

# 2019 ファシリテーションクアラルンプール大会報告書

2019/09/29

正田幸太郎

## 目次

1. Introduction
2. 大会での活動（各セッション、SAM）
3. その他大会全体を通して
4. その他大会以外の活動
5. 今後の活動

### 1<introduction 志望動機>

ファシリテーション大会に参加した私の目的は、「自分と自分の身近な人が共に幸せを目指す方法を知りたかったから」です。そのための方法として、対話やファシリテーションという技術があると考え、大会参加を志望しました。もちろんそんな簡単にこの目的が達成されるわけではありませんが、今回クアラルンプール大会に参加させて頂き、ヒントとなるものいくつか出会うことができましたと感じます。そのうちの 하나가、NVC というスキルです。一日目の一番初めのセッションでこれに出会いました。大会では計四つのセッション(A~D)に参加しました。以下では NVC セッションに重点をおきつつ、各セッションについて書いていきます。

### 2<大会での活動>

#### ◆セッション A(Conflicts to Collaboration)NVC セッションについて

NVC とは Non Violate Communication の略で、日本語訳は非暴力的コミュニケーションとなります。私は、例えば人と利害が対立した場合や、価値観が異なる時、その中で建設的で対話的なコミュニケーションスキルがこの NVC だと感じました。セッションは3つのプログラムから成り立っていました。以下の①~③で書きます。

#### プログラム①：Conflict-Cooperation vulnerability MATRIX

対立が起こった時、自分の意識や状態を確認することを学びました。お互いのゴールを改めて意識化して、目指す方向を明確にし、それに対して、ゴールと自分の状態の距離と自分の意識している方向を確かめる練習を行いました。建設的なコミュニケーションにおいてこれは当たり前前のステップかもしれませんが、このように改めて確認してみると、自分が今ま

で行ってこなかったことに気づきました。

#### プログラム②：Four part process of NVC

1で自分の立場とゴールが確認できた所で、具体的な行動ステップを②では学びました。対立時(conflict)の状態からゴールを目指すためのステップは4つあります。1「sensing 感じること」2「observation 観察し考えること」3「need 必要なものを特定すること」4「request 相手への働きかけを考え行動すること」まず、感情を感じ、その後客観的に分析し、自分に必要なものを特定します、最後に相手への働きかけを考えて行動します。

#### プログラム③：THE NVC DANCE FLOOR

このワークで気づいたことは、自分の感情を丁寧にみる方法です。セッションではロールプレイを行いました。悩みを抱えている役割の人を中心にして、周りを他の参加者が囲みます、そして周りの参加者それぞれが、中心にいる悩みを抱えている人に対して質問をします。そのことで、中心の人の悩みは客観的かつ多角的に考えられ、分析されていきます。実際に人が悩むときこのような質問をしてくれる人は周りに人はいませんが、客観的に一つ一つ自分で自分に質問していくことで、自分の感情や悩みを確実にじっくり明らかにしていくことができることがわかりました。

このNVCセッションに参加して、最も気づいたことは「丁寧に」感情や悩みをみるということです。対立(conflict)が起こった時に、「一つ一つ」意識化し考えることが結局NVCの王道ではないかと思いました。①では、ゴールを再認識し、自分が向くべき方向と自分が向いている方向のずれを確認します、②では自分の感情を感じ、問題突き止め、解決策を考え、相手に対して行動するという一つ一つステップを踏んでいきます。③では自分の感情や悩みを客観的に一々質問することで確かめていきます。このように、自分や相手の感じていることを「忍耐強く」「一つ一つ」向き合っていくことが大事だと学びました。振り返ると自分は今まで感情を「丁寧に」扱ってきませんでした。イライラするときはイライラし、相手にぶつかる時はぶつかりました。感情と行動の間がほとんどなく、丁寧さがありませんでした。これを学んだことですべてのconflictが解決するわけではありませんが、自分が完全に無視していた基本に気づくことができました。

以下では他のセッション(B~D)について書いています。

#### ◆セッション B(how can I make my life much more thriving)

このセッションでは、AI(appreciative inquiry)を学びました。AIとは、組織や個人における成長のための質問スキルです。Problem Solvingという問題解決型の思考が組織や個人に多いですが、それをモチベーションという観点から考え直し作られたのが、このAIになります。主な特徴は、「原因を分析する」ではなく「どうなりたいかを描く」という点です。セッションでは自分のビジョンを描き、AIを使って実現方法を考えました。

このセッションで学んだことは、「質問によってもう既に方向が決まっている」ということです。質問の仕方、組織や個人の積極性(モチベーション)が変わります。今後自分の思考や周りの人へのコミュニケーションにAIを使っていこうと思いました。

#### ◆セッション C(New Role of Facilitators in the Digital Transformation Age)

このセッションでは、会場の参加者と日本からのオンライン参加者をズームというビデオ電話ソフトによってつなぎ、そのオンラインとリアルな参加者をオンライン上のファシリテーターがファシリテーションするというものでした。

学んだことは、まずリアルな場とオンライン上である程度一体感が出るほど、オンライン技術が発達しているということです。ただし、ある程度と表現しているように、完全に一体感を出すのは技術的に時間がかかりそうです。オンラインとリアルでのコミュニケーションにはどうしてもラグが発生し、全体としてスピード感があまりありません。しかし、今後5Gなどが出てくると、その問題も解消されるように感じます。

#### ◆セッション D(Energizing activities that strengthen, sustain and synergize – a thoughtful approach to deepening the impact of your energizers and your overall agenda)

ビジネスという「現場」でのファシリテーションを体験できるセッションでした。まず初めに、チームが **Energized**(活性化された)状態を、**Strength**(強化) **Sustain**(持続) **Synthesize**(協力)という三つの観点から考えました。次に、グループでそれぞれがチームを **Energized**(活性化)した経験を共有しました。最後に、実際にビジネスの現場のケーススタディを行いました。シュチュエーションは、「会社の業績が落ち、給料が減らされ、社員のモチベーションが低下した」というものです。今まで少しはファシリテーションメソッドやテクニックを学んできたつもりでしたが、私は正直このケーススタディを通して、今までの学びと経験では全くこのケースに太刀打ちできないと思いました。アイスブレイク一つで問題が解決されるわけもなく、チームをもう一度つくり上げる具体的な戦略が必要でした。本物のファシリテーションの現場を感じることができたセッションで、今後の自分の学びや活動を一層真面目なものにしようと考えました。

#### ◆SAM(Share a method)

今年の **SAM** は、ホームグループで各自一人一人自分の持っているメソッドをシェアし、その中で一番良かったメソッドを他のグループとさらにシェアし合うというものでした。今年改めて参加して気づいたことは、参加者一人一人日頃の何かしらファシリテーションに関わっており、自分のメソッドを持っているということです。また大会に参加する人は自分の持っているメソッドや知識、経験を気軽に話し合う積極性がありました。私は去年2018年大阪大会で、学生でチームをつくり **SAM** を担当しました。改めて振り返ると、自分たちは目的意識に欠けていたように感じます。何を目的として **SAM** を行うのかを、始めにもつ

と明確にしていればぶれることなく一貫したセッションをつくりあげることができたでしょう。一方、英語がしゃべれない人やメソッドを持っていない人がいるという想定ができていた点は良かったと思います。

### 3 <その他大会全体を通して>

#### ◆海外という場に出て気づいた日本と異なる点

・「図や絵を使って表すことが多い」：日本に比べて言葉でコミュニケーションをとるだけでなく、図や絵を使うことが多いと感じました。個人的な見解ですが、日本人は絵や図で表すとなると、絵の上手い下手を過度に気にしてしまうので、あまり絵や図で表現しないのかもしれない。ただ、絵や図も時には非常に有効なのでもっと気軽に使った方がいいかなと思いました。

・「発言や行動が積極的」：質問をすることや初対面の人と話すことがとても気軽に行われていました。

・「個性豊か(日頃の活動も多様多種)」：主観的ですが、いわゆるサラリーマンをしている人が大会参加者には少なかったように感じます。どちらかというと独立してコンサルタント的な形で働いている人が比較的多いという印象を受けました。

◆「日本人の参加者生き生き活動している人が多い」：自分のビジョンと意志を強く持って、積極的に活動している人に多く出会いました。「自分はこうなりたから、こういう活動をしてきました」といえる方達でした。自分が将来どうなりたいかというビジョンは具体的に決まっていませんが、出会った人のように、「自分がこうしたいから、これをやっている」といえるように生きたいと思いました。

### 4 <その他大会以外の活動>

◆マレーシア博物館：マレーシアの歴史を学ぶことができた。マレーシアという国が商業に大きく左右され、マレー系、インド系、中国系という多様な人種構成になったことを知りました。マレーシアの政治が様々な商業に左右される中、人々を統治する強力な方法は宗教でした。(現在マレーシアで最も割合が高い宗教はイスラム教です)。個人的に、今熱心にマレーシア人が信じているイスラム教の始まりが、政治という利害計算の上にあることに複雑な感情を持ちました。

◆マレーシア人との交流：宿泊先はゲストハウスで、そこでマレーシア人と話しました。日本人はストレスフルだといっていました。マレーシア人の価値観を、住んでいる環境も異なる日本人に簡単に当てはめることができないと思いますが、これから働いていくにあたって、改めて自分は何を求めているのかということを考えました。自分が特に興味を持った異なる価値観は「楽(らく)」についてです。

## 5 <今後の活動>

今の目標はNVCを習得し使えるようになることです。大会で紹介された本を購入しました。まずはその本を読み、身の回りの現場でどんどん使っていきます。自分と相手の感じていることを「忍耐強く」「一つ一つ」みていき、考え、建設的なコミュニケーションを積み重ねていくことで、自分の目標である「身近な人とのより良い関係」を築いていけると考えています。