

テレビ会議の効果的な進行と運営

会議の導入

接続拠点の確認および機器のテストが終了したら、テレビ会議の導入部に入る。この部分は、個人の好みによるところが大きいですが、以下の点は重要である。

1. 自分の名前を述べること
2. テレビ会議のタイトル(テーマ)を確認すること
3. 参加者にも自己紹介をお願いしたい旨を伝えること
4. テレビ会議の基本的な決まりごとを説明すること

3点目に関しては、早い段階で参加者に自己紹介の機会を与えることは、いくつかの点から重要である。まず、参加者が直ちに機器を使用し始めることによりテレビ会議に慣れること、また、参加者が積極的に参加することがテレビ会議を効果的にする上で重要であることを強調することに繋がる。さらには、たとえ対面であれ遠隔であれ、人々が互いにあいさつをすることにより、アイスブレイキング効果を生み出し、参加者たちをリラックスさせることにつながる。そして、これは簡単にできることなのである。各接続拠点が順番に呼ばれ、ひとりひとり自己紹介をするように求め、その際マイクに向かってはっきりと話すようにしてもらえばよい。自己紹介の間に、各接続拠点における技術上あるいはプログラム上のコーディネータが誰なのかを確認することが重要である。さらに、進行役のあなたから、その他講師や各拠点の進行役などの参加者を紹介する。

テレビ会議の基本的な進行方法

いかに参加者が速やかに堅苦しいやりとりから脱することができるかを見て、あなたは驚くかもしれない。参加者たちがあなたや他の参加者のことを知り、機器の操作に慣れてくると、自然になめらかに討議への参加がすすむ。これは奨励されなければならない。ただし、この段階に至ったときに、あなたから最初に以下の公式な進行方法に従ってほしい旨を再確認する必要がある。

- ・各接続拠点の呼び方
- ・導入とアイスブレイキング
- ・相手を指定した質問の仕方
- ・回答を待つ間の沈黙
- ・話の聞き方

各接続拠点の呼び方

テレビ会議の進行について最もよく聞かれる質問は、参加者が発言したいタイミングをいかに把握するかということかもしれない。ファシリテータはこまめに、各拠点の参加者たちに質問や意見があるかどうかを聞く必要がある。可能な限り、各接続拠点を呼ぶ順番は、決まった順番に従ったほうがよい。この順番は地理的なものでもよいし、アルファベットで決めてもよいし、各拠点に番号をふいてもよい。

「それでは、アルファベット順に各サイトからコメントをお願いします。ベナンから何かコメントはありますか？」等

同じ順番でサイトが呼ばれると、参加者たちは心の準備ができ、回答を準備することができる。また、すべてのサイトに平等に機会が与えられることになる。もし、たとえば10箇所以上といった、多拠点接続になる場合は、常に全サイトを呼ぶことはできない。こういう場合は、いくつかのサイトごとにグループを作り、ローテーションすることもひとつの方法である。

「では、この点については、西アフリカ地域からのコメントをいただきたいと思います。マリから始めましょう。」等

導入とアイスブレイキング

参加者たちがすぐさま積極的に発言し易くすることは非常に重要である。とりわけ、参加者がテレビ会議という新しい環境で経験があまりない場合は特に重要である。このような場合には、単純でプレッシャーの低い方法を取ることが適切である。たとえば、参加者たちにもう一度自己紹介をしてもらい、自分自身についての何かを話してもらったり、テレビ会議に何を期待しているかを言ってもらったりしてもよい。

テレビ会議の経験が豊富な参加者であっても、早い段階で積極的な参加をしてもらうことが大事である。ファシリテータとして、積極的な参加を奨励するような進め方をしなければならない。各拠点の積極的な参加があるかどうかはテレビ会議成功のかぎであり、情報が一方通行になる消極的な参加は望ましくない。これは、各接続拠点のコーディネータの役割でもある。コーディネータも参加者たちが早い段階で積極的に参加するように配慮しなければならない。

こうした「アイスブレイキング」のための活動はテレビ会議を通じて行ってもよいし、各接続拠点において行ってもよい。この活動の内容は、会議の目的と議題によって決定する。ただし、以下の点は確実におさえるべきである。

- ・参加者全員を参加させること;
- ・参加者同士が話をするようにすること
- ・ファシリテータは会議の一参加者として、最低限の関わり方にとどめること
- ・各拠点間の双方向コミュニケーションを強化すること

アイスブレイキングや導入部分の活動は、やや瑣末な技術のように思われるかもしれない。これらを不必要で時間の無駄だと考えるファシリテータもいる。(時間的制約のあるなかで)「カバーしなければならない議題がたくさん

んある」とすればなおさらである。しかし、この技術の最も重要なメリットは、同じ時間を共有し合って双方向コミュニケーションを持つ意識を高めることである、ということをおぼえてはならない。もし参加者間の議論よりも、議題をすべてカバーすることのほうが重要な場合であれば、印刷媒体、ビデオテープ、CD-ROM などの一方通行の媒体を採用したほうがよい。以上のように、テレビ会議の冒頭で、双方向のコミュニケーションをはかる戦略を強化することが重要なのである。

相手を指定した質問の仕方

対面式であれ遠隔方式であれ、会議(議論)を効果的にするひとつの方法は、「質問」を使うことである。「質問」は複数の話者によるやり取りが発生するものであるため、対面式で表情を見ることができるときよりも、体系的に取り組むことが重要である。たとえば、話し合いのきっかけ作りには、回答を指定しないオープンな質問形式のほうがよい。しかし、テレビ会議においては、参加者がどのように「手を挙げる」のかに慣れていないことも多いので、その点では難しいかもしれない。

回答を指定しない質問形式は、テレビ会議では少々混乱を招く可能性が高い。質問は特定の誰にも向けられていないのである。こうした質問には、誰も答えないか、参加者がみな一斉に答えようとしてしまう可能性が高い。テレビ会議の場合には、相手を指定した具体的な質問のほうが、より適切である。たとえば、以下のような質問である。

「この問題を理解できなかった接続サイトはありますか？」

「なぜこういう事実が起きるのか、マリのサイトのどなたから、答えていただけますか？」

最初の質問例では、質問は数箇所の接続拠点に質問が向けられており、二番目の質問例では、マリからの参加者たちに質問が向けられている。質問の仕方に関しては、討議の運営方法の章でより詳しく説明する。

回答を待つ間の沈黙

テレビ会議でさらに難しいのは、「沈黙」にどう対応するかである。テレビ会議システムは声によって作動するため、参加している接続拠点にとっては若干の時間のずれがある。ある拠点からの質問に対して即座に反応がないことが、テレビ会議の流れの中で一番やりにくい特徴かもしれない。各サイトのマイクのミュートが解除されていない限り、各サイトで発言の準備をしている様子は聞こえない。ただし、この点について何もできないわけではない。たとえば、メイン拠点のファシリテータが、他のすべての接続拠点に対し、セネガルからの発言を待っている旨を説明することはできる。

「セネガル、準備はいかがですか。」と、呼びかけることもできる。

最も効果的な戦略は、問いかけに対する即答を期待することをやめ、沈黙の時間にどう対応するかを学んでいくことである。こうしたタイム・ラグは、テレビ会議の特徴でもある。我々は対面式のコミュニケーションに慣れている

ために、「無言の時間帯を埋めたい」衝動に駆られるかもしれない。対面式の教室での講義に慣れている講師などは、この空白の時間にどう意識的に対処すればよいだろう。はじめは、ある接続拠点からの返答を待つ間、15まで数えるとよい。これは非常に長い時間を感じるかもしれないが、質問者にとって長いだけなのである。

接続拠点にいる参加者たちにとって、サイトとしての回答をまとめるための時間も必要である。ファシリテータにとっては、即座に回答がないことは居心地が悪いかもしれないが、各接続拠点での参加者間のやりとりも学習過程のカギであり、参加者の視点に立てば、沈黙の時間はこうした参加者間のやりとりが展開される時間なのである。

以上見てきたような進行上の技術はすべて、テレビ会議という環境下で参加者間のコミュニケーションを促進するためのものである。ただし、こうした方法を適用する際には、ある程度慎重に考える必要がある。良いものも、極端になると、悪しきものとなるかもしれないことを、心に留めておくこととよいだろう。良いものでも多すぎると、魅力がなくなるのである。たとえば、接続拠点を順に呼ぶという方法はよいのだが、それを繰り返すすぎると人工的で単調な感じになってしまうので、やりすぎないようにしなければならない。

話の聞き方

最後に、話の聞き方もファシリテータにとって非常に重要な技術のひとつである。これは、必ずしもテレビ会議用の技術ではないが、テレビ会議の効果的な運営には確かに関係があると言える。したがって、ファシリテータは、注意深く耳を傾けるという習慣をつけていくことが重要である。相槌を打つ声は、相手に注目しているような声か、退屈しているような声か、思い入れが感じられるかどうか。こうしたニュアンスは、参加者の興味を会議の間持続させることができるかどうかという、ファシリテータとしてのあなたの能力を大いに高める。もし声に情熱が感じられないならば、あなたは戦略と技術を変えなければならない。このような場合、通常は、ファシリテータが話すのはやめ、話者に傾聴し参加者をもっと議論に巻き込んでいくべきである、ということの意味する。

プレゼンテーション技術

ここまでは、導入とテレビ会議の基本的な進行方法について見てきた。ここでは、テレビ会議におけるプレゼンテーション技術を見ていく。すでに見てきたとおり、テレビ会議の最も重要な点はファシリテータと参加者との間のやりとりで、これは参加者の積極的な参加を促さなければならないことを意味している。

学習過程を引き起こすには、実演やプレゼンテーションが不可欠である。前章でも触れたとおり、「経験に基づく学習モデル」には、四つの要素(経験・考察・一般化・応用)がある。実演、講義、プレゼンテーションなどは、学習サイクルの「経験」の段階に属する。従って、まず第一に学習を実現するにはこれらは不可欠である。しかし、経験の段階の後には、考察、一般化、そして応用という段階が続かなければならない。これらの段階を経ることで、学習者は新しい情報や経験を、過去の知識や経験と比べ(考察)、新しい情報に特有の特徴、法則性、関係性を発見し(一般化)、新しい経験やさらに新しい多様な情報の文脈の中でもこれらの法則を使い始める(応用)のである。言い換えれば、プレゼンテーションは、その定義からいって一方通行のコミュニケーションになりが

ちであるため、他の個人学習あるいはグループ学習の方法と注意深く組み合わせてバランスをとる必要がある。事実、これらの教授法、戦略、手法のいずれかが多すぎれば、結果として学習過程そのもののバランスを崩すことになり、それがファシリテータ・講師と、学習者との間の関係性ややりとりにまで影響するのである。

以上のことから、テレビ会議における望ましいプレゼンテーションとはどのようなものであろうか？

次に、イラストや図表について見てみよう。

イラストや図表

テレビ会議においては、ほとんどのテレビ会議システムに標準装備されている書画カメラが重要な道具となる。これは、対面式の講義で黒板を使うのと同じように使うことができる。話しながら要点を書いていくことは、参加者の注意を引き続けるうえで効果がある。これは、単純な図解やイラストを描くときにも役立つ。この技術を最大限活用するために、以下の基準を守るとよい。

- ・書いたものが読み取れることを確認すること。たとえば、十分に大きいか、詰め込みすぎでないか、画面の中でバランスがとれているか、など。
- ・重要な点や概念を強調するために、色を使うとよい。
- ・紙(8 x 11 インチ)のスペースの中に詰め込み過ぎないこと。
- ・話している時間の中で書きあがるように、描画は単純なものにすること。言い換えれば、参加者を図が完成するのを見るために待たせることがないこと(このような複雑な図の場合は、事前に用意しておくこと)。
- ・図画の細かい、重要な部分に注目を集めたいときは、鉛筆を使うこと。鉛筆は、数学的な式や技術的な図解には、特に便利である。

書画カメラの別の効果的な利用方法は、大人数での討議のときに、出てきた意見を書き留めることである。参加者たちが話し合いのテーマに対する意見、もしくは、オフライン段階での学習過程の結果報告を述べる場合、それを数行で要約して書いていくと、発言内容を明確にするばかりか、話し合いの後の段階で経過をまとめたり振り返る上でも助けになる。

このために特に便利なのは、参加者たちがオフラインの学習過程で気づいた点や考えたことを書き留めておいてもらうことである。そして、参加者全体が接続、または再接続後、各サイトが書画カメラで自分たちの結果を表示するとよい。

テレビ会議におけるプレゼンテーション技術で重要なもうひとつの方法は、グラフやその他の図表を用いることである。一般的には、グラフや図表は、その場でファシリテータが描くものと比べて、より技術的に細かな準備が必要である。図表をその場で描くのか、あらかじめ準備しておくかは、ある程度までファシリテータの力量にかかっている。どのような図表をどれだけ用いるかは、プレゼンテーションや実演の達成目標によって大きく異なってくる。一般的には、次のような目的で図表、図画が使われる。

- ・議題を並べる、あるいは、振り返るとき；
- ・主要な点を強調するとき；

- ・抽象的なイメージを視覚的に示したいとき
- ・関係性を図示したいとき(組織、物理、電子・機械、など)
- ・プロセス、構成、計算の段階を見せたいとき;
- ・設備によっては、アニメーションやある程度の動画を見せることもできる

図表は、会議の内容と目的の助けになるべきで、見た目がよいからというだけで使うべきではない。図表が多すぎたり、少なすぎたりすると、学習者の注意がそれたりする。また、図表を見せるときは、それが学習内容とどう関係があるのかを説明することが必要である。

停電になったら、どう対処すればよいか？

機器などを用いた講義には技術的な問題がつきものである。しかし、こうした問題で、必ずしも講義自体をキャンセルしたり、阻害されたりすることはない。テレビ会議で起こり得る技術的問題には三種類ある。機器の不具合、故障、間違った接続や使い方である。進行役として大事なことは、こうした事態にどう対処すべきか、事前に十分情報を集めておくことである。また、対応方法の中で最も大事なことは、「冷静さ」である。もし技術的な問題が起きたら、問題が解決するまで、そのままその場で講義は継続することがよいかもしれない。問題の起きている接続拠点のコーディネータが、電話でどのような問題が発生したかを報告し、どのくらいの時間で再び会議に参加できるかを伝えてくるだろう。また、多くのテレビ会議室には、同じ部屋の中にバックアップ用の音声会議機材が配備してある。接続拠点のコーディネータは、テレビ会議システムが再接続されるまで、音声回線によって問題の起きたサイトを接続しておくことも可能である。すでに述べたとおり、どのようなテレビ会議においても技術的な問題は避けることができないが、それゆえに各接続拠点におけるコーディネータたちの運営力が重要である点を強調しておきたい。

結論

テレビ会議を進行し運営するのは、対面式の場合といくつかの点では共通している。しかし、テレビ会議システムを利用してできること、できないことに、会議の進め方を合わせる必要がある。会議の導入時点では、各接続拠点の参加者たちを順に紹介し、機器をテストすることが重要である。会議中は、参加者たちから反応を引き出すために、ファシリテータはより直接的な手法を用いる。名前と接続サイトを明確にする、発言のために順にサイトを呼ぶ、相手を指定した質問、沈黙への対応などは、運営に役立つ技術である。経験が豊富なファシリテータはこうした双方向コミュニケーションの手法を体得し、参加者の積極的な参加を確保するためにこれらを活用するのである。