



## 会議を成功に導く「4つのファシリテーションスキル」 ～意見を活性化し成果を出す会議の進め方③



前回は、会議を成功に導くために欠かせない「4つのファシリテーションスキル」について、会議でよくある課題をもとに、具体的な活用事例をご紹介しました。

今回は、それらのポイントを振り返りながら、対面・オンラインを問わず実りある会議につなげるためのまとめをお伝えします。

関連記事はこちら・会議を成功に導く「4つのファシリテーションスキル」①

・会議を成功に導く「4つのファシリテーションスキル」②

### (3) オンライン会議のポイント

オンライン会議を成功に導くためには、「音声トラブルなどで会議の進行が妨げられる」「会議の場の雰囲気が読めない」といったオンライン会議ならではの悩みを解消する必要があります。そのためには、以下のようなポイントに押さえておくとよいでしょう。

事前準備：使用的機材や通信環境の整備

音声やカメラが機能するかどうか事前にテストすることはもちろん、トラブル時にどう対処するか決めておくと安心です。

・参加者全員に、通信のテストは余裕を持って行い、接続できるよう、各自が準備しておいてもらう

・会議室メンバーが発言する際は、マイクがハウリングしないよう、他の参加者は音声OFF（ミュート）にする

・通信環境が不安定な場合は、カメラをOFFにして音声だけで参加するなどルールを決めておく

会議中：硬くなりがちな雰囲気を和らげる

オンライン会議では、話し手はパソコン画面の中の、小さな枠に囲まれた表示となります。そのため、聞き手は話し手の表情が見えづらく、感情もつかみにくくなります。ファシリテーターは、発言者の意図を繰り返して確認したり、誤解が生じないよう、こまめに言い換えるなどの対話スキルが求められます。傾聴や質問をおりこんで意見を引出しながら進行することが議論を活発化させる支援をします。

・いろいろなあいづちをうつ。大きくうなづく「ええ」「なるほど」「左様ですか」

・聞き返す、言い換える「これはこういうことですか？」「それは○○ということで間違いないでしょうか？」

・質問をする。具体的に話を掘り下げ、引き出す「なるほど。具体的にはどんなことがありましたか？」

- ・議論が偏ってきたり、行き詰っているときは、別の角度から考えるきっかけを作る「お客様側からの意見はずいぶん出ましたので、対応者の視点からの意見を頂けますか？」

- ・答えやすい質問をふる「〇〇さんはAとBなら強いて言えばどちらに賛成ですか？」

#### 会議終了時

オンライン会議の場合、途中で接続不良や雑音で「聞き逃した部分がある」という参加者がいることもあります。そこで、会議を終える前に、会議での決定事項、会議中の主な意見、あるいは決まらなかつたことなどを簡潔に確認します。また、次回の会議予定や、次回までに誰がどのようなアクションをするのかといった整理も必要です。

WEB会議システムの録画機能などを活用し、会議の様子を記録しておくと、会議終了後も簡単に参加者や参加者以外の人にも共有することが可能です。

#### (4) まとめ

会議を円滑に進める「ファシリテーション」には、会議の前から準備できることがあります。

- ・何のための会議なのか、参加者全員に伝わっている・特定の人ばかりが意見せず公平感がある・安心して積極的に意見を言える環境である

これらのことから、参加者が「有意義な会議だった」と感じるポイントに繋がります。納得感・達成感を持つには、「ルール決め」や「意見の可視化」を行い、ファシリテーターが共通の意識を作ることが役に立ちます。オンライン会議では特に、参加者のメンバー全員に「大きく反応する・はきはき話す」など、普段の会議よりわかりやすい意思表示を心がけ、議論を盛り上げていきたいですね。ファシリテーターとしてプレッシャーを感じ過ぎず、参加者との相乗効果で良い会議を作りあげていきましょう！