

「開発現場で使う傾聴。 その実践と可能性」

SWEST17

2015. 8. 27

(社) 産業カウンセラー協会 リスナー研修スタッフ

酒井 卓也

はじめに

- **過去の開催**

- SSEST6では、より効果的なグループワークとすることを目的に、「聞き方の技術」と題し、話しの聞き方の講義を行った。
- SWEST16では「エンジニアのための傾聴スキル」と題し、信頼されるリーダー、マネージャになるために、傾聴（リスニング）の体験を行った。

- **今回の狙い**

- 「傾聴」の技術が、エンジニアの業務の中でどのように使えそうなのか、具体的なイメージを持ってもらえるようなものにしたい。

傾聴を使う事で軽減出来そうなストレス(1/2)

- ソフトウェア開発現場の中で、ストレスを受けるありがちな場面
 - 顧客も上司からも要求されること(QCD等)はもともとだが、無理・無駄・ムラを強いられ、**現実的・建設的議論を許さない時**
 - トラブルに対し罵声だけを発し、目的思考で**話し合いの出来ない顧客や上司と向き合った時**
 - 期待されている役割に及ばない自力を自覚した時には、時既に遅く、**報告・相談が出来ない状況に追い込まれた時(ユーザーに受け入れられない不安と孤独感に陥った時)**
 - ユーザーから責められた後に、管理責任者である上司からも責められた拳句、**「ちゃんとやれ」の一言で問題解決を押し付けられた時**

傾聴を使う事で軽減出来そうなストレス(2/2)

- **気を遣いつつ部下を信頼・尊重して指導していても、その姿勢態度・パフォーマンスに愕然とさせられて、ユーザーからクレームを受けた時**
- **自分の不手際で問題を起こし、何とか解決したいのだが、自分の能力(権限範囲を超える対策が必要)では困難でも、「失敗は隠したい・罵声を受けたくない」と葛藤を抱えた時**
- **わからないことを質問できる先輩や同僚がいない時**
- **作業の経験が浅く不安を抱えながら作業をしている中で周りが忙しそうで質問をしたくても出来ない時**

傾聴のポイント 1

- 相手が聞いてほしいと思っていることを、妨げない。
 - うなずき
 - 話の内容によってうなずく早さや、大きさを調整する。ペースをあわせる。
 - あいづち
 - 「そうですか」「なるほど」「ほー」「ふーん」「それで」

傾聴のポイント 2

- 相手が話す、事実、出来事、状況などのキーワードを相手に伝え返す。
 - 相手の言った言葉で短く返す。
 - 本当に言いたいことは何かに集中して返していく。
- 例
 - 「私は入社以来、プログラミング一筋でやってきました」
 - 「プログラミング一筋でやってこられた」

傾聴のポイント 3

- **話の要旨をまとめて伝えかえす。相手の話を正確に把握できたかの確認。**
 - **話がひと段落した時。**
 - **話がわかりにくい時。**
 - **要点を抑え、系統立てて、簡潔にまとめる。**
- **例**
「相次ぐ仕様変更への対応で、上に相談しても、とにかく対応を頼むの一点ばかりで、根本的な問題解決になっていないということなんだね」

傾聴のポイント 5(重要)

- 話をしている相手の気持ちの言葉、表情をとらえて返す。
 - 感情表現(喜怒哀楽、快・不快)
 - うれしい、充実感、辛い、厳しい
- 例
「本当に納期に間に合うのかどうにも不安だ」
「どうにも不安なんですね」

傾聴のポイント 6(重要)

- 相手が語っている話の背景にある、**言語化されない気持ち**を伝え返す。
 - 言外の気持ちを感じ取る。態度、表情、動作(非言語の部分)が訴えているものつかんで、伝え返す。
 - 事柄に対し、
 - なぜそういう思考をしたか。
 - なぜそういう感情を持ったか。
 - なぜそういう行動をしたか。これらから気持ちを推し量って相手に伝える。
- 例
「私もこの仕事結構長いのですよ。それを否定されるとは、思ってもいなかった。それでついあんなことを言ってしまった…」
「あなたの**経験上**この機能は必ず必要になるという確信がある。だから、**経験のない新参者に否定されて頭にきたんだね**」

ディスカッション

- 傾聴による気持ちを理解されることと、現実的な問題解決につながるアドバイスをあたえられることの違い
- 傾聴を使う事についての利点
- 傾聴をつかうことについての難しさ

最後に

祈り

「全てのIT従事者が幸せになれますように」

以上_{11/11}