

## 食品の安全性に関するリスクコミュニケーター（ファシリテーター型）育成講座

### 本日のプログラム

9:55～10:05	オリエンテーション	講座の趣旨、進め方を説明します。
10:05～11:05	ファシリテーションとは？	ファシリテーションの考え方と、4つの基本スキルを学びます。
11:05～11:50	基本トレーニング「少しだけやってみよう」	簡単な「傾聴」のトレーニングと「書く」ための準備をします。
11:50～12:00	ワークショップとは？	午後からのセッションのベースとなる基礎知識を学びます。
12:00～13:00	昼休憩	
13:00～13:30	アイスブレイク	グループワークに入るための準備をします。
13:30～15:00	使えるワークショップ(その1) ～ ワールド・カフェ ～	多人数での、情報共有や意見交換を行なって相互理解を深めるワークショップを学びます。
15:00～15:10	休憩	
15:10～16:40	使えるワークショップ(その2) ～ 付箋を使った話し合い ～	付箋を使って、グループ内の意見をまとめるワークショップを学びます。
16:40～17:00	ふりかえり と まとめ	今日学んだことについてふりかえります。

1

### なぜ、この講座を考えたのか？

- ◆一般的に会議は、異なる意見や考えを交わすことで、新しいアイデアを生み出し、優れた意思決定を行うための方法
- ◆しかし、初対面の方々が参加する会議（意見交換会等）では皆さんが納得し、合意を得ることは極めて困難
- ◆でも、会議の質を高め、参加者の満足度を高めることは可能では・・・

進行役としてどのような工夫ができるのでしょうか？

2

## なぜ会議運営が難しいのか？

- 話す人が決まっている  
＝一部の人しか発言しない／できない
- 何のための話し合いかわからない
- 深まらない
- かみ合わない
- 個人的な感情でものごとを決める人がいる
- 結論があいまい ＝人によって結論いろいろ

## 会議に必要な6つの役割

- 開催責任者 ＝プロデューサー
- 進行役 ＝ファシリテーター
- 提案者・発表者 ＝プレゼンター
- 時計係 ＝タイムキーパー
- 書記・記録係 ＝レコーダー
- 参加者 ＝メンバー

**全部ひとりでやってませんか？**

## ファシリテーション

### ■ ファシリテート facilitate

『促進する、容易にする、円滑にする、  
助長する、スムーズに運ばせる』

### ■ ファシリテーション facilitation

集団による知的相互作用を促進する働き

<FAJ(日本ファシリテーション協会)による>



Osamu NISHI@KOBE\_machidukuri\_WS.STDYGP

5

## ファシリテーター

### ■ 会議やワークショップ(※)の進行役

- 常に**中立な立場**で
- **プロセス**を管理し
- 参加者の**チームワーク**を引き出して
- チームの**成果が最大**となるよう**支援**する



**場をつくり・引き出し・深め・まとめる**

※広義には継続的に行われる組織活動や社会運動の場も含まれます。

Osamu NISHI@KOBE\_machidukuri\_WS.STDYGP

6

## なぜファシリテーションが必要か？

### ■参加型(Web型)社会の到来

一人一人が主体的にかかわり相互に連係する

- NPO ボランティア
- 会社組織も変わろうとしている

⇒ 水平な関係の中での合意形成が求められる

だから・・・

「内容」だけではなく、  
「共感」と「納得」を生む必要がある

## 「場」をデザインする

場づくりは骨が折れる = 仕込み8割

- ◆目的、目標、対象者を設定する
- ◆プロセスをデザインする
  - ◆講演、話題提供、パネルディスカッション、グループワーク、フィードバックなど
- ◆場をなごませる
  - ◆机の配置
  - ◆開始前の音楽、お菓子
  - ◆アイスブレイク
  - ◆だれも傷つけないユーモア

## グループサイズ

- ・ 全員の前で発言するのは難しい
- ・ 特定の人だけが話し続けるより、より多くの人と話せる機会をつくる

### 様々なグループのサイズの特徴

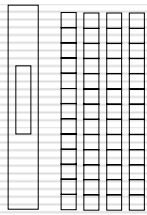
← 特徴を活かし**目的**に応じて設定

- 1人 : じっくり考える・個人作業
- 2人 : ペア。しっかり話し、そして聞く。
- 3人 : よれば文殊の知恵。相互作用・効果が動き出す。
- 4人 : ペアが2つ。アットホームでありながら多様性がでてくる。
- 小グループ : 企画・提案をまとめたりする作業に向く。5~6人がベスト。  
8人以上になるとかかわりの薄い人が出てくる。
- 全員 : 全体の雰囲気とダイナミズムが味わえる。  
一緒に体験、学習、共有することに向く。

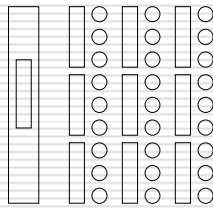
**時間**がポイント。30分の時間で2人なら15分話せる。10人なら1人3分。

9

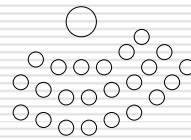
## 場(空間)のデザイン



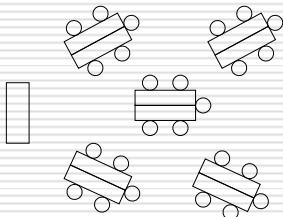
①劇場型・・・「開会式」や「オリエンテーション」に向く



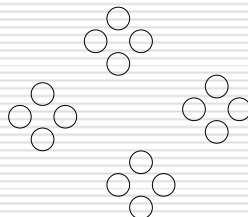
②スクール型・・・「講習」や「研修」のときに向く



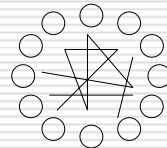
③扇型・・・参加者同士の顔が少し見えてくる。①②よりだけた雰囲気



④アイランド型・・・グループ作業



⑤分散型・・・少人数でのふりかえりや分かち合いなど。

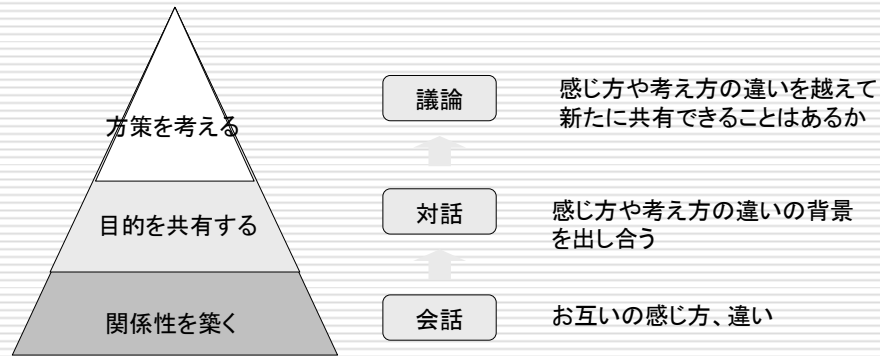


⑥サークル型・・・参加者の一体感、相互作用が生まれやすい。

10

## 話し合いの種類

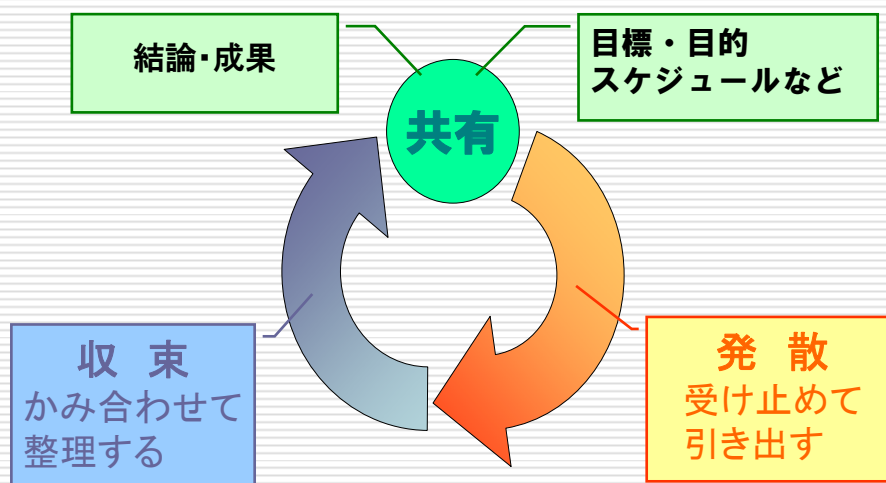
- 会話：日常の中で自然にやりとりするもの。目的や結論はないが、人間関係を良好に保ったり有益な情報が得られたりする。
- 対話：言葉を通じて率直に話し合う中で、新しい物を見つけ、共に作り出していく。
- 議論：自分の説を述べ合い論じ合うこと、意見を戦わせること。



【出典】「対話する力」中野民夫、堀公俊（日本経済新聞出版社）

11

## 話し合いのプロセスとファシリテーション



Osamu NISHI@KOBE\_machidukuri\_WS\_STDYGP

12

## ファシリテーターの基本スキル

### 傾聴

#### 「聞く」から「聴く」へ

- ・「聴いてもらえる」＝安心して発言できる場をつくる
- ・「伝えようとしている」こととその背景まで「聴く」

### 観察

#### 何が「起きている」かを見抜く

- ・場にある関係性に気づく
- ・場の変化を見逃さない

### 質問

#### 引き出す・広げる・深める

- ・参加者の意見を引き出す
- ・視点を変え可能性を広げ 絞り込んで深める

### 整理

#### 分析し「見える」化する＝**構造化**

- ・議論を見通してつなぐ
- ・かみ合わせてまとめる

## 傾聴 ～安心して発言できる場をつくる

### 意識して、努力して、聴く

- ✓ 人は聞きたいことしか聞かないようにできている
- ✓ 話そうと思ったとたん聞こえなくなる

- 積極的な意思を持って集中して「聴く」
- 発言だけでなく背後にあるものも「聴く」
- 非言語メッセージも「聴き」取る
- 話に興味を持ち理解しようと「聴く」
- 「聴いているよ」というシグナルを送る

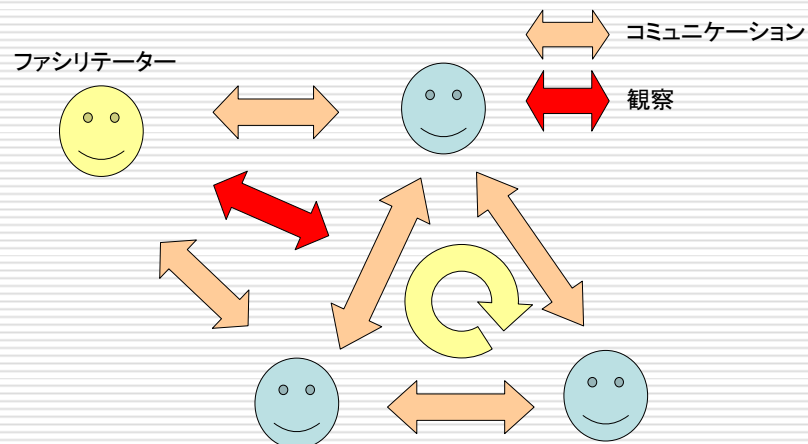
## シグナル ～「聴いているよ」を伝えるツール

- 頷き・相槌
- リピート 語尾・キーワード・言い換え
- ミラーリング・ペーシング
- 「沈黙」を聴く

### 「共感的理解」 ～ 聴くプロの基本姿勢 ～

カウンセラーの基本的態度のひとつに「共感的理解」があります。現実の会話の中では、理不尽で身勝手な理由だと思われたり、どうしても共感できない相手に遭遇するものです。そんなときには、「怒ってるんだ」「嫌がってるんだ」という相手の気持ちにフォーカスしてみてください。そこをスタートにすると聴きやすくなる場合があります。

## 観察 ～ 場にある関係性・変化を見抜く ～



**「観察者」の視点が大切**

## 質問 ～引き出し・深める～

	オープン・クエスチョン (開いた質問)	クローズド・クエスチョン (閉じた質問)
タイプ	質問に対する答え方が決まっておらず、自由に答えられる。相手の心の中にある創造力などを引き出すのに効果がある。	はい(イエス)またはいいえ(ノー)のようにあらかじめ答え方が決まっている。論点を絞り込んだり議論を誘導するときに役立つ。
例	「食品の安全についてどんな不安がありますか？」 「それはなぜですか？」	「BSEについて、不安に思いますか？」

- オープン→クローズド：当たりをつけてから話の絞込み・深掘り
- クローズド→オープン：範囲を絞り込んでから、本質に迫る
- クローズド→クローズド：話の絞込みや曖昧な発言の真意を探る
- オープン→オープン：ブレインストーミングなど話を創造的に広げる

(出典) ファシリテーション入門【日経文庫】より 17

## 質問力 ～引き出し・深める～

### 視点を変える

- ・違う見方はできませんか？
- ・それは事実でしょうか？
- ・反対意見はありませんか？
- ・×××という視点もあるのでは？
- ・△△△という可能性はないでしょうか？

### 掘り下げる

- ・具体的に説明していただけますか？
- ・なぜそうなるのでしょうか？
- ・どうすれば実行できると思いますか？
- ・たとえばどういうことがありますか？

### 確認する

- ・それは●●●●ということですか？
- ・原因は××だということですか？
- ・つまり△△△ということですか？
- ・◇◇ということでもよろしいですか？
- ・結局●●だということですね？ . . . .

## 構造化のスキル ～かみ合わせて・まとめる～

### □主張を明確にする

▶ 漠然とした意見を小さく絞って明確にする

### □議論の全体像をつかむ

▶ それぞれの意見の関係性を明らかにする

### □いろいろな視点から考える

▶ 意見やアイデアの抜けを防ぐ

箇条書きで  
考えよう

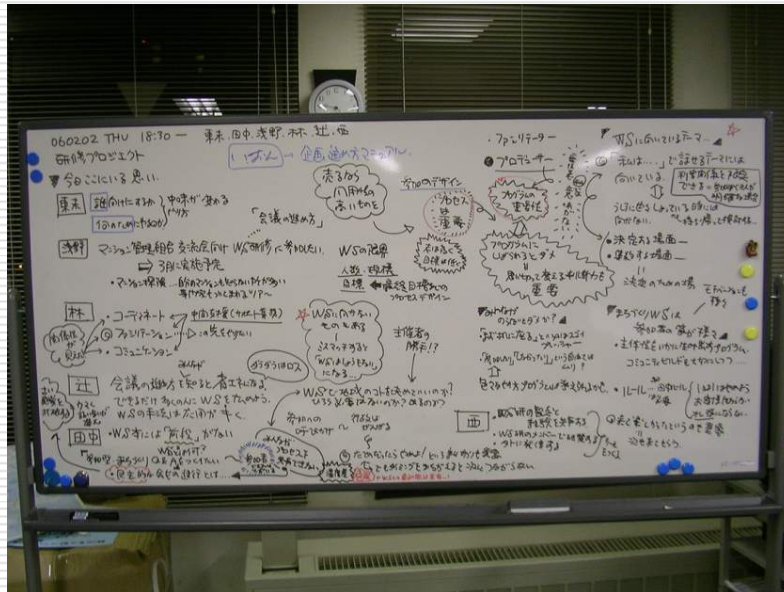
並び替え  
結び付け  
てみよう

ちょっと  
疑ってみる

## ファシリテーショングラフィック

- 1970年代にアメリカ（西海岸）で考案された。  
（デヴィッド・シベット ダニエル・アイソファーノ）
- 会場の前に大きな白紙を貼り、ファシリテーターが話し合いの内容を同時進行で記録しながら会議運営を進める方法。
- 視覚的なコミュニケーションやグラフィックの手法を取り入れて工夫することで、議論の流れや問題構造が見えやすく（わかりやすく）なる。





Osamu NISHI@KOBE\_machidukuri\_WS\_STDYGP

## 「書く」ことの効果

### ■ (描くことで) 「見える」化する

- 空中戦を回避する = かみ合わせる
- 意見を共有しやすい
- 伝わったという確認ができる
- 話し合いや発想を刺激し活性化する。
- 人と事を切り離す = 感情的な論争を避ける

### ■ (書いてもらうことで) 引き出す

- まず自分で整理 = 効率的な発言ができる
- 考えを引き出す = 他の人に引きずられない

## 書籍で勉強されたい方へ～

### ●『ファシリテーション入門』

堀 公俊著 日経文庫、日本経済新聞社（2004年）

ファシリテーションのエッセンスがギュッと凝縮された日経文庫シリーズの1冊。入門者に最適！ いつも手元に。 ¥872

### ●『ファシリテーション・グラフィック』

堀 公俊＋加藤 彰 共著 日本経済新聞社（2006年）

議論を「見える」化するコツをあますところなく解説した1冊。 ¥2,100

### ●『チーム・ビルディングー人と人を「つなぐ」技法』

堀 公俊＋加藤 彰＋加留部 貴行 共著 日本経済新聞社（2007年）

チーム・ビルディングのための「知恵」や「工夫のしどころ」が満載。別冊のアイスブレイク&チームビルディング・エクササイズ120も、大変使いやすい。 ¥2,100

### ●『ワールド・カフェ～カフェの会話が未来を創る～』

アニータ ブラウン / デビッド アイザックス /

ワールド・カフェ・コミュニティ (著), 香取 一昭 / 川口 大輔 (翻訳)

日本で始めてワールドカフェの理論から実践までを解き明かしたバイブル的1冊。 ¥2,940

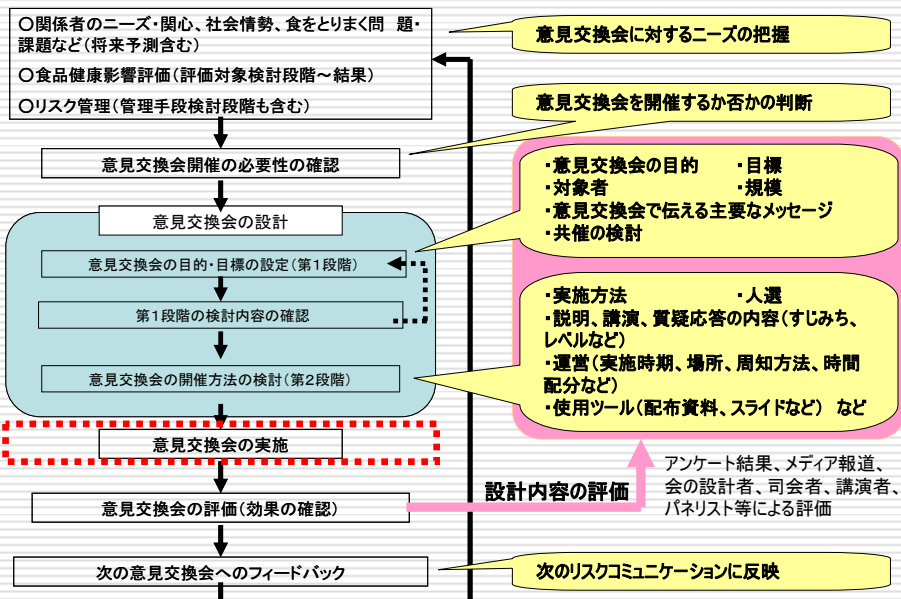


Osamu NISHI@KOBE\_machidukuri\_WS.STDYGP

23

## 意見交換会の実施と評価に関するガイドライン

食品安全委員会リスクコミュニケーション専門調査会（平成20年8月）



24

- 聴衆を知る
- 科学の専門家を巻き込む
- コミュニケーションの専門知識を確立する
- 信頼できる情報の発信源となる
- 責任を共有する
- 科学的判断と価値判断を区別する
- 透明性を確保する
- リスクを大局的に見る

\* FAO/WHO 1999. The application of risk communication to food standards and safety matters.  
Report of a Joint FAO/WHO Expert Consultation, Rome, 2-6 February 1998. Food and Nutrition Paper No. 70.

## ワークショップってなあに？

- グループワークをベースにした、
- 参加・体験・創造型の手法で、
- 課題解決や合意形成、学習、交流などを行う「場」。

### 3つのキーワード

- 体験 = 「頭」だけでなく「体」や「心」も
- グループ = 相互作用
- 参加 = 受身ではなく主体的に関わる

## ワークショップの意義

「当事者意識」  
が高まる

「他人事」



「自分事」

- ・ ひとから教えられたり、指示されたりすることは、そのときに「なるほど」と思っても身につかない。
- ・ 遠い出来事や対岸の火事と思ってしまう。
- ・ あきらめ。

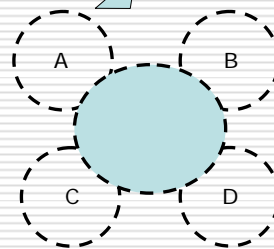
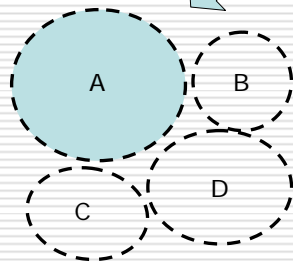
- ・ 「自分たちで考えた！ 作り上げた！」
- ・ 自分が関係者であることを自覚する。
- ・ 責任持って関わっていこうという気持ちがあふれる。



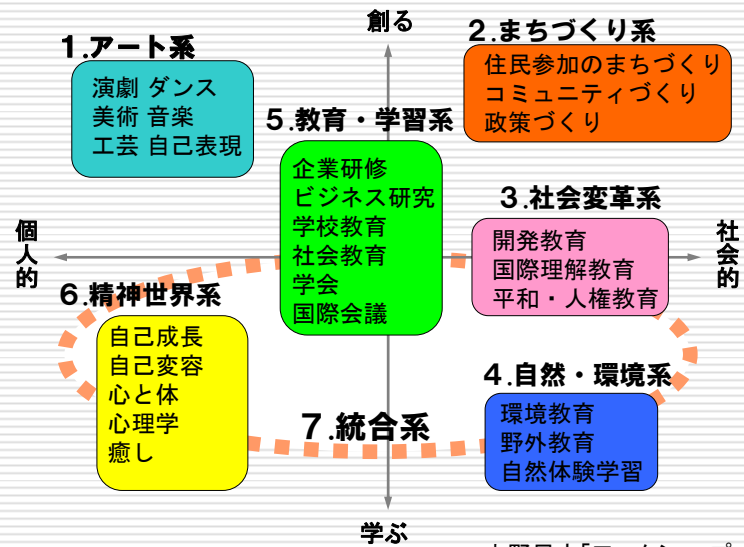
27

多数決

創造的解決を目指す



## いろいろな「ワークショップ」



Osamu NISHI@KOBE\_machidukuri\_WS.STDYGP

29

## ワークショップの特徴

- ワークショップに先生はいない
- 「お客さん」ではられない
- はじめから決まった答えなどない
- 頭が動き、身体も動く
- 交流と笑いがある

中野民夫『ワークショップ』より

30

## アイスブレイク ～場を和ませる・気分を変える～

- 氷を解かすように、参加者の緊張を和らげて、和やかな話しやすい雰囲気をつくる
- 疲れたり、行き詰って話し合いが停滞したときにリフレッシュする

- ◆ じんわり・ゆっくり…「お約束」から
  - ・ 自己紹介 自己紹介シート＝「話す」が楽になる
- ◆ ポイントは「共感」
  - ・ どっと 声を出す 笑う 笑いを誘う
  - ・ 素敵なジョークは「宝」
- ◆ 共同作業・同時作業＝共通経験
  - ・ 体を動かす 体操・肩もみ
  - ・ 頭を使う ゲーム的要素が有効
- ◆ お茶やお菓子



## 使えるワークショップ手法(1) 「ワールド・カフェ」

### ワールド・カフェ ～ カフェ的会話が未来を創る ～

多くの新しいアイデアや  
社会的なイノベーションは、  
カフェやサロン、教会、リビングルームなどでの  
インフォーマルな会話を通じて  
生まれ広がっていった。

## 「ワールド・カフェ」 Juanita Brown & David Isaacs

- 「知識や知恵は、人々がオープンに会話をを行い、自由にネットワークを築くことのできる『カフェ』のような空間でこそ創発される」という考え方に基づいた話し合いの手法。
- 小グループを組み替えながら行う何回かの**ダイアログ**を通じて、参加者同士の知識の共有とつながりを醸成し、より深い理解と集合知を生み出す**会話のプロセスデザイン**

**ダイアログ**とは、自分の考えをオープンに開示しつつも、自分の主張や立場に固執せず、自分と相手の考えの背景を探求しながら、相互理解を深めるための会話。



## 「ワールド・カフェ」～デザインされた会話のプロセス

- 代表的なワールド・カフェのプロセス



- ホストは、それまでの話し合いの内容を新しいメンバーに説明します。
- 他のメンバーは移動したところでの話やそこから得たアイデアを持ち帰ります。

## ワールド・カフェのエチケット

- あなたが大切に**感じていること**に焦点をあてましょう。
- あなたの**考えと経験**に基づいて貢献しましょう。
- 理解するためによく**聴**きましょう。
- アイデアを**つな**げましょう。
- パターンや洞察、深い質問に**共に**耳を澄ませましょう
- **いた**ずら書き(落書き)をしてください。



Osamu NISHI@KOBE\_machidukuri\_WS\_STDYGP

35

## もてなしの空間を創造する ～ カフェ的環境を作る ～



参加者を心から歓迎する雰  
囲気づくりをします

音楽・グリーン・飲物・おやつetc

Osamu NISHI@KOBE\_machidukuri\_WS\_STDYGP

36

## ‘テーブルクロス’の“落書き”



テーブルクロス（模造紙）に“落書き”を残すと、会話の手助けになります。



Osamu NISHI@KOBE\_machidukuri\_WS\_STDYGP

37

## ホストの役割

『参加者とその会話をもてなし、  
いろいろなレベルでつなぐ』

- ・安心して参加できる雰囲気をつくる
- ・一つ一つの発言を大切に扱う
- ・場に現れるものを見逃さない「えっ！」を大切にしよう
- ・“落書き”をどんどんしましょう

まずは  
「ようこそ！」  
笑顔で迎えよう



Osamu NISHI@KOBE\_machidukuri\_WS\_STDYGP

38

## 全体での会話 ～いろいろなやり方で収穫し共有します～



↓ テーブルクロスを張り出して ↑ 印象に残ったことを共有



→  
グループを組替えて



Osamu NISHI@KOBE\_machidukuri\_WS\_STDYGP

39

## 使えるワークショップ手法(2)～付箋を使った話し合い～

### 書く

～思いついたら迷わずに～

- ①付箋の使い方
  - ・のりが上 & 裏
  - ・色分け(通常は1色で)
- ②ふとめのペンで
  - ・やや太目のサインペンで
  - ・ボールペンなどはだめ
- ③1枚1項目
  - ・要点を簡潔に
  - ・「キーワード」を大切に  
=見出しをつけるイメージで
  - ・できるだけ具体的に
- ④「聴き取り」もあり
- ⑤必要に応じて名前を残す
  - ・イニシャルやサインでも

聞いていて  
'あっ'と思ったら書く



### 整理する

～みんなで作業できるとおもしろい～

- ①仲間をつくる 小さなグループをたくさん  
「トランプ方式(ババ抜き方式)」
  - ・ひとりが内容を読み上げながら場に出す
  - ・仲間と思われるカードを各自が読み上げながら場に出しグループ化する
  - ※他人の意見を否定したり、批判しない
  - ※無理に仲間にしやしない
- ②グループにタイトルをつける「看板をかける」
  - ・色違いの付箋を利用する
- ③レイアウト(並べ替え)し囲い込む
  - ・「関係性を考えながら」・・・矢印などで補う
  - ・全体タイトル 日付 参加者名 グループ名

### 発表する ～わかちあう～

- ①発表者の選定
- ②タイムキーパー

Osamu NISHI@KOBE\_machidukuri\_WS\_STDYGP

40

## 付箋の使い方

料理の  
できない  
母親が  
増えた。

- 太目のペンで
- 簡潔に見出しをつけるように
- でもできるだけ具体的に

母親

× 意味不明

意外に失敗します

のりが裏  
のりが上

・お風呂に 入室する。  
・お風呂を「お風呂」を  
いれぬ。  
・お風呂がもていねいに  
掃除が出来るようにする。

× 1枚に1つの事柄

× 細いペンだとみんなから見えない

## 付箋を使った話し合い



## 付箋を使った話し合い



Osamu NISHI@KOBE\_machidukuri\_WS\_STDYGP

43

## 付箋を使った話し合いの効果

- 声の大きな人に発言の機会が集中することを防げる。
- 話すことが苦手な人でも意思表示ができる。
- 出た意見が書いたものとして残る。
- 集約的・効率的な作業ができる。

### (参考)『KJ法』

- 文化人類学者 川喜田二郎（かわきたじろう）氏が複雑多様な観察データをまとめていく（啓発的統合）ために考案した発想法（アイデアを創り出す方法）
- 小さなカードに情報を書き込み、並び替えてグルーピングし、図解化して全体の構造を明らかにし、新たな発想を発見していく方法。

(参考)「発想法」「続・発想法」中央公論社

Osamu NISHI@KOBE\_machidukuri\_WS\_STDYGP

44