門家の意見を分かりやすく伝える
- ◇ 意見を引き出し話し合う事を促す事



### 3、雰囲気作り

- ◇ 周りの人、すべてを見る力が大切
- ◇ 発言以外の様子（表情）も汲み取り観察できる
- ◇ 話しやすい雰囲気作り
- ◇ 表情・言葉づかい・気持ちがすごく伝わる
- ◇ 意見を出しやすい雰囲気作り
- ◇ 場の雰囲気作りも大切



### 4、中立的な立場

- ◇ フィードバックする時の声掛けの仕方
- ◇ 客観的で中立的な立場を守る
- ◇ 困った人に動揺しない・振り回されない
- ◇ 否定的な発言も受けとめて他の意見と上手くすり合わせる
- ◇ 言い回しが上手い人

### 5、傾聴

- ◇ 本人や家族の立場を考える
- ◇ 傾聴のスキル・相手の意見に耳を傾けている姿勢
- ◇ 傾聴し寄り添う事ができる
- ◇ 公平に意見を出してもらいつつ双方の意見を尊重する事

- ◇ 聴く時間が長い事

## 6、時間を守る

- ◇ 時間を守り終了できる
- ◇ 拡散から集約するまでの時間管理
- ◇ だらだらと長い話し合いにならない様に時間管理する
- ◇ 時間を守る（最初にどれくらい時間をかけるか決めておく）

## 7、まとめる

- ◇ 自分の知識が多いと深い話、具体的な話
- ◇ 意見が沢山でた時に優先順位を考えながら整理していく
- ◇ 意見をまとめて合意できるようにする
- ◇ 違う意見が出た時に方向性をまとめられるようにする
- ◇ 話をまとめる
- ◇ 優先順位をつけて課題を整理、解決していく

## 《3グループ》

### 観察

- ◇ 冷静である事。流されない。慌てない
- ◇ メンバー全員をみる力
- ◇ 困った人の発言に流されずすぎない事
- ◇ 議論（話）を遮る事も大事

### 時間配分

- ◇ 時間管理（だらだらと続けない）
- ◇ 時間を管理する
- ◇ 時間管理が難しい
- ◇ 時間配分できる事

### 傾聴

- ◇ 傾聴（聴く事）が大切
- ◇ 話しやすい雰囲気づくり（2人）
- ◇ 発言しやすい雰囲気作り。発言を促す力

### 公平性

- ◇ 公平な立場
- ◇ 1つの意見に捉われない
- ◇ ファシリテーターが意見をまとめてしまいがちになった。公平に意見を貰い色々な意見を出してもらう事が大切

### まとめる事

- ◇ 意見の主旨をつかむ力
- ◇ 成果を皆に出してもらう
- ◇ 皆さんの意見をまとめる
- ◇ 色々な立場の人がいるので、その意見を理解して、相槌を打つのは難しい



## その他

- ◇ 参加した人みんなが「あ・・・」と何か気づけるような働きかけ
- ◇ やってみて沈黙が怖かった

## 《4グループ》

### 観察

- ◇ 話し合いの目的から反れないようにする
- ◇ 常に議論が目的に添って成されているかを見て反れないようにしていかなければならない
- ◇ 会議の全体像を考えて会議を見る（バードビュー）
- ◇ 良い会議になるように参加者が不快になるような事は避けるよう誘導
- ◇ 困ったさんの的外れ意見を見抜く
- ◇ 今回のロールプレイで進行とファシリテーターが同じ人で演じたため修正などができず難しく感じた
- ◇ 議論からずれた内容をどうやって修正していくのか
- ◇ 軌道修正の役割を持つ

### 整理

- ◇ 結論がずれないように導く
- ◇ 一定の結論まで辿りつくようにする
- ◇ 課題について話し合うことの大切さを感じた
- ◇ 議論が進行しづらくなった時に一度まとめてみる
- ◇ できるだけ意見をまとめて提示していく
- ◇ 決定権ではなく誘導権を持ち再確認していく

### 時間管理

- ◇ 時間の管理が大切だけど司会も行くと大変
- ◇ 時間内に終える（時間厳守）
- ◇ だらだらと進行しないように時間配分を視野に入れておく

### 傾聴

- ◇ 周りの人もファシリテーターに協力してあげる
- ◇ 皆の意見を聞く（2人）
- ◇ 参加者みんなの意見が出るように促す
- ◇ テーマ・目的を外さない
- ◇ ファシリテーターの役割について参加者全員が発表できるように導き出すことが難しい

### 質問

- ◇ 「具体的には」と論議を深めて行く事も大事
- ◇ 1つ1つの意見についてみんなで考えられるようにする
- ◇ 参加者全員の意見が出るように関わる事が大切



## 《5 グループ》

### 難しい

- ◇ まとめるのは文章・メモ・頭の中
- ◇ 頭の中で整理するのは難しい
- ◇ 司会者と兼ねる事がある事
- ◇ 司会とファシリテーター同時は難しい
- ◇ 参加者の表情まで見る余裕はなかった
- ◇ 時計を見る余裕がない
- ◇ まとまりのない意見をまとめる、要約の困難
- ◇ ファシリテーターのみの役割時は、時間管理ができるが今回は困難
- ◇ 限られた時間でまとめる事は困難
- ◇ 中立的な姿勢で議論を結集するのが難しい

### 全体の流れ

- ◇ 持って行き方を考えて進行
- ◇ 初めに方向性がある程度、決まっていないと難しい
- ◇ 目的を明確にする事
- ◇ 全体の流れを把握しながら意見を出せるように促す
- ◇ 全体を見ている必要がある

### 話術・テクニック

- ◇ 共感しつつ、発言をまとめる
- ◇ 共感する事
- ◇ 「話す」型 困った人へのまとめ方
- ◇ 自分の意見ではない事を引き出す
- ◇ 司会とファシリテーターの分割？
- ◇ 話し合いがし易いように協力する事
- ◇ 話術
- ◇ 話しの流れを元に戻す（困ったさんが上手すぎた）
- ◇ 視点を変える時・・・「は？」とせかせかせると誘導してしまいそう
- ◇ 参加者の職能を頭に入れて進行
- ◇ 意見の引き出し方
- ◇ 「黙る」型 困った人に発言を促す
- ◇ 意見が言いやすいように話を振る

### 結論

- ◇ まとめは本人・家族に同意を取る
- ◇ 最後に本人（家族）への同意確認

