

相談援助職のための会議トレーニング講座

一般社団法人 岡山県社会福祉士会

〒700-0813 岡山市北区石関町 2-1 岡山県総合福祉会館 6階

助成事業の概要

「会議を変える！会議トレーニング講座」というタイトルで5回シリーズの講座を実施した。時期は平成24年7月～9月に実施した。講師として、経営コンサルタントの西田和英氏（有限会社 NT クリエイト）に依頼した。

内容としては、コーチングとファシリテーションを組み合わせた講座の構成とした。

<7月14日コーチング（1）>

相手の望む状態の実現を支援するためコーチングスキルの基本を学ぶ。聴き取る・質問する・承認する・フィードバックする・信頼関係を築くという5つのスキルを行動レベルで理解し、自分自身のコミュニケーションにおける課題を明確にし、改善のためのトレーニングを行った。

<7月28日コーチング（2）>

コーチングスキルの基本を礎とし、GROWモデルに沿った3つのレベルのコーチングトレーニングを行った。また、自分自身のコミュニケーションの特徴を掴むために、4つのタイプ分けにより価値を聴くための視点を身につけた。

<8月11日コーチング（3）>

仕事の使命、自分自身の人生ビジョンを相互コーチングにより明確にした。自分自身のビジョンを持つことにより、仕事の意欲を喚起し、ビジョンを実現するための行動を促した。

<8月25日ファシリテーション（1）>

ファシリテーションとは何かを理解し、自分の参加する会議の課題と解決策を検討する。具体的には計画・場づくり・ファウンデーション・記録・

傾聴と質問・観察のスキルを行動レベルで理解するためのワークを行う。さらに、問題解決のストーリーである GROW モデルを活用し、成果を上げるための実践的手法を身につける。

<9月15日ファシリテーション（2）>

ファシリテーションの中で最も難しいとされる観察と介入のスキルを行動レベルで学習した。またファシリテーショングラフィックという記録の手法と、フレームワークをはじめとした論理思考について解説を行い、実践することで、自分自身のファシリテーターとしてのスキルの課題と解決策を明確にした。

事業の成果

ファシリテーションの単発の研修はよくあるが、コーチングとファシリテーションを組み合わせたような研修は今までにはなかったのではないだろうか。また、演習中心のより実践的な内容であったため、即実践できるような内容であったように思う。

また、講座の開催日が3か月にわたっていたため、前回講座の内容を、職場等で実践し、次回講座の折に、成果や課題を確認、といったことも行った。

以下は参加者の感想。

感想①

「その質問で、相手の行動が変わる」

平成24年7月14日から全5回の予定で「会議を変えるトレーニング講座」に参加しています。

私は対人援助を行う際、自分の価値観を押し付けることなしに、相手が自身の気持ちに気づき、次の行動に移せるということは、支援者として、とても素晴らしいことであると考えています。今回の講座は、まさにそのような内容のものとなっていました。

「コーチング」

基本原則として、コーチングとは、(1) 答えは相手の中にある (2) コーチはそれを引き出す (3) 100%相手の味方である、ものです。そして、相手が自分の気持ちに気づくことができるように、質問を投げかけ、相手の「どうしたいのか」という感情に訴えかけます。さらに、相手の表情や動作、声のトーンなど、相手から発せられる感情、動作などをすべて読み取り、それを踏まえた上で、相手の言動を受け止めます。

これらを通して、相手との信頼関係をつくり、相手が徐々に自分の気持ちに気づいて行動への意志が固まり、次へ進んでいける、というわけです。

社会福祉士は、対人援助の専門職として、相手の思いや気持ちに留意しながら信頼を深めていかななくてはなりません。そして、よき援助者として支援していく必要があります。

コーチングは、まさに、相手のそばに寄り添い、感情を読み取りながら、相手の自発的な行動を促します。

自身の投げかけた質問によって、次の行動への変化が生まれるということは、対人援助に大変有効な技術であると思います。

GROW モデル、ビジョンコーチング等、様々なテクニックがあり、知れば知るほど奥が深く、興味深い講座になっています。実践を通して理解を深めていきたいと考えています。

感想 (2)

今回の研修は全 5 回で、1～3 回目はコーチングについて、4・5 回目はファシリテーションに

ついての研修でした。

様々な会議を開催する中で、意見を引き出すことができなかつたり、明確な結論が出なかつたりすることがあり、そのような状況を変えることができればと思い、参加しました。

コーチングでは効果的な傾聴技法や質問の仕方など、改めてコミュニケーションの基礎から学びました。ファシリテーションとは、組織（集団）に働きかけて組織（集団）内の目的に向けた知的相互作用を促進し、成果をあげる「全ての」行動です。ファシリテータは、常にそのグループのプロセスに意識を当てておく必要がありますが、そのプロセスがとても見えにくいため、難しい作業でした。

研修に参加して改めて感じたことは、コーチングとファシリテーションには共通するスキルが多くあるということです。どちらも質問と観察がとても重要です。コーチングでは、質問により相手自身に考えてもらい、相手の自発的な行動を促します。その際、相手の感情がどのような動きをするのか、よく観察する必要があります。ファシリテーションでは、その場の雰囲気を観察し、その流れに応じて適切な質問により、介入やまとめを行います。1 つのスキルについて講義と演習のセットで学習する形式だったので、大変分かりやすく学ぶことができました。全てが見に付いているとはとても言えませんが、様々なスキルを知ることができたので、日々の面接場面や会場の場で活かしていこうと思います。

成果の広報、公表

事業の成果については、参加者の感想とともに、2 回に分けて広報誌にて報告を行った。また、岡山県社会福祉士会 理事会にて報告を行った。

それから、各参加者の方々は各職場等の所属にて報告を行ってくださったようである。広報誌

での報告については、9月号・12月号での報告を行った。

9月号の報告を読んでから、興味を持たれて、途中から参加して下さった方もおられた。

■ 今後の展開

当初予定していたよりも参加者数は少なかったが、会員外の参加者が多く、福祉関係外の方、例えばNPOの方だったり、経営者の方、デザイナーの方、会社員の方等、様々な方が参加して下さり、研修の目的以外にも、岡山県社会福祉士会のPRにもなり、参加者の交流の場にもなったようである。

また、今回は講師が経営コンサルタントの方で異業種の講師であったため、様々な視点から示唆が得られ、参加者の満足度も高かったようである。

今後は、今回の研修をもとに、ワークショップ形式の、より実践的な内容の研修なども考えていけたらよいのではないかと思う。また、会議をテーマとしたグループ研究なども面白いのではないだろうか。