

2021年2月24日 稲村

「対面とオンラインでの参加者の反応や進行方法の違い」

私は、主業はフリーランスのファシリテーターをしており、その他2つの大学で非常勤講師を務め「ファシリテーション」に関するグループワーク中心の授業を受け持っている。昨年の3月以降、市民向けの講座や大学の講義がオンラインに移行し、例年対面で行っていた鶴見大学での「対話の可視化」に関するワークショップも今年度はZOOMでの実施になった。例年と今年度の比較から、対面とオンラインでの参加者の反応や進行方法の違いについて振り返る。

例年対面で行っていたワークショップは「英語の絵本を深く理解するファシリテーション・グラフィック」と題して実施していた。ファシリテーション・グラフィックは、模造紙やホワイトボードなどに、対話の内容を絵や文字、図を用いながらリアルタイムで描き出し、それをメンバー全員で見ながら対話を深める手法である。ワークショップは①ファシリテーション・グラフィックの効果と活用事例についてのレクチャー②ファシリテーション・グラフィックの基礎練習③グループ毎に指定された課題絵本のリレー音読④各自物語の要点をファシリテーション・グラフィックでA3用紙一枚にまとめてグループ共有⑤提示の議題に対しグループ毎に対話をし、交代でファシリテーション・グラフィックを描きながら対話を深める、このようなプログラムで進行した。

対面の場合は参加者が同じ空間に会し、進行役も参加者も五感でお互いの存在を感じながらグループワークを進めることができる。対話のワークショップでは「話したい人から話す」自由発言にすることが多く、参加者はお互いの様子を見ながら自分の発言のタイミングを探り、相手の話を聴く時は発言者の言葉以外に非言語的情報も読み取りながら対話を重ねることができる。議題に対して深い思考に入っている「よい沈黙」の際には、余計な介入はせずその時間を見守る。うまくグループワークが進んでいないグループには個別に介入するなど、常に一人ひとりの様子や全体の様子に目を配りながら、必要に応じて臨機応変に進行を変えていくことが可能だ。また、休憩時や終了後に他のグループの成果物を見て感想を伝え合ったり、雑談が生まれるなど「良い余白」の時間も生まれる。

一方オンラインは、参加者が府釣りのバラバラの空間に居ることが対面との決定的な違いだ。また、モニター越しなので極端に五感情報が少ない。ブレイクアウトセッションに移ると更に全体の雰囲気を感じとることが難しくなるため、臨機応変に進行を変えることが難しく、よって事前の授業設計（プログラムデザイン）が対面以上に重要になる。また、参加者の入室許可やブレイクアウトセッションの振り分け、トラブルシューティングなどを進行役が一人で行うと煩雑になるため、複数人でチームを組んで実施したほうが良い。今回は鶴見大学の草薙先生、深谷先生が主にオペレーションを担当してくださることになり、事前にZOOMミーティングでプログラムを協働で検討し、当日までメールでこまめにやり

取りするなど情報共有を綿密に行った。

今回は課題作品を「LITTLE WOMAN（若草物語）」1つに絞り、各自何らかの媒体で作品に触れておくことを参加条件とし、当日のワークショップで取り上げる対話の議題について事前に告知した。またワークショップのタイトルを「グラフィック・レコーディングで学ぶ LITTLE WOMAN（若草物語）」とした。グラフィック・レコーディングは、「レコーディング」と付くことから分かるように、ファシリテーション・グラフィックよりもややアーカイブに目的を置いた対話の可視化の手法である。ブレイクアウトセッションでグループ毎にリアルタイムで対話を描き出し、それを全員で見ながら対話を深める方法が難しいためこちらの手法を選択した。ワークショップは①グラフィック・レコーディングの効果と活用事例についてのレクチャー②グラフィック・レコーディングの基礎練習③事前に提示した3つの議題についてA4用紙一枚にグラフィック・レコーディングで個人の感想を描き出す④3つの議題についてメンバーを変えてブレイクアウトセッションを行い、個人の感想をまとめたA4用紙を画面に見せながら補足説明⑤聴き手は別のA4用紙に相手の話をグラフィック・レコーディングで描き出す⑥全員が話し終わったら各自書いたものを画面に掲示しながら対話を重ねる、このようなプログラムで進行した。

参加者に一体感を持ってもらうことと双方向性を創出するため、ワークショップの冒頭でチャットやスタンプを活用したアイスブレイクの時間を設けた。「チャットでどん」と出題し、提示のテーマについてチャットに入力、一斉送信してもらう。今回は「あなたの好きな登場人物は？」をテーマにした。チャットは送信された内容を素早く全員分読み上げることが「存在の承認」に繋がる。また、説明用のPowerPointのスライドに「お元気度メーター」や「何の媒体（小説・映画・漫画）で作品に触れたか」についてイラストを用いたページを用意し、各自当てはまる箇所にスタンプを押してもらった。1枚のスライドに参加者全員がスタンプを押すことで楽しみと一体感が創出される。

一方的なレクチャーは最長15分までとして、合間にチャットやスタンプでの反応を促し、演習や個人ワーク、グループワークの時間を設けた。これも、私自身が勉強を兼ねて様々な講義動画を視聴した際、10分を過ぎると集中力が落ちる実感を持ったからだ。また、オンラインでの進行は「声」がとても重要である。進行役の声が聴きとり辛いととても苦痛に感じる。対面の時以上に強弱をつけて、短文で区切るように簡潔に話し、「あ〜」「ええと」などのノイズを極力入れないように努めた。対面の場合には「良い沈黙」もあるが、オンラインでの沈黙は参加者に不安感を与えるので、ラジオDJのようにややおしゃべりな進行にしている。

対面の場合には自由発言にすることが多いが、オンラインはお互いの雰囲気を見ながらの発言や同時発言ができないため、進行役が指名したほうが参加者も話しやすい。その指名も「私の画面から見える左上の人から指名します」など、方法を参加者に明確に伝える。今回のブレイクアウトセッションの進行も、「3回ブレイクアウトセッションを行い、違うメンバーと対話します」、「各回4人一組に分けます」、「苗字の50音順で早い人から順番に発言

してください」、「一人 1 分で話してください」、「最初に発言した人はメンバーの発言の要点をメモし、セッション終了後メインルームで全体共有してもらいます」と、セッションに移る前に進め方を具体的に提示し、口頭だけでなくスライドの文字情報と合わせて伝えた。重要部分は 2 回繰り返すなどして、常に「口頭+文字情報」で進行した。

パソコンのモニターを見続けるのは心身の負担になるので、ブレイクアウトセッション時以外は基本的に「カメラ OFF」で良いと話し、途中休憩も入れた。その際各自の時計の時間が違う場合があるので画面共有でタイマーの動画を掲示し休憩時間を明確に伝えた。

オンラインでのワークショップは対面時と違い参加者の反応が分かり辛いが、終了前のふりかえりの時間にチャットで感想を求めると、こちらが思っている以上に学びや気づきを得ていることが分かった。チャットでの感想や質疑は対面時よりもハードルが下がるようである。また、終了後長めに質疑の時間を設けると、分からなかったことやより深く知りたいことについて対面以上に質問が挙がった。オンラインでは終了時間にゆとりをもたせ、15 分程度質疑の時間にあてるのが良いことを今回のワークショップでも実感した。

これまで対面でのファシリテーションに特化してきたが、オンラインの経験を重ねることで「オンラインでのファシリテーション」という新たな技法を模索することができた。ZOOM を始め様々なウェブ会議システムがバージョンアップを重ねているが、それらを扱う側にも日進月歩が求められている。対面とオンラインのメリット、デメリットを理解し、場面に応じて効果的に活用できるよう精進を重ねたい。

【プロフィール】

稲村 理紗 (いなむら りさ)

1979 年秋田市生まれ、山形市在住。フリーランスのまちづくりファシリテーター。山形県地域コミュニティアドバイザー派遣事業アドバイザー登録講師。東北芸術工科大学非常勤講師。東北公益文科大学非常勤講師。NPO 法人まちづくり学校会員。