

## 講評

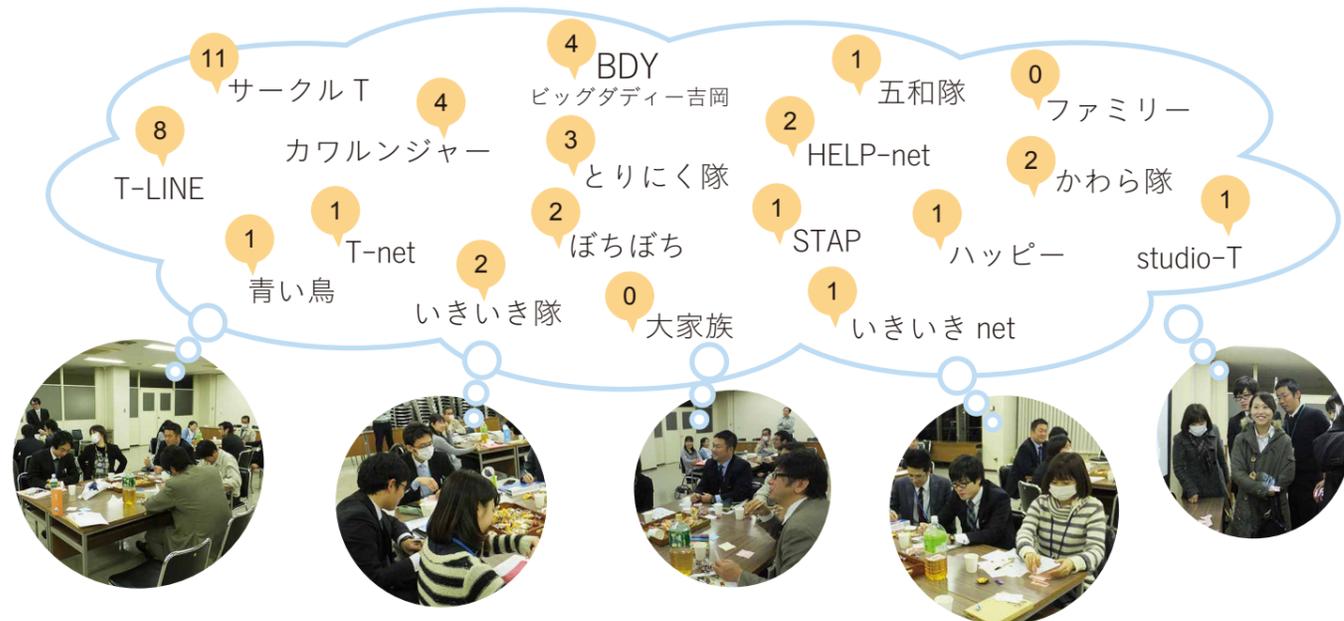
今回のヒアリング体験は結構難しかったのではないのでしょうか。オープンクエスチョンやYes.andについてレクチャーしましたが、実際に体験してもらうことが一番よくわかったのではないのでしょうか。また、ぜひこれらを現場で実践しながら改善していくのがよいと思います。3チームの発表を聞いて、いくつかポイントがありました。まずは、相手に対して話しを理解して聞いているということをアピールする必要があります。また、ヒアリング前に自己紹介をすることで、その後の話しのネタを見つけることができ、お互いの距離感を縮めることができます。そして、何より実践することがヒアリング技術習得の近道になります。



studio-L 小山

## 交流会

研修が終わった後は、ちょっとブレイク。わいわい話しをしながら、職員研修メンバーで交流会を開催しました。いつもの研修とは違い、メンバー同士、なごやかな雰囲気。日ごろの業務の話や、今日の研修の話をする姿がこちらでみられました。そして交流会のもう一つの目的。職員研修メンバーが、来年度から市民へのヒアリングとワークショップのファシリテーターをつとめることを受け、これから職員研修メンバーで様々な取り組みにチャレンジしていく前に、チームの結束力を高めようとチーム名称のアイデア出しをしました。市役所職員が活動している福山市の「F-net」や、同じ愛知県内の長久手市の「おむすび隊」の事例を簡単に紹介しました。チーム名に込められた思いに共感しながら、自分たちもこんな名前と呼ばれたいという思いを込めて、色々なアイデアが出されました。最後に投票して今回はここまで。「サークルT」が11票と一番人気でした。どんな名前になるのか楽しみです。



## 参加者の感想

- ・自分の聴き方、話し方を客観的に見てもらえたのは良かった。初対面の人とうまく会話できるか不安。
- ・インタビューは「聞く」という意識が強く、自分のペースに持っていくのが難しかった。
- ・ヒアリングをする相手によって聞き方を変える必要があるため、こちらの質問に対するリアクションが乏しい方へヒアリングするのは不安がある。
- ・市民へヒアリングをする際、高浜市について深く知っている必要があると感じたため、勉強が必要。
- ・メンバー同士打ち解けて、ワークショップを進めることができました。

### 次回のご案内

日付 平成27年1月13日(火)  
 時間 13:30~16:00  
 会場 高浜市役所第5会議室

ワークショップのファシリテーション技術について学びます。



studio-L (スタジオエル) は、代表の山崎亮が2005年に設立。地域の課題を地域に住む人たちが解決するコミュニティデザインに携わる。これまでに、いえしま地域まちづくり、海士町総合振興計画など、まちづくりのワークショップや住民参加型の総合計画づくりなどに携わっている。http://www.studio-l.org

# 職員研修

みんなが幸せに暮らしているために自分は何ができる！

## 第2回職員研修



## ヒアリング技術を身に付けよう！

高浜市では、すべての市民が幸せを感じ、いつまでも住み続けたいと思える高浜市を実現するために、市民一人ひとりが主体的に取り組むことを考えられるような計画をつくっていきます。今回の研修では、来年度に予定している市民へのヒアリングの際に使えるヒアリング技術について学びました。話しの聞き方にもコツがあること、タイミングを計りながら質問を切り出すことなど、ヒアリングをする側、される側になって実践を交えながらの研修でした。また、研修後の交流会では、来年度から始まる市民ワークショップやヒアリングについて、研修に参加しているメンバー全員で力を合わせて乗り切るべく、チーム名称を考えました。

日付 平成26年12月19日(金)  
 時間 14:30~18:00  
 会場 高浜市役所第2会議室

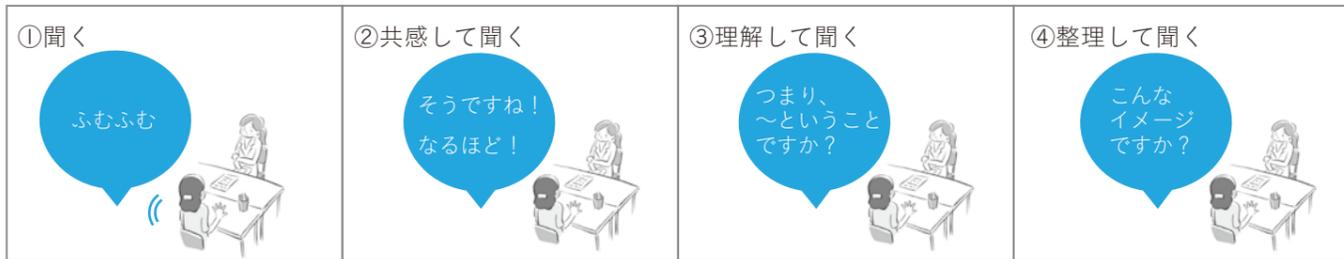
### プログラム

- 14:30 はじめに
- 14:35 前回のふりかえり
- 14:45 ヒアリングレクチャー・実践
- 15:45 テーブルワーク
- 17:00 交流会

## ヒアリングのコツ

### 4つの聞く

聞くには4つあります。まず1つ目はただ「聞く」。集中して聞かだったり、話している途中で質問しないなど、体全体で聞いているよというのを示すことです。2つ目は、「共感して聞く」です。感情を言葉で確認するだったり、相手の感情に共感する。これは対立の構図ができていて、何か仲間になりたいときに使います。3つ目は「理解して聞く」。相手の言ったことをポイントにまとめて言い換えるなど、事実を共有したいときに使います。4つ目は「整理して聞く」。相手の考えを整理するような戦略的な聞き方です。これらを使い分けてみましょう。



### オープンクエスチョンとクローズドクエスチョン

質問のしかたには2つの方法があります。「はい」か「いいえ」で答えられない質問がオープンクエスチョン。相手の思いを引きだしたいときに使います。この質問をすると会話が広がります。一方、クローズドクエスチョンは、「はい」か「いいえ」で答えられる質問です。初めて話す人や話すのが苦手な人との最初の会話に使うと有効です。この2つの質問の仕方を上手に使い分けましょう。

### ヒアリングのねらい

ヒアリングを実施する目的は、プロジェクトが始まる前に地域の人と顔見知りになることです。ヒアリングを通してお互いを知り、ワークショップでは名前を呼び合える間柄になることが必要です。またヒアリングを通じて、そこに住む人しか知らない地域の情報を得ることも大切です。ここで得られた情報は、その後のワークショップのプログラムづくりの材料となり、知り得た情報から、市民の意見を引き出しやすいキーワードを探ります。

### 魔法の言葉

「へえ～」「なるほど」「すごいですね」など「共感して聞く」ときに出てきた相槌です。この言葉を使うことで、何か意見が詰まった時、対立が生まれそうな時にその場をなごませることができます。これ以外にも気を付けたいのが、話す速さ・スピード、表情、目線、声の大きさやトーン、身振り手振りなどです。相手の話しやすい環境をつくるのが大切です。相手が話しやすい環境をつくるのが大切

## ヒアリングの実践

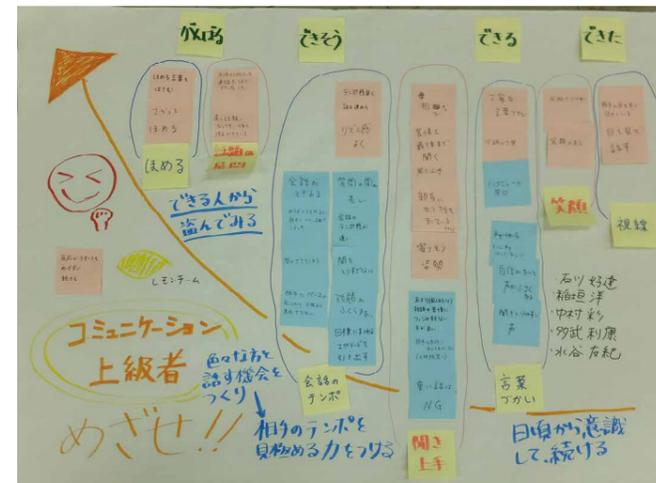
レクチャーで得たことを参考に、実際にヒアリングを体験しました。まずは、2人1組になってオープンクエスチョンの練習です。「好きな食べ物」について質問し、それがどんなものなのか、どんな食べ方が好きなのか、食べ物にまつわるエピソードまで聞き出す練習をしました。続いて、実際のヒアリングを想定した練習です。3人1組になり、ヒアリングする人、される人、記録係と役割を順番に分担しました。ヒアリングされる人は、予め用意された3枚のキャラクターカードのうち自分が選んだカードの人物になりきり、お正月の過ごし方についてヒアリングを受けます。キャラクターは「否定的なことばかり言う機嫌の悪い70歳男性」「あまりしゃべらずうつむき加減の43歳男性」「話しがすぐにそれで関係ないことばかり話す52歳女性」という個性的な人物像を設定しました。相手のキャラクターがわからない中、ヒアリングする人が苦戦するほどキャラクターになりきり、時間内にお正月の過ごし方を聞き出すことができないところも。ヒアリングの後は、記録係から良かった点、悪かった点をフィードバックしてもらいました。



## テーブルワーク

ヒアリングを体験した結果をグループ内で共有するために良かった点をピンク色の付箋に、悪かった点を青色の付箋にそれぞれ書きだし、模造紙上にまとめていく作業を行いました。各チーム内で進行役、書記、タイムキーパー、発表者を決め、話し合いました。飴の味にちなんだ3チームそれぞれに特徴的なまとめ方になりました。

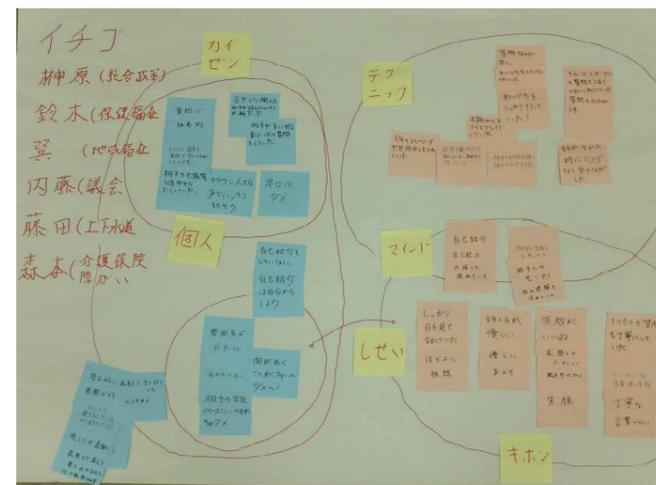
### レモンチーム



### できた～がんばろうまで達成状況でまとめ

レモンチームでは、できた、できる、できそう、がんばるという4段階で意見をまとめました。視線、笑顔について、相手の目を見て話す、笑顔で話すことは良いところの意見が多くなっていました。できるでは、丁寧な言葉づかい、口調が丁寧だったという意見がある反面、インタビューする声が早口だったり、声か聞こえづらかったり聞き上手な姿勢が大事だということになりました。次にできそうでは、テンポよく話しができた反面、質問の間が長いなど悪い点も上がりました。最後のがんばるでは、苦情をうまく受け流したり、話題を変える、ほめるなどができるようになるといいなという意見でした。

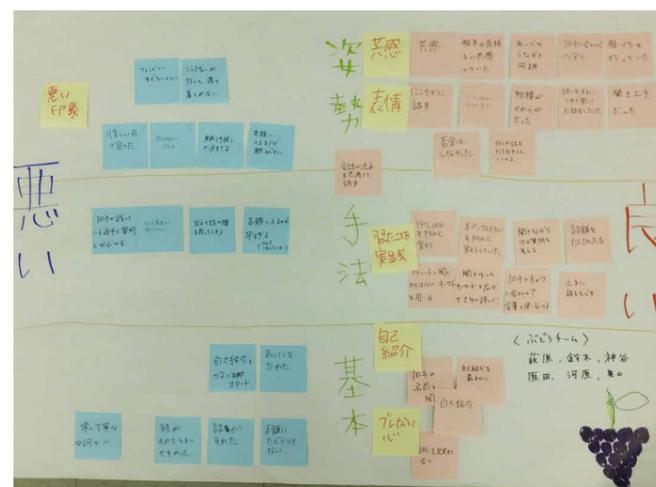
### イチゴチーム



### インタビュアーのやさしさが裏目に

基本となる姿勢、マインドやテクニックで意見を分けてみました。姿勢では、しっかり目を見て話していた、一つひとつの質問を丁寧にしていたという意見が挙がりました。テクニックでは、クローズドクエスチョンとオープンクエスチョンを使い分けていたや、相手の好きなことで話題を広げていたという意見が出ていました。逆にできていなかったのことで、質問が抽象的だった、相手が言い終わる前に次の質問をしていた、早口だったことが挙がりました。これ以外には、質問への答えから話しの展開がなかなかできない、聞き返しができていない、これらはインタビュアーのやさしさが裏目に出了のではないのでしょうか。

### ブドウチーム



### 相手の気持ちに共感・にこやかに話す

姿勢のところでは、怪しい目で相手を見ていた、相手に警戒心を持っているような話し方をしていた、腕を組んで話していたなどの反省点がありました。これを踏まえ、相手の気持ちに共感すること、にこやかに話すことで、お互いコミュニケーションがとりやすくなると思います。テクニックのところでは、相手の話しをさえぎってしまう、いきなり本題から質問してしまったなどの課題がありました。これらの課題に対しては、Yes, and やオープンクエスチョンを実践していくことが重要だと思います。また、あいさつを忘れていたり、自己紹介をせずに話しを始めてしまったという課題も挙りました。