

ホワイトボード・ミーティング®
アドバンス（２級）検定
筆記試験

模擬試験問題

株式会社 ひとまち

1. 以下の（１）～（１８）にあてはまる適切な語句を書きなさい。

① ホワイトボード・ミーティング®は、2003年にちよんせいこが開発した話し合いの技法です。6つの会議フレームがあり、熟練したファシリテーターは、これらをプログラムデザインしながら話し合いを進めます。6つの会議フレームは以下の通りです。

（１）会議（２）会議（３）会議
（４）会議（５）会議（６）会議

②ファシリテーターが立つ場には必ず（７）があります。（７）に向かって、トップダウン型のリーダーはメンバーに指示通り動くことを求めるのに対し、ファシリテーター型リーダーは、メンバーの中に（８）関係を育みます。クオリティの高い（８）活動は、（９）、（１０）、（１１）ことに直結しています。そうすることで、能動的、自立的なメンバーシップとチームワークを育みます。（８）活動は、非常にクオリティの高い活動です。

③ 経験や知識に差があり、立場の違う人が会議に集ります。そのような場において、ファシリテーターは参加者の状況を（１２）しながら（１３）や（１４）を標準化します。特に発散の部分では、オープン・クエスチョンを活用して深い情報共有を進めることで（１５）を作ります。そうすることで、誰もが情報にコミットでき、互いの強みや専門性を活かし合う「多様性が発揮されるチームづくり」を進めます。

④そのために、ファシリテーターが進めるのは徹底した（１６）の場づくりです。言いたくないことは（１７）がルールです。発言するかどうかは、本人の（１８）であり、ムリやり意見を引き出すのではなく、話したくなる（１６）の場作りのために環境設定がファシリテーターの仕事です。

2 以下の「ホワイトボード・ミーティング®質問の技カード」と「使い方」に適切な語句を書いて、完成しなさい。

ホワイトボード・ミーティング® 質問の技カード	
●オープン・クエスチョン	●あいづちの例
1 ()	10 ()
2 ()	11 ()
3 ()	12 ()
4 ()	13 ()
5 ()	14 ()
6 ()	15 ()
7 ()	16 ()
8 ()	17 ()
9 ()	
●クローズド・クエスチョンは (18) や (19) など	

<使い方>

あいづちの言葉は地域性やシチュエーションによって言い換えが可能です。オープン・クエスチョンは9つの言葉だけで聴くことができるファシリテーターの (20) を確保します。

3 ()の中に入る語句を下のア～ノの中から選び、書きなさい。

(1) 行動は「特定の契約」を結んだ(2)が対象になります。例えば夫婦や部下と上司の関係など「特定の契約」を結んだと認知した(2)に対し、私たちは(1)行動を繰り返します。

「心の体力」が温かい時の(1)行動はマイルドです。日頃から(3)を重ねているので、まず(4)が(5)を大事にする気持ちが伝わります。「あなたを大切に思っています」「いつもお世話になっています」と伝え合うことで、互いの関係が良好であることがわかります。

しかし、日常のコミュニケーションの状態が悪くなり、「心の体力」が冷えてくると(1)行動は激しくなります。自分や相手を傷つけるような(6)や(7)を繰り返します。

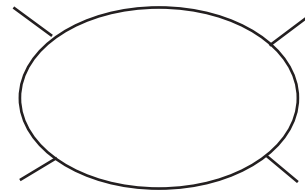
(8)行動は家族やクラス、チーム、社会などの(9)が対象になります。心の体力が温かい時の(8)は、前向きに生きる原動力になります。「心の体力」が冷えると(8)行動も激しくなります。周囲に混乱や困惑を招く(6)や(7)で自分の(10)を確認しようとしています。

これら「心の体力」が冷えている時の(1)や(8)に共通する行動動機は(11)です。(11)が高まると(12)行動につながります。それは会議の場面も同じです。ホワイトボード・ミーティング®は、会議に(3)を育むことで、「互いに承認しあう関係」を生み出し、一人ひとりが安心して、前向きに自分の力を発揮できる話し合いを実現します。

1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12

- (ア) ためし (イ) 第三者 (ウ) 関係 (エ) 集団 (オ) 気づかいあう関係 (カ) 自分
(キ) 社会 (ク) 愛情確認 (ケ) 相手 (コ) 所属 (サ) 不安 (シ) 不穏な (ス) 態度
(セ) 前向きな (ソ) 良好なコミュニケーション (タ) 言葉 (チ) 価値 (ツ) 承認欲求
(テ) 親切 (ト) 表情 (ナ) 個人 (ニ) 認識 (ヌ) 親密な関係 (ネ) 自己肯定感 (ノ) 依存

- 4 中心の○にあなたの専門分野の文言や文章を1つ書き、第2階層4つを全て書きなさい。そのうちの右上に書いた第2階層について第4階層のエピソードまで書き、専門知識のない人も情景が浮かび、理解が促進される「構成要素」を完成させなさい。



- 5 2ヶ月前に部署に来た新人Aが、仕事の内容を把握できず、動けば動くほど失敗を積み重ねます。そのため、最初は寛容に受け止めていた上司や同僚も、最近では話をする度にイライラしています。問題が深刻にならないうちに、他部署のあなたが依頼を受けてファシリテーターとして課題解決会議を進行することになりました。会議は2週間後、2時間です。「エンパワーの法則」を活用し、会議前後を含めて、課題解決会議の進め方（発散、収束、活用のプロセス）を書きなさい。

<登場人物>

- A やる気はあるが失敗が多くて、最近では自信を失っている
- B 同僚。Aより若い。キャリアは3年目
- C 上司。この部署に来て1年目。これまでは全く違う部署を担当

<会議前>

<会議当日>

<会議後>

※エンパワーの法則 まず失敗をゼロにする→小さな成功体験を積み重ねる→大きな飛躍にチャレンジ

模擬問題 解答

1 以下の（１）～（１８）に当てはまる言葉を書きなさい。

- （１）定例進捗 （２）役割分担 （３）企画 （４）情報共有 （５）課題解決 （６）ホワイトボードケース
（７）ゴール （８）聴きあう （９）学びあう （１０）高めあう （１１）つながりあう
（１２）アセスメント （１３）経験値 （１４）暗黙値（暗黙知） （１５）標準値（形式知）
（１６）安心・安全 （１７）言わない （１８）自己選択（自己決定）

※ （１）～（６）は順不同可

※ （９）～（１１）は順不同可 （９）聞き合うも可

※ （１４）（１５）（１８）は（ ）内の言葉も正解。

☆ 1問1点（全問正解 18点）

2 以下の「ホワイトボード・ミーティング®質問の技カード」と「使い方」に適切な語句を書いて、完成しなさい。

- （１）～というത്？ （２）どんな感じ？ （３）例えば？ （４）もう少し詳しく教えてください
（５）具体的にどんな感じ？ （６）どんなイメージ？ （７）エピソードを教えてください
（８）何でもいいですよ （９）他には？ （１０）うんうん （１１）なるほど、なるほど （１２）わかる、わかる
（１３）そうなんだあ （１４）へえ （１５）だよねえ （１６）それで、それで （１７）そっかあ
（１８）数量 （１９）固有名詞 （２０）ニュートラルポジション

※ （１１）は「なるほど」も正解

※ オープン・クエスチョンは最新の「質問の技カード」の順番（模擬試験解答）を正解とする。

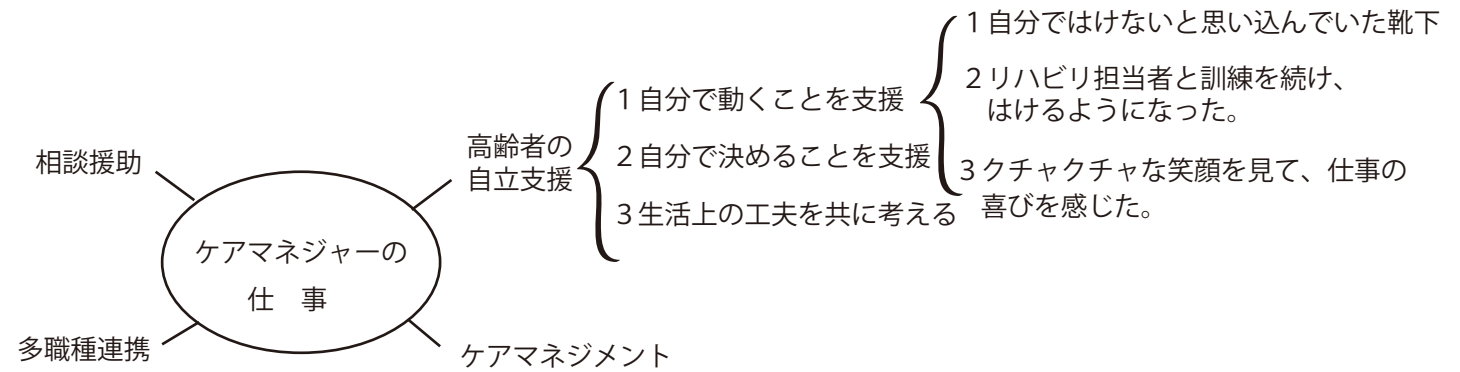
☆ 1問1点（全問正解 20点）

3 （ ）の中に入る語句を下のア～ノの中から選び、書きなさい。

1 ク	2 ナ	3 ソ	4 カ	5 ケ	6 タ
7 ス	8 ツ	9 エ	10 コ	11 サ	12 シ

☆ 1問1点（全問正解 12点）

4 中心の○にあなたの専門分野の文言や文章を1つ書き、第2階層4つを全て書きなさい。そのうちの右上に書いた第2階層について第4階層のエピソードまで書き、専門知識のない人も情景が浮かび、理解が促進される「構成要素」を完成させなさい。



- 5 2ヶ月前に部署に来た新人Aが、仕事の内容を把握できず、動けば動くほど失敗を積み重ねます。そのため、最初は寛容に受け止めていた上司や同僚も、最近では話をする度にイライラしています。問題が深刻にならないうちに、他部署のあなたが依頼を受けてファシリテーターとして課題解決会議を進行することになりました。会議は2週間後、2時間です。「エンパワーの法則」を活用し、会議前後を含めて、課題解決会議の進め方（発散、収束、活用のプロセス）を書きなさい。

※解答の一例

<会議前>

- ① 上司と同僚、部下の3人にそれぞれヒヤリングをします。A3用紙を活用して、ホワイトボード・ミーティングの進め方で具体的な状況を把握します。時間は各自15分です。

発散 「仕事はどんな感じですか」

収束 「良いこと」「困っていること」

活用 「これからどうしたい？どうなったらいいと思う？」

ファシリテーターと参加者の信頼関係構築とニーズ把握に努めます。また、課題解決会議のゴールを共有します。(例)働きやすい職場づくり。お客様満足度を高めよう。

- ② Bさんと一緒に簡単な業務マニュアル作成し、課題解決会議までにAさんと取り組んで、小さな成功体験を積み重ねておきます。

<会議当日>

- ① 課題解決会議はAさんの仕事の振り返りから始めます。

発散 「2ヶ月働いてみてどんな感じ？ マニュアルの業務はどうだった？」

収束 「Aさんが仕事で良いと感じること」「Aさんが仕事で困っていること」

活用 「Aさんは、これからどうしたい？どうなったらいいと思う？」

助言 B、CさんからAさんにアドバイスとゴールに向かう具体策を提案する。

活用 たくさんは難しいので、まず3つ程度の進め方を決めて役割分担。

Aさんのフォローアップ担当（困った時に相談する人）も決める

<会議後>

- ① 1週間に1回の定例進捗会議で情報共有を進める。
② Aさんのフォローアップ担当者との振り返りを実施
③ 2週間後に課題解決会議のホワイトボード（もしくは記録）を見ながら振り返りをする。