

～活発にアイデアを出してほしい～

(運営について) 緊張をほぐすため

- ・ 会議に入る前に、自己紹介や近況報告など、参加者から一言発言してもらう機会を作る

(実施について) <参考>

- ・ 全員に1回は発言してもらう
- ・ 人の話を遮らない
- ・ 出た意見に対して文句を言わない
- ・ 参加者の視点の切り替えや妥協点や代替案を提示するを促す

(対立した場合、それぞれの立場から見た意見を中立的に相手側に伝えることで、双方に「視点の切り替え」を促す)

例:「両者の意見を踏まえ、あくまでも例ですが、このようなことは検討できますでしょうか？」

(ファシリテーターの運営)

- ・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?」「それは〇〇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

「お客さま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?」