

Coordinator Training College

COTOLLEGE

コーディネーター養成講座
コトレッジ

第2回



はじめに

前回のふりかえりから始まりました。前は、ゆるかわおもしろシートを使って自己紹介を行った他、コーディネーターとして活躍している浜甲子園団地(西宮市)の奥河さんと、立川市子ども未来センター(東京都)の藤山さんにゲストで来ていただき、現場のお話を伺いました。

きのこ×たけのこゲーム

お菓子の「きのこの山」「たけのこの里」の好きなお菓子を話し合いました。ここで大切なのが対話です。対話とは、相手を論破する討論ではなく、問いかけにより相手を理解するプロセスを何度も繰り返して自分の視野を広げ、発見を得ることです。



対話を促すコツ

対話を促すためには、Yes, andが大切です。相手の言ったことに対して、「それいいね! だったら…」と自分の意見やアイデアを追加していきます。また、座る位置や相槌など、話しやすい雰囲気づくりも大切です。聞くにも様々あり、ただ聞く、共感して聞く、整理して聞くなどがあります。言葉以外の表情や声のトーンなど様々なことから情報を読み取ることができます。

日時

2022.7.23 (Sat)

14:00~17:00

会場

茨木市役所南館8階中会議室

参加者数

30人

プログラム

- 1 はじめに
- 2 きのこ×たけのこゲーム
- 3 レクチャー:対話を促すコツ
- 4 ヒアリングのデモンストレーション
- 5 ワーク①ヒアリング手法を分析しよう!
- 6 レクチャー:ヒアリングで大切にしたいポイント
- 7 ワーク②:ヒアリングを実践しよう!
- 8 ワーク③:ヒアリングでの気づきを共有しよう!
- 9 おわりに

ヒアリングのデモンストレーション

studio-Lのスタッフが普段どのようにヒアリングしているのか、厚毛さん、平野さんが参加者にヒアリングをしました。その様子を見ながら気付いたこと、いいなと思ったことなどを各自シートに記入し、各テーブルで共有しました。その後、studio-Lのスタッフからも二人のヒアリングの様子を見て気付いたことを共有しました。



厚毛さんのヒアリング

参加者の気付き

やわらかい落ち着いた雰囲気/相手に緊張させない雰囲気/
相手の興味を引き出す質問の仕方/ユーモアを交えた質問/
相手の答えを整理したり別の言葉に言い換える/相手をほめる/
聞き手が目立たないように/聞きたいことは終盤で聞く

studio-Lスタッフの気付き

相手に答えてもらうだけでなく、こちらの想いや目的をさりげなく伝える

平野さんのヒアリング

参加者の気付き

声のトーンがやさしい/笑顔、目が笑っている/オーバーリアクション/質問してよいかという気遣い/先に所要時間を伝える/質問がどんどん展開していく流れ/自分との共通点を伝える/ヒアリングに慣れている感じ

studio-Lスタッフの気付き

話の流れから、相手が答えやすそうだと感じたらネガティブなこと(大変だったこと等)を聞く質問を挟む

ヒアリングの実践と気付きのまとめ

レクチャーやデモンストレーションをふまえて、参加者もヒアリングに挑戦しました。



3人1組でグループをつくりヒアリングを実践



ヒアリングする人、される人、記録係の役割を交代



ヒアリングしているときの気付きを記録係が付箋へ



テーブルごとに付箋を整理して発表

テーブル1

「6人の強みと課題が見つかりました！」というタイトルで整理しました。気付きを整理すると、相槌、目で笑う、アイコンタクトをとる等の態度が多く、間をあげないなど具体的なスキルは少なかったです。経験を積んで自分たちの目指すコーディネーターに近づけたらいいなと思いました。

テーブル2

簡単な質問から始める等の話の導入部分と、相手の興味に合わせて話を広げていく等の技術的な部分は練習すればするほどうまくなると思いました。また、言葉使いがきれい等言葉に関することと、うなづく、相手を見る、返事を待つなど言葉以外の雰囲気づくりも大切だということがわかりました。

テーブル3

共感や肯定することが、話しやすい雰囲気をつくることになると感じました。インタビューというより対話的、自己開示することにより現状が話しやすくなります。また、抽象的な質問は具体的にしたり、質問を深掘りする等相手の話を引き出すような質問の仕方も大切だという気付きがありました。

テーブル4

聞き手から自己紹介し、共感を表したり、相槌等リアクションをして相手の心をつかみ、困っていることを引き出します。そして聞き手が話のキーワードを整理して質問の答えがまとめられるといいねという流れになりました。そして、関西人だからこそリアクションが大事という結論になりました。

テーブル5

雰囲気づくりでは、親しみやすさ、目を見る、笑顔で相槌を打つという気付きがありました。また、名前を確認する、相手を褒める、共通項を見つけることでスムーズに話が進められました。相手の言葉を受け入れて、大切にしていることを引き出す、共感して悩みを引き出すことが大切だと思いました。

講評

コーディネーターが話を聞く際には、目的にとらわれずその人の可能性を探るインタビュー的な要素と、聞きたい項目を定めて聞き出すヒアリング的な要素の両側面が必要です。また、対話によって相手との関係性をつくることも大切な目的の一つです。



studio-L 醍醐さん