

付録1 オンライン形式になって増えた現象と、その影響

現象	オンライン形式での参加者のバツ(心情)	対面形式に対して、 オンライン形式の方が		オンライン形式（カメラオン）に対して、 オンライン形式（カメラオフ）の方が	
		発生頻度が増えた	モチベーション低下への影響 が大きくなった	発生頻度が増えた	モチベーション低下への影響 が大きくなった
（意見や質問を求めた時） 誰も発言しない／反応がない	問題の有無が分からず、作成者が不安になる	○	○	○	○
（質問に対する回答をした時） 誰も発言しない／反応がない	参加者の反応が分からず、回答者が不安を感じる	-	○	○	○
否定的な意見を言う	表情やしぐさが見えないので、ニュアンスが分からず、 ダイレクトに否定を受け止めてしまう	-	-	-	○
余計な一言を言う	表情やしぐさが見えないので、ニュアンスが分からず、 余計な一言で感情が揺さぶられる	-	-	-	○
話が止まらない	発言を止めるタイミングが分からないので、事が終わる のを待つ	○	-	○	○
いろいろな意見がまとまらない	議論の終わりが見えず、不安になる	-	-	-	-
想定外の質問・指摘が出ている	表情やしぐさが見えないので、ニュアンスが分からず、 取り扱いに困る	○	-	-	-
発言のそぶりを見せたが発言が無かった	発言タイミングを失って、発言しづらい	-	-	○	○
とても有意義な発言をしないと受け入れられない 雰囲気になっている	気軽に発言できない雰囲気なので、発言しづらい	-	-	○	○
問いかけても、リアクションが無い	参加意識が薄れている	-	-	○	-

付録2 「レビュー重視項目」と阻害する現象

レビュー中に重視すること  現象	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪	⑫	⑬	⑭	⑮	⑯
	作成者が安心できる雰囲気	レビューアが安心できる	作成者がモチベーションを保てる	レビューアがモチベーションを保てる	作成者が自分の意図が伝えられる	レビューアが自分の意見が伝えられる	いろいろな種類の欠陥（*1）を見つける	重大な欠陥を見つける	欠陥数を多く見つける	目標時間内に終わる	効率的（重要度）に進める（重要度に適した時間配分）	プロジェクトの状況を伝える	設計書の中身の理解	作成者とレビューアの合意形成	レビューアの知見（ノウハウ）	向上のレビュースキル
（意見や質問を求めた時） 誰も発言しない／反応がない	○	-	○	-	-	-	○	○	○	-	○	-	-	○	-	-
（質問に対する回答をした時） 誰も発言しない／反応がない	-	○	○	○	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
否定的な意見を言う	○	○	○	-	○	○	-	-	-	-	-	○	-	-	○	○
余計な一言を言う	○	○	○	-			-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
話が止まらない	○	-	○	-	○	○	○	○	○		○	-	-	-	-	-
いろいろな意見がまとまらない	○	-	○	-	-	-	-	○	-	-	○	-	-	-	-	-
想定外の質問・指摘が出ている	○	-	○	-	-	-	-	○	-	-	○	○	○	-	-	-
発言のそぶりを見せたが発言が無かった	-	-	-	-	-	-	○	○	○	-	-	-	○	-	-	-
とても有意義な発言をしないと受け入れられない雰囲気になっている	-	-	-	-	-	-	○	○	○	-	-	-	○	-	-	○
問いかけても、リアクションが無い	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	○	-	○	○

\*1：不整合／矛盾／曖昧性／欠落／不正確性 等

付録3 オンライン形式での現象とファシリテーターリスニングスキル

現象	オンライン形式での参加者のパトス(心情)	ファシリテーターリスニングスキル												
		Paraphrasing (言い換え)	Mirroring (ミラーリング)	Drawing People Out (引き出す)	Stacking (スタッキング)	Tracking (トラッキング)	Encouraging (活性化)	Using the Clock (時計を使う)	Making Space for a Quiet Person (静かな 人に発言の機会 を作る)	Empathizing (共感する)	Validating (受容して俎 上に上げる)	Acknowledging Feelings (感情を認める)	Balancing (バランス ング)	Linking (リンキング)
(意見や質問を求めた時) 誰も発言しない/反応がない	問題の有無が分からず, 作成者が不安になる	-	-	-	○	-	○	-	-	○	-	-	-	-
(質問に対する回答をした時) 誰も発言しない/反応がない	参加者の反応が分からず, 回答者が不安に感じる	-	-	-	-	-	○	-	-	○	-	-	-	-
否定的な意見を言う	表情やしぐさが見えないので, ニュアンスが分からず, 成果物に対してではなく, 自分自身が否定されているかのように受け止めてしまう	○	-	○	-	-	-	-	-	-	○	○	-	-
余計な一言を言う	表情やしぐさが見えないので, ニュアンスが分からず, 余計な一言で感情が揺さぶられる	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○	○	-	-
話が止まらない	発言を止めるタイミングが分からないので, 事が終わるのを待つ	-	-	-	-	-	-	○	-	-	○	-	○	-
いろいろな意見がまとまらない	議論の終わりが見えず, 不安になる	-	-	-	-	○	-	-	-	-	-	-	-	○
想定外の質問・指摘が出ている	表情やしぐさが見えないので, ニュアンスが分からず, 取り扱いに困る	-	○	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	○
発言のそぶりを見せたが発言が無かった	発言タイミングを失って, 発言しづらい	-	-	-	-	-	○	-	○	-	-	-	-	-
とても有意義な発言をしないと受け入れられない 雰囲気になっている	気軽に発言できない雰囲気なので, 発言しづらい	-	-	-	-	-	○	-	○	-	-	-	○	-
問いかけても, リアクションが無い	参加意識が薄れている	-	-	○	-	○	○	-	-	○	-	-	-	-

付録4 ファシリテータースキリング導出

現象	オンライン形式での参加者のパトス(心情)	ファシリテータースキリングスキル	ファシリテータースキリング(FTS)
(意見や質問を求めた時) 誰も発言しない/反応がない	問題の有無が分からず, 作成者が不安になる	Encouraging (活性化)	適宜, 発言(質問)する時間を設けて, 発言していない人に意見が無いか聞く 限定して意見を求める 発言の幅を広げる 立場を変えて考えて考えてもらう 発言を促す意図を説明する 過去に効果があったことを聞く
		Stacking (スタッキング)	発言の順番を決めて意見を求める
		Empathizing (共感する)	(オンライン会議ツールの)リアクションマークを活用する
(質問に対する回答をした時) 誰も発言しない/反応がない	参加者の反応が分からず, 回答者が不安を感じる	Encouraging (活性化)	参加者に意見を求める ※立場が上の人や有識者に頼ると発言してもらいやすい
		Empathizing (共感する)	(オンライン会議ツールの)リアクションマークを活用する
否定的な意見を言う	表情やしぐさが見えないので, ニュアンスが分からず, 成果物に対してではなく, 自分自身が否定されているかのように受け止めてしまう	Paraphrasing (言い換え)	(ファシリテーターが受け止めて) 余計な一言を柔らかい言葉に言い換える
		Drawing People Out (引き出す)	(ファシリテーターが受け止めて) 代替案や考えていることを引き出す。意見を深掘りする。
		Acknowledging Feelings (感情を認める)	(ファシリテーターが受け止めて) 感情を認めて, 発言者の振り返りを促す
		Validating (バリデーション)	(ファシリテーターが受け止めて) 内容が良い場合は, 良いポイントを伝えたと, 言い換える
余計な一言を言う	表情やしぐさが見えないので, ニュアンスが分からず, 余計な一言で感情が揺さぶられる	Validating (受容して相上上げる)	(ファシリテーターが受け止めて) 余計な一言を程よくあしらう。 ※一言の部分の有耶無耶にする。
		Acknowledging Feelings (感情を認める)	(褒めた上で) ウィットにたしなめる ※笑いを取る感じで言うことが重要
話が止まらない	発言を止めるタイミングが分からないので, 事が終わるのを待つ	Balancing (バランス)	(発言に割って入って) 要点を確認する
		Balancing (バランス)	(発言に割って入って) 発言を軌道修正する
		Using the Clock (時計を使う)	(発言に割って入って) 発言の制限時間を言う
		Validating (バリデーション)	マイクを強制OFFする。 ※最終手段
いろいろな意見がまとまらない	議論の終わりが見えず, 不安になる	Linking (リンク)	意見を整理する/相違点を明確にする
		Tracking (トラッキング)	レビューの目的やゴールを伝える
想定外の質問・指摘が出ている	表情やしぐさが見えないので, ニュアンスが分からず, 取り扱いに困る	Linking (リンク)	意図を確認する
		Linking (リンク)	助けを求める
		Mirroring (ミラーリング)	発言を繰り返し, 発言者に考えさせる時間を与える
発言のそぶりを見せたが発言が無かった	発言タイミングを失って, 発言しづらい	Encouraging (活性化)	意見を求める
		Making Space for a Quiet Person (静かな人に発言の機会を作る)	意見を言うきっかけを作る
とても有意義な発言をしないと受け入れられない雰囲気になっている	気軽に発言できない雰囲気なので, 発言しづらい	Making Space for a Quiet Person (静かな人に発言の機会を作る)	意見が無いか聞く。 ※発言しやすい雰囲気を作る。
問いかけても, リアクションが無い	参加意識が薄れている	Encouraging (活性化)	レビューの目的やレビューアの役割を伝える
		Making Space for a Quiet Person (静かな人に発言の機会を作る)	緊張感を持たせる
		Drawing People Out (引き出す)	内容を理解しているか確認する
		Empathizing (共感する)	(オンライン会議ツールの)リアクションマークを活用する

付録5 FTS マップ

現象	オンライン形式での参加者のバース(心情)	FTS_NO	ファンリタイカースキリング(FTS)	具体例 (Tips)
(意見や質問を求めた時) 誰も発言しない/反応がない	問題の有無が分からず, 作成者が不安になる	1	適宜, 発言 (質問) する時間を設けて, 発言していない人に意見が無いが聞く	① 「○○○さん, 意見や感想はありませんか」
		2	限定して意見を求める	① 「気になったことを1つだけ挙げてもらえませんか」 ② 「全体でも構いませんが, XXXについてのみでも構いません。意見を挙げてもらえませんか」
		3	発言の幅を広げる	① 「発言は, 質問や意見だけでなく, 感想でも構いません」
		4	立場を変えて考えて考えてもらう	① 「システム利用者/システム管理者が使うことを想定して考えてみてください」(利用者の視点) ② 「テストを実施することの想像して質問が無いと考えてみてください」(役割の視点) ③ 設計時に時間がかかったところ, 迷ったところを挙げてもらう。
		5	発言を促す意図を説明する	① 「質問や意見, 感想を言ってもらって視野が広がります, 気づきを得られることがあります。何かありませんか。」 ② 「分からない部分を教えてもらえると, 参加者の新たな気づきを得られることがあります」
		6	過去に効果があったことを聞く	① 「過去のレビューで効果があった指摘が, 今回の成果物に当てはまりますか」 ② 「知っている失敗談の中で, 今回の成果物に当てはまりますか」
		7	発言の順番を決めて意見を求める	① 「順番を決めますので, その順に意見を挙げてください」
		8	(オンライン会議ツールの)リアクションマークを活用する	① 「質問が無ければ, リアクションマークを使って示してください。」
(質問に対する回答をした時) 誰も発言しない/反応がない	参加者の反応が分からず, 回答者が不安を感じる	9	参加者に意見を求める ※立場が上の人や有識者に頼ると発言してもらいやすい	① 「○○○さん, 意見や感想はありませんか」
		10	(オンライン会議ツールの)リアクションマークを活用する	① 「問題無ければ, リアクションマークを使って, 反応を示してください。」
否定的な意見を言う	表情やしぐさが見えないので, ニュアンスが分からず, 成果物に対してではなく, 自分自身が否定されているかのように受け止めてしまう	11	(ファンリタイカースキリングが受け止めて) 否定的な言葉を柔らかい言葉に言い換える	① 「言い換えると, XXXということでしょうか」 ② 「代替案も言ってもらえると助かります」
		12	(ファンリタイカースキリングが受け止めて) 代替案や考えていることを引き出す。意見を深掘りする。	① 「意見は分かりました。XXについて, どのようにしたら良いか考えを聞かせて下さい」 ② 「XXについて, もう少し補足してもらえませんか」
		13	(ファンリタイカースキリングが受け止めて) 感情を認めて, 発言者の振り返りを促す	① 「XXさんは, 内容に不満があるよう感じます。如何でしょうか」 ② 「XXさんから可立ちを感じました。そんな感情をお持ちですか」
		14	(ファンリタイカースキリングが受け止めて) 内容が良い場合は, 良いポイントを伝えたと上で, 言い換える	① 「この指摘は良いですね。さらに, XXXということを知りたいということでしょうか」
余計な一言を言う	表情やしぐさが見えないので, ニュアンスが分からず, 余計な一言で感情が揺さぶられる	15	(ファンリタイカースキリングが受け止めて) 余計な一言を程よくあしらう。 ※一言の部分の有耶無耶にする。	① 「今の発言は, XXXということですね。(一言には触れない)」 ② 「(一言に対して, 明るい声で) 追加の指摘もありがとうございます。」
		16	(褒めた上で) ウィットにたしなめる ※笑いを取る感じが重要	① (明るい声で) 「○○○さん, 最後の一言は不要ですよ。XXXの指摘で終わっていいのは最高でした」 ② (明るい声で) 「○○○さん, 最後の一言は激励と受け止めました。ありがとうございます。」
話が止まらない	発言を止めるタイミングが分からないので, 事が終わるのを待つ	17	(発言に割って入って) 要点を確認する	① 「つまり○○○さんの意見は, X X X Xということでしょうか」 ② 「○○○さん, 議事録に記録するので, 申し訳ないですが, もう一度, 要点を言ってもらえますか」
		18	(発言に割って入って) 発言を軌道修正する	① 「○○○さん, 非常に参考になる意見です。しかし, レビューの目的から少し離れてしまったので, その件は別の機会に話すというご提案はいかがでしょうか」
		19	(発言に割って入って) 発言の制限時間を言う	① 「○○○さん, あとXX分以内にまとめて言ってください」
		20	マイクを強制OFFする。 ※最終手段	① マイクをOFFにして, 強制的に発言を停止する。
いろいろな意見がまとまらない	議論の終わりが見えず, 不安になる	21	意見を整理する/相違点を明確にする	① 「ここまで出てきた意見を一旦, 整理したいと思います。議事録係の方, 記録した内容を読んでもらえますか」 ② 「この部分だけが, 意見が異なりますね。認識はありますか」
		22	レビューの目的やゴールを伝える	① 「今日のレビューの目的は, XXXです。目的に合った発言になりますか」 ② 「今日のレビューのゴールは, XXXです。ゴールに向かうような発言をお願いします」
想定外の質問・指摘が出ている	表情やしぐさが見えないので, ニュアンスが分からず, 取り扱いに困る	23	意図を確認する	① 「ところで, ○○○さんがXXXと指摘する理由を教えてくださいませんか」 ② 「ところで, その質問を考えた背景を教えてくださいませんか」
		24	助けを求める	① 「答えられる方はいらっしゃいますか。感想や確認でも構いません」
		25	発言を繰り返す/発言者に考えさせる時間を与える	① 「なるほど, ○○が××なんですね」
発言のそぶりを見せたが発言が無かった	発言タイミングを失って, 発言しづらい	26	意見を求める	① 「○○○さん, 意見や感想はありませんか」
		27	意見を言うきっかけを作る	① 「○○○さん, 感想でよいので, 何か言ってもらえませんか」
とても有意義な発言をしないと受け入れられない 雰囲気になっている	気軽に発言できない雰囲気なので, 発言しづらい 雰囲気になっている	28	対象者に意見が無いが聞く。	① 「○○○さん, どんな意見でも構いません。気になることや感想はありませんか」 ※何を言っても良いと, レビューの場に宣言する。
問いかけても, リアクションが無い	参加意識が薄れている	29	レビューの目的やレビューの役割を伝える	① 「今日のレビューの目的は, XXXです。改めて見直しもらえますか」 ② 「○○○さん, 今回は, この観点でチェックをお願いしていますが, 質問はありますか」
		30	緊張感を持たせる	① 「○○○さん, 何かコメントをお願いします」発言者を指名して意見を求める。 ② 「適宜, 何人の方に意見を求めますね」
		31	内容を理解しているか確認する	① 「○○○について, 腑に落ちない点はないですか」 ② 「次にやる作業は分かっていますか」
		32	(オンライン会議ツールの)リアクションマークを活用する	① 「リアクションマークで意見を表してもらえませんか」意見に対する気持ちを見える化してもらう。