

家庭・職場でのファシリテーションの可能性

山梨大学大学院総合研究部教育学域
大学コンソーシアムやまなし
栗田 真司



■ カール・ロジャーズ Carl Rogers (1902—1987)

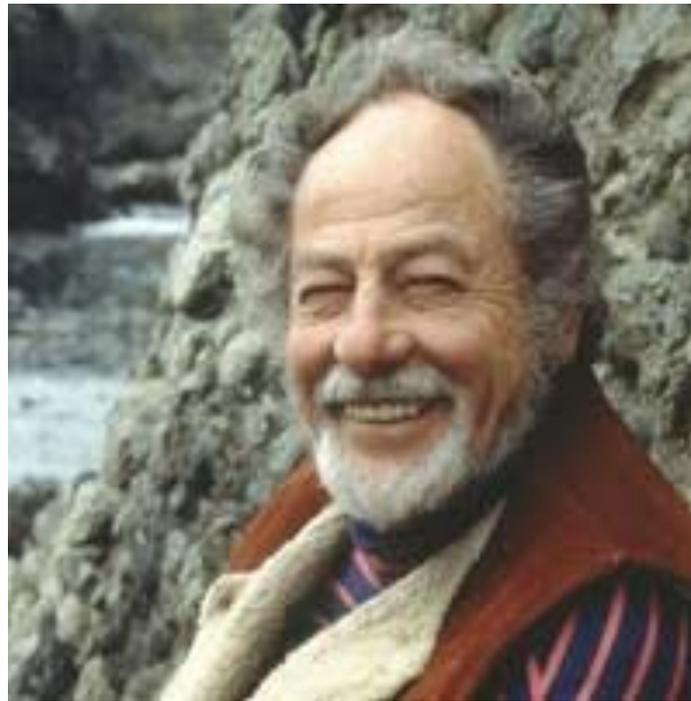
- ・ 臨床心理学者 「共感的理解」 「無条件の肯定的関心」 「自己一致」
- ・ 来談者中心療法を創始

1954年に“Psychotherapy and personality change”においてカール・ロジャーズがグループ・カウンセリングと個の変容を解説している際に記されたのが初出



■ ローレンス・ハルプリン Lawrence Halprin
(1916—2009)

- ・ アメリカのランドスケープ・デザイナー
- ・ 集団思考法による市民協働型まちづくり
- ・ 妻アンナ・ハルプリンとワークショップの研究



ワークショップworkshopのキーワード

- ・スコア --- 課題
- ・オリエンテーション--- 目的の共有、見通しを示す。
- ・ワーク --- 活動の本体。アクティビティやエクササイズとも言う。拡散→混沌→収束
- ・リフレクションとシェアリング --- 体験した内容を振り返り、仲間と分かち合うこと。
- ・チェックイン --- 簡単な質問、自己紹介（ここに来るまでにあったこと）
- ・アイスブレイカー --- 冷たく固い雰囲気や和らげる活動。
- ・グランドルール --- 批判しない、全員が発言、1回の発言は1分以内
- ・バズセッション --- 「横の人と少しおしゃべりをしてみましょう。」 蜂の羽音
- ・ファシリテーター --- 引き出し役、促進者



ファシリテーション facilitation

容易にすること。グループによる活動が円滑に行われるように支援すること。特に、組織が目標を達成するために、問題解決・合意形成・学習などを支援し促進すること。また、そのための方法。（『大辞林』）

ファシリテーターの役割

容易にすること「make it easy」。そのために解決策を教えるのではなく、会話や態度を通して解決策を引き出す。



ファシリテーションとコーチングの違い

■ ファシリテーション

- ・ 目的：グループの自律的問題解決
- ・ 効果：“相互作用”による気づき
- ・ 対象：グループ

■ コーチング

- ・ 目的：個人の自律的問題解決
- ・ 効果：“内省”による気づき
- ・ 対象：個人



ファシリテーションの屋台骨

NLP(Neuro-Linguistic Programming)

心理療法の分野で生まれたが、その後、コミュニケーションの手法として広がった。

NLPは、セラピー、カウンセリング、コーチング、ヒーリングなどを網羅し、総合化した心理学的手法

VAKモデル、クライテリア（価値基準）の明確化、モデリング、リフレーミング、ポジションチェンジ、コア・トランスフォーメーション、エイト・フレーム・アウトカム、視線の位置によって相手の考えを読むスキル



腕を組む心理

1. 深い考えごとをしている。
2. 心理的防衛状態になっている。

「自己親密行動」

警戒心が強い人は、初対面で腕組みをする。

※普段と違う腕組み

- お腹の付近での腕組み = 考えに深く集中している
⇒ 対処法： 発言をうながす
- 高い位置での腕組み = 優位に立ちたいと思っている
⇒ 対処法： あおらずに相手を立てる



足を組む心理

1. リラックスしている。
2. 自分を大きく見せたい。
3. 緊張して足に力が入っている。
 - ・ 右足が上にくる人は内向的、人見知り、慎重派
 - ・ 左足が上にくる人は、開放的、社交的、積極派
 - ・ 足首を交差させる人は、子どもっぽい空想の世界に生きている。
 - ・ 頻繁に足を組みかえる人は、感情が高ぶっている。
⇒ 「ストレスがたまっている」、「うそをついている」、「早くこの場から立ち去りたい」



4W1H

「よく考えてみなさい」という命令文



「どうすればいいと思う？」という質問文

5W1H—Why=4W1H

(Whoだれが、Whenいつ、Whereどこで、What何を、Howどのように) を用いる。

Why(どうして)という理由を突き詰めて行くと後ろ向きの思考になりやすい。理由がわかってても過去は変えられない。現在と未来なら変えることができる。未来に視野を向け、そのためにどう考え、何をすべきかという解決策を自分で導き出す。



質問

閉じた質問（closed question：限定質問）

「ご出身はどちらですか？」、「山梨です」
一言の返答で終わってしまう質問

開いた質問（open question：拡大質問）

「どのようなことを考えていたのですか？」
一言では答えられない質問

閉じた質問ばかりだと、会話がコマ切れ状態になり、表面的な会話（よそよそしい会話）になってしまう。



話を主体的に聴く手法

カール・ロジャーズが1957年に提唱

アクティブ・リスニング (active listening)

言葉の奥にある意味や感情を主体的に聴く状態

リスニング (listening)

言葉を音声として聞く状態



あいづち(back channeling)

「なるほど」、「たしかに」、「へえ」、「ほお」、
「私も」、「そう思います」、「わかります」、
「大変だったね」、「おっしゃる通りです」



「もっと話の続きが聴きたい」

「へえ」、「ふうん」、「そうなんだ」



「興味が無いから終わりにしましょう」

(会話を終えるための合図と受け取られる可能性)



オウム返し (back tracking)

「今日は、最悪な日だった」



「最悪な日だったんだね」

感情を読み取り、同じような感情のトーンで返すことが重要。暗いトーンなら暗いトーンで返す。

長い場合は、

要約サマライズ(summarize)

言い換えパラフレーズ (paraphrase)



アサーティブ(assertive)

1.攻撃的(aggressive) 「自分は○：相手は×」

自分のことだけを考えて、相手のことを考えない
→ ジャイアン

2.非主張的(non-assertive) 「自分は×：相手は○」

相手のことを考え、自分のことを後回しにする
→ のび太

3.アサーティブ(assertive) 「自分は○：相手も○」

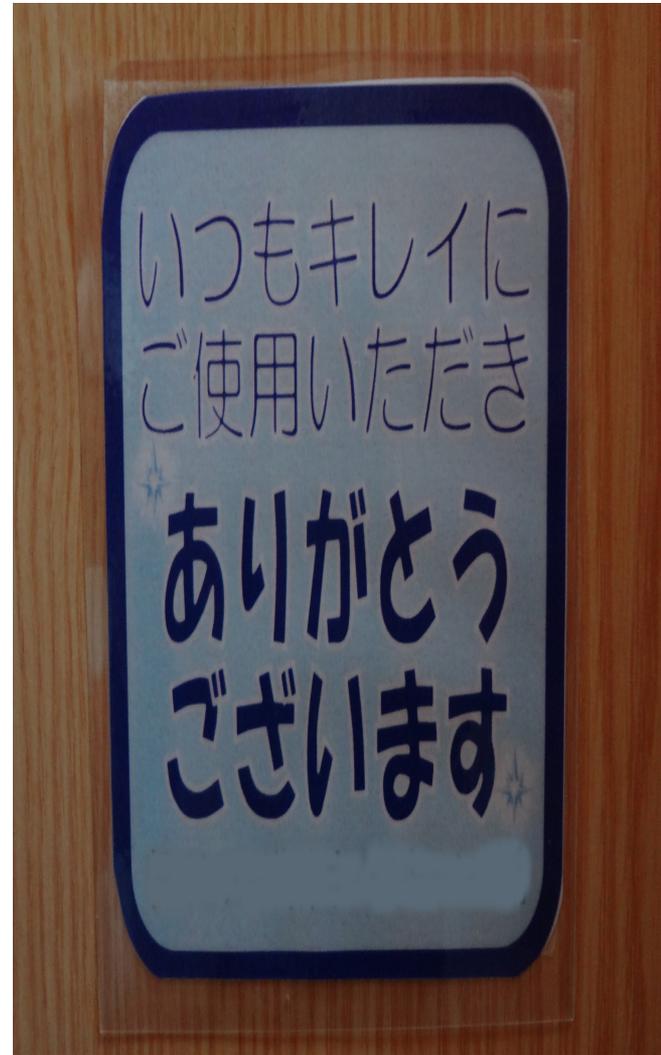
自分のことをまず考えるが、相手にも配慮する
→ しずかちゃん



ジャイアン型のステッカー



しずかちゃん型のステッカー



ペーシング(pacing)

1. マッチング(matching)

相手の話す速度、声の高さ・大きさ、口調などに合わせる方法。

2. チューニング(tuning)

相手の感情や気持ちに合わせる方法。

3. ミラーリング(mirroring)

相手の身振りや表情に合わせる方法。

同調行動 (conformity)



アクノリツジメント acknowledgement 承認

○承認は、相手の変化や成果に気づき、それを言語化して相手に伝えること。変化や成果を客観的な事実として伝えるだけでいい。

例：「英会話やってるんだ」、「結論から話すようになったね」

×ほめることや賞賛は、相手への評価が加わるため、それがないと意欲が出ないというような「アメとムチ」の「アメ」になってしまい、意欲が長続きしない。まわりの人にも負の影響がある。

例：「今の意見はすばらしい」、「いいと思うよ」



アクノリツジメント acknowledgement承認②

■承認 → 自己肯定感 (self-esteem : 自尊感情)

■ほめるや賞賛 → 自己効力感 (efficacy : 自分の能力に対する自己評価、自己有用感)

■効果的な承認は、相手が自分自身ではまだ気づいていないようなことを察知して伝えること。アクノリツジメントの語源には、そこにいることに気づいていることを示すという存在承認の意味があり、「自分の存在は認められている」という感覚は、安心感や信頼関係にもつながり、結果として行動やチャレンジへの原動力となる。 → 承認欲求



環境設定

■空間デザイン

スクール型、劇場型、口の字型、コの字型、円卓型、扇型、アイランド型

■グループサイズ

4~7人、ねらいによって使い分ける。社会的手抜き(傍観者心理)

2 ○○ 3 ○○ | ○ 4 ○○ | ○○ 5 ○○○○○ 6 ○○○○○○ 7
○○○○○○○



WSでのファシリテーターの役割

- ① グループワークの目標に関連する情報を明確にしておく。そのためには、あらかじめ目標達成に必要な情報を準備しておく。
- ② 開始に当たって、チェックインを行い、グループワークの目標を告げ、目標を共有する。
- ③ グラウンドルール（否定しない、発言時間など）を提示して確認する。
- ④ グループメンバー全員が均等に発言できるように配慮する。



- ⑤ 中立的な態度を保ち、グループメンバー全員に対して関心を持ち、プロセスをリードし議論の中身はリードしない。原則として聴き役に徹するが、議論が停滞したらさりげなく介入する。
- ⑥ グループメンバーに向かって承認、要約、質問、肯定的身振りをしたりすることによって、全体の話し合いが目標に向かうようにする。
- ⑦ 会議中には自身の意見や主張を述べず、あくまで中立的な態度を保ち、結論を導いたりすることがないようにする。
- ⑧ リフレクション（振り返り）とシェアリング（共有）によるチェックアウトを行う。



ファシリテーションは、

自分や相手を尊重し、主体的な力を引き出す。

家庭、職場、地域社会の人間関係、
特に、教育現場、医療現場、男女共同参画社会
に貢献する。

