

プロが教える! 施設内研修の いろはとテクニック

第3回
最終回

グループワークで 学びを深めるための テクニック

本連載は、私が研修講師としてこれまで学んできた基礎知識や体験を踏まえ、施設内研修のいろはとテクニックについて紹介しています。第1回では、「短時間で伝える」ための準備には何が必要かを見てきました。第2回では、寝かせず、楽しんでもらうためのテクニックと工夫をお伝えしました。第3回の今回は、グループワークで学びを深めるためのテクニックを、グループワークの設定方法、ファシリテーターの役割、雰囲気づくりなどを中心に解説します。

日総研グループで私が講師を務めるセミナーでは、グループワークをしながら学びを深めています。初対

面の人同士でグループワークをするため、最初は緊張感が強く、硬い雰囲気なのですが、しばらくすると楽しそうな笑い声が聞こえてきます。グループワークでは、施設内研修をする講師がいくつかの仕掛けをつくることで、場が活性化すると思います。

グループワークで学びを深めるためには何が大切か、一緒に考えていきましょう。

グループワークの設定方法

私が参加者として研修やセミナーに参加する時も、グループワークは

よく実施されています。先日参加したあるセミナーのグループワークでは、「これまでの人生で心に残っている言葉」について、それぞれの体験談を話しました。

正直、グループワークを始める前は、みんなの前で自分の話をするのが面倒な気持ちになりました。しかし、話し合いが始まると、各人からいろいろな思いや考えを聞くことができ、共感するところが多々ありました。しかも、自分の話を親身になって聞いてくれる居心地の良さも感じました。

こうした時間の中で、これまで考えていなかったこと、思ってもいなかったことへの気づきが生まれま

井手芳美 オフィスヒューマンブリッジ 代表
博士(経営学) / コミュニケーショントレーナー / ビジネスコーチ

ラジオ局で10年間アナウンサーとして活動。その後、中国上海にある日系のコンサルティング会社で勤務。人と人をつなぐコミュニケーションの重要性に気づき、2006年財団法人生涯学習開発財団認定コーチ資格取得。現在は、執筆や研修講師として活動するほか、経営者、医療・福祉従事者らへのパーソナルコーチも務める。看護職のクライアントには師長・主任が多く、看護管理や指導における悩みの解決に向けた支援を行っている。「現場で活かせる」「かかわり方のアプローチを増やす」など、実践的なスキル指導が好評。オフィスヒューマンブリッジホームページ: <https://office-human-bridge.jp>



た。これが、グループワークの醍醐味であり、学びを深める時間であると感じています。

環境設定

学びを深めるグループワークにするためには、環境設定は欠かせません。まずは、グループワークをする人数の設定です。1グループ5人前後が最適と考えます。それより多くなると、積極的に話す人とそうでない人の偏りができたり、安心できる環境が担保できなくなったりするように思います。

同じ職場同士であれば、普段あまり話さない人とグループをつくることをお勧めします。私が大学の授業や企業で研修をする時も、そのようにグループを設定しています。研修後のアンケートでは、「普段話をしない人とグループになり、いろいろ話す中で親しみを覚えた」「自分の知らなかった彼女の良さを知った」「今後の仕事でも協力できそう」などの感想が聞かれます。グループワークは、研修後の参加者同士の交流にも役立つようです。

グループワークでの座り方は、研修の目的にもよりますが、島型、いすのみ、ホワイトボードを囲んだ扇型などが話し合い

に向いていると思います(図)。

役割を決める

次に大切なのが、グループワークを進行する上での役割を決めることです。話し合いを活性化するには、あらかじめ役割を決めておくことが効果的だと感じます。主な役割としては、進行役、書記役、発表者役、時間管理役などが挙げられます。

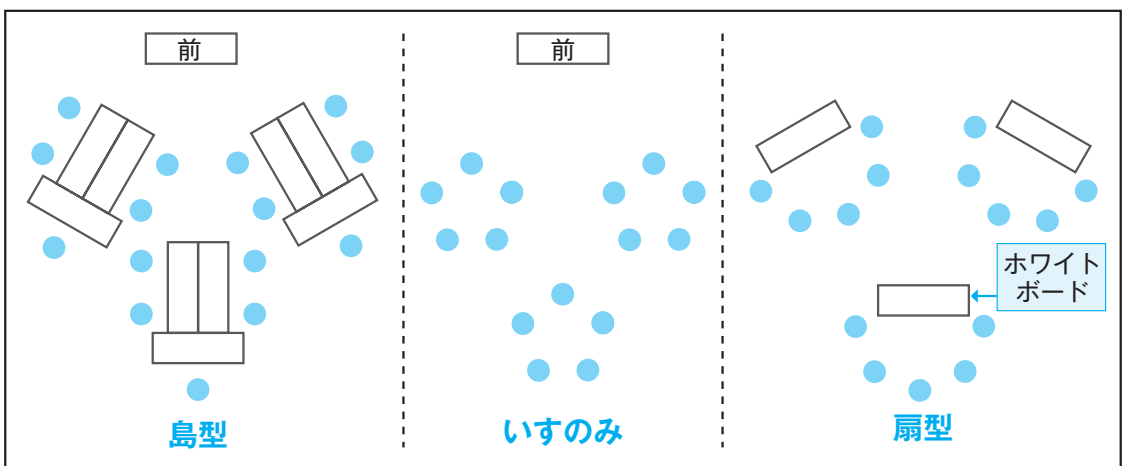
この役割を決めるのにも工夫が必要です。私がよく活用している役割の決め方は、まず起床時間順や生まれた日にち順などで各メンバーにA・B・C・D・Eとアルファベットを割り当てます。その上で、各グループのAの人は○●役、Bの人は○●役…と決めていくのです。

役割を設定することで、互いが自分の責任を果たそうという気持ちになり、前向きにグループワークが進むという効果もあります。

話し合いの見える化

コミュニケーションでは、論点がずれやすいものです。今どのような意見が出ているのかを見える化することで、短時間で目的を持った効果的な話し合いができるようになると思います。

図●グループワークに適した座り方



見える化に役立つ小道具は、ホワイトボード（静電気で壁に貼り付きホワイトボードのように使えるシートもあります）、付箋、模造紙などです。付箋は、メンバーみんなでできるだけ多くの意見やアイデアを出すブレインストーミングなどをする時に便利です。できるだけ大きな付箋（7.5センチメートル×7.5センチメートル以上）を使用し、大きな字でアイデアや意見を書き出してもらいます（1つのアイデアにつき1枚の付箋を使用）。これをホワイトボードなどに貼り付け、カテゴリー化してグループの意見やアイデアをまとめることができます。

ファシリテーターとしての役割

ファシリテーターとは

ファシリテーションとは、中立の立場で、メンバーへの参加を促し、グループが目的・目標を達成できるように導いていくプロセスだと考えます。ファシリテーターは、ファシリテーションのスキルを持ち、グループが目的・目標を達成できるように

プロセスを管理する人ととらえます。

本稿では、施設内研修をする講師がファシリテーター役も担うという前提で進めています（グループになった時に進行する人は進行役としてとらえます）。施設内研修でファシリテーターに求められるのは、研修全体の目的に対して、グループワークの目的を考え、研修全体とのつながりを明確にすることだと思います。

全体を俯瞰する

ファシリテーターは、全体を俯瞰し、グループワークが行われている間、どのような意見交換がされているのか、各グループの話し合いの状況を観察します。

例えば、参加者が互いの意見に耳を傾けているか、互いに貢献する場になっているかなどを観察し、場合によっては介入することも求められます。グループワークは、メンバーによって、意見がたくさん出るグループもあれば、そうでないところもあります。それが不公平感の出るデメリットでもあるのですが、ファシリテーターが介入することでその点を補いたいものです。

もし、発言者が偏っていたり、意見交換があまり進まなかったりするグループがあ

る場合は、中盤に席替えをすることも必要だと考えます。全体を俯瞰して各グループの様子を観察しておきましょう。

安心・安全な場づくり

グループワークをする上では、「何でも話していいのだ」と思えるような安心・安全な場づくりが重要です。安心・安全な場があることで、いろいろな意見が出てくるからです。予定調和の意見ではなく、本音の考えを引き出すには、「何でも話せる安心・安全な場」が必要です。この安心・安全な場をつくり出すのも、ファシリテーターの重要な役割の一つです。

安心・安全な場をつくるには、グラウンドルールを決めておくといでしょう。時間があれば、参加者にグラウンドルールを決めてもらうこともできます。そのような時間が持てない場合は、あらかじめ決めておき、参加者に同意をもらうようにします。

私はいつも、2つのグラウンドルールで行っています。一つは「相互サポート」です。これは、みんなで良い場をつくるために積極的に発言してもらうという意味で伝えています。グループワークは、正解・不正解を求める場ではなく、違いを感じる場です。

自分の意見を伝え、相手の意見を受け止めることが、「相互サポート」になると考えます。

もう一つは「守秘義務」です。守秘義務は、同じ職場で研修をする時にはとても重要です。グループワークで話したことが、自分の知らないところで職場の他のメンバーにも伝わってしまったり嫌な気分になるでしょう。安心して話し合いができるためには、守秘義務を守り、それを互いに同意するという場づくりが欠かせません。

ほかにも、「最低1回は発言する」「時間厳守」「楽しく参加」など、研修内容・目的に合ったグラウンドルールを設けるとよいでしょう。

雰囲気づくりのための声かけの具体策

「最後まで聴きまじょう」

グループでの話し合いがうまくいく前提条件は、参加者同士が相手の話を聴けるかどうかにあると考えます。自分の番が回ってきたら何を話そうなどと考えて上の空になり、他者の発言に集中できなかつたり、

誰か別の人とおしゃべりして話を聴いていなかったりするように、場は活性化しません。

まずは、ファシリテーター自身が参加者の話をよく聴くことで見本を示し、参加者にも場づくりには「最後まで話を聴くこと」「傾聴」が欠かせないことをグループワークのスタート時に確認することが必要でしょう。

また、集中して相手の話が聴けるように、自分の意見を考える時間（3分程度）をあらかじめ設定することもお勧めです。

「拍手をしまじょう」

場の雰囲気づくりには承認も欠かせません。承認には、「そこにいることに気づく」という意味があります。グループワークでも、相手の存在を意識し、肯定的に承認することが大切です。

承認は、言葉によるものだけではありません。たとえば拍手をすることも承認の一つです。拍手をすることで、相手に意見を受け止めたことが伝わります。ファシリテーターは、拍手をする意味を伝え、「各人が話し終えた時には拍手をしまじょう」と促すの

もよいでしょう。場に安心感が生まれます。

「1つ質問しまじょう」

質問は、話の内容を深めたり、気づきを促したりする効果があります。

私が大学で講義をする時、グループワークの進行を学生に任せることがあります。ただ話を聴くだけではすぐに終わってしまうため、学生に「何でもいなので、自分の気になったことを1つ質問しまじょう」と伝えていきます。質問をされると、相手の話をよく聴きますし、質問された方も自分の話を深めることができます。質問を促すことで場の活性化につながります。

グループワークのまとめ方

全体共有での「コメント」

グループワークでは、グループごとの意見を発表する時間を設けることで、より相互作用が高まると思います。グループごとの意見発表では、講師（ファシリテーター）も、前述の傾聴、承認、質問を心がけます。講師（ファシリテーター）の力量が試されるところでもあります。

例えば、各グループの発表者の発表後

に、「○○さん、大きな声で分かりやすく発表していただきありがとうございます」「○○の視点はこれまでにない意見で興味深いですね」などと承認します。また、「○○とは、具体的にどういうことですか?」「なぜ、その点を重要視したのですか?」などの質問をその場その場ですること、参加者の意見を引き出すことができます。

さらに、「○○グループは、この意見を聞いてどう感じましたか?」「他のグループからの質問はないですか?」などと全体に投げかけると、立体的に深く掘り下げることができます。

学びを職場に活かすために

施設内研修の目的の一つは、学んだことを職場に活かすことにあると思います。そのためには、研修と現場をつなげることを意識する必要があります。

「グループワークを通しての気づきなどを現場にどう活かしていきたいですか?」などの質問をし、行動レベルに落とし込むことは、学びを深めるのに効果的です。口頭だけでなく、行動プランシートを準備して記入してもらおうと、意識づけをすることもできるでしょう。

また、行動プランシートを見ながら、最後にグループごとに発表の場を設けてみるのも、その後の行動のモチベーションにつながると思います。その際にお勧めなのが、各人が発表する時の最後のセリフを提案することです。参加者が行動プランを発表した後に「応援してくれますか?」というセリフで結ぶことをあらかじめ決めておくのです。それを聞いた他の参加者は「もちろん!」と言って拍手をすることも伝えておきます。

約束事ではあっても、自分の行動プランを応援してくれる存在がいることはうれしいものです。そんな演出で締めくくり、やる気につなげてはいかがでしょうか。

まとめ

3回にわたって、施設内研修のイロハとテクニックを紹介してきましたが、いかがでしたか。紹介したことを参考にしていただけとうれしいです。主催する側が楽しむことで、参加する側にもその楽しさは伝わると思います。

ぜひ、チャレンジしてみてくださいね!