

# **「エンジニアのための傾聴 ～行動を促す対話法～」**

**SWEST19**

**2017. 8. 25**

**(一社) 産業カウンセラー協会 リスナー研修スタッフ**

**酒井 卓也**

## 過去の開催

### ■ SSEST 6 「聞き方の技術」

グループワークを効果的に進めるために、話しの聞き方の講義を行った。

### ■ SWEST16 「エンジニアのための傾聴スキル」

信頼されるリーダーになるための、傾聴（リスニング）の体験を行った。

### ■ SWEST17 「開発現場で使う傾聴。その実践と可能性」

エンジニアの業務の中での実践を想定した、傾聴のワークを行った。

### ■ SWEST18 「エンジニアのための傾聴～やる気を促す対話法～」

傾聴＋動機付け面接の手法を紹介。

## 今回の狙い

- 傾聴、動機付け面接に加えて、“応用行動分析”を紹介し、行動を持続させるためのヒントを紹介したい。



**ペアを組み、聴き手役、話し手役を決める。**

**聴き手は普段やっている聴き方で聴く。**

**話し手は「最近興味を持っていること」を聞き手に話す。(1分間)**

**聴き手は、話し手がどんな話をしたか話し手に伝える。話し手は、違うところや、抜けている所があれば訂正する。**

**終わったら役割交代。**

## 厚生労働省 平成28年版 過労死等防止対策白書 より

第1章 過労死等の現状  
第2節 労働・社会面からみた過労死等の状況

## 企業調査・労働者調査結果＜残業の発生理由＞

- ＞残業が発生する理由として、企業調査・労働者調査ともに、「業務量が多いため」、「人員が不足しているため」、「業務の繁閑の差が大きい」などが多く挙げられている(第2-3図、第2-4図)。
- ＞業種別に見ると、企業調査・労働者調査ともに、情報通信業はどの項目も概ね上位に入っており、「人員が不足しているため」と挙げる業種としては、宿泊業、飲食サービス業が最も多い(第2-3図、第2-4図)。

第2-3図 残業(所定外労働)が発生する理由(企業調査の結果)

## ＜主に多いもの＞

## ＞人員が不足しているため

宿泊業、飲食サービス業	55.9%
➡ 情報通信業	38.3%
学術研究、専門・技術サービス業	31.2%

## ＞業務量が多いため

➡ 情報通信業	58.3%
学術研究、専門・技術サービス業	55.8%
教育、学習支援業	48.2%

## ＞仕事の繁閑の差が大きい

運輸業、郵便業	46.8%
教育、学習支援業	42.4%
➡ 情報通信業	41.7%

## ＞顧客(消費者)からの不規則な要望に対応する必要があるため

➡ 情報通信業	65.0%
建設業	59.8%
運輸業、郵便業	57.4%

第2-4図 残業(所定外労働)が発生する理由(労働者調査の結果)

## ＜主に多いもの＞

## ＞人員が足りないため(仕事量が多い)

宿泊業、飲食サービス業	57.4%
➡ 情報通信業	42.6%
学術研究、専門・技術サービス業	39.0%
建設業	39.0%

## ＞業務の繁閑が激しい

学術研究、専門・技術サービス業	38.2%
宿泊業、飲食サービス業	33.8%
教育、学習支援業	32.2%

## ＞予定外の仕事が発生するため

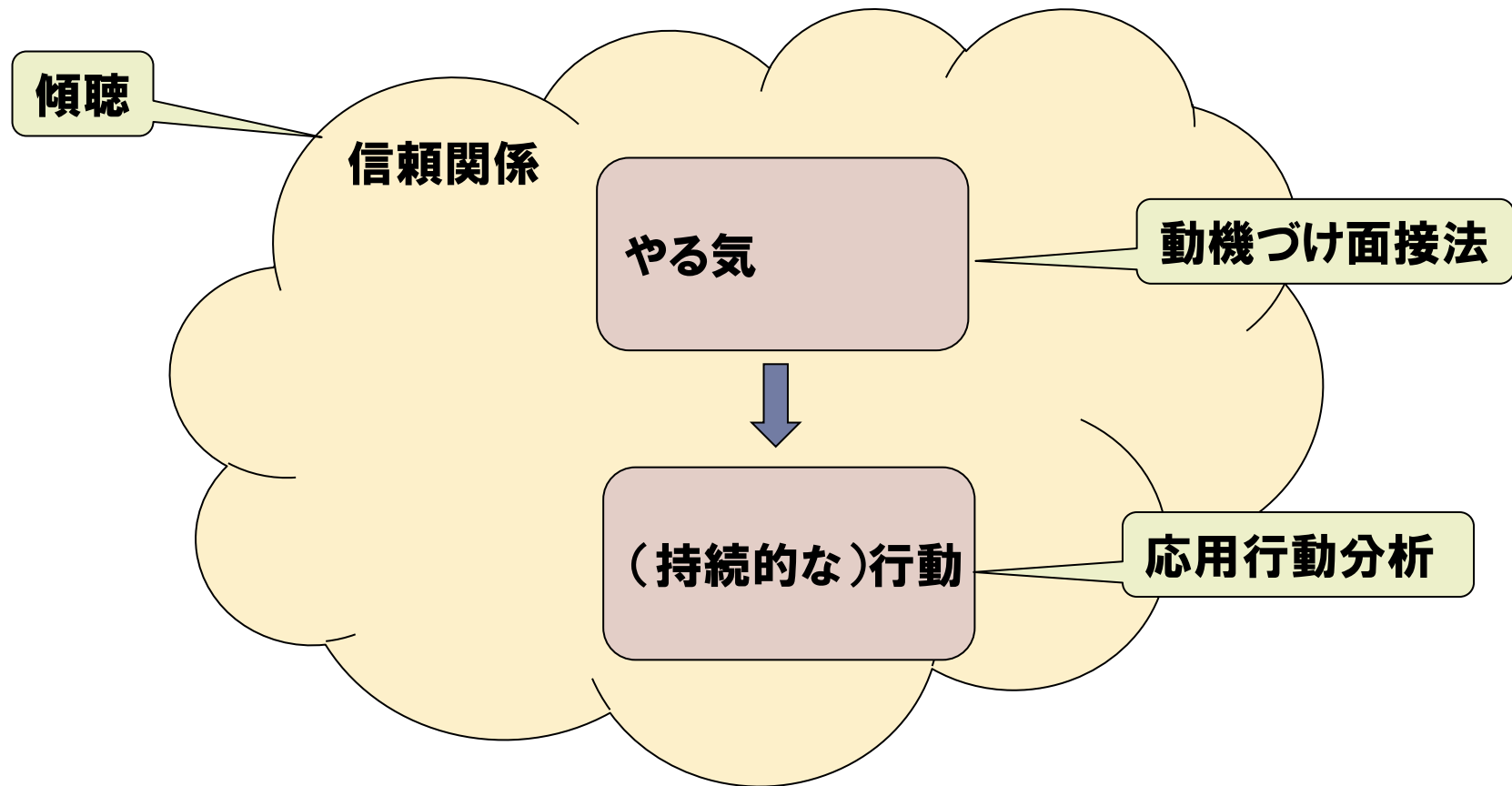
学術研究、専門・技術サービス業	43.5%
➡ 情報通信業	40.1%
卸売業、小売業	34.6%

## ＞仕事の締切や納期が短い

学術研究、専門・技術サービス業	31.9%
➡ 情報通信業	30.9%
建設業	26.8%

情報系エンジニアは非常にストレスフルな状況で働いている。

## 傾聴、動機付け面接、応用行動分析の位置づけ



相手と信頼関係を構築し、やる気を起こさせ、それを持続的な行動に繋げていく。

エンジニアにとってのメリット:

リーダー、プロマネにとって、チームの士気の維持、生産性の向上につながる。

# 傾聴は何に効くか

## ストレスチェックの結果より

5分でできる職場のストレスチェック

<http://kokoro.mhlw.go.jp/check/>

あなたのストレス状況はやや高めな状態にあることが窺われます。

ストレスの状態が続くと、心や身体がストレスの原因に対して反応し、その結果として、気分が落ち込む、イライラ感がつのる、疲れる、元気がないといった症状が現れます。このような症状は気分だけでなく、体の不調として現れてくる事もあります。ストレスは、急に仕事が忙しくなったり、ストレスの原因となる要素（仕事に関連したものや、ご家庭の状況など）にあなたに重くのしかかってくる可能性もあります。

ココに効く！

ストレスの原因因子

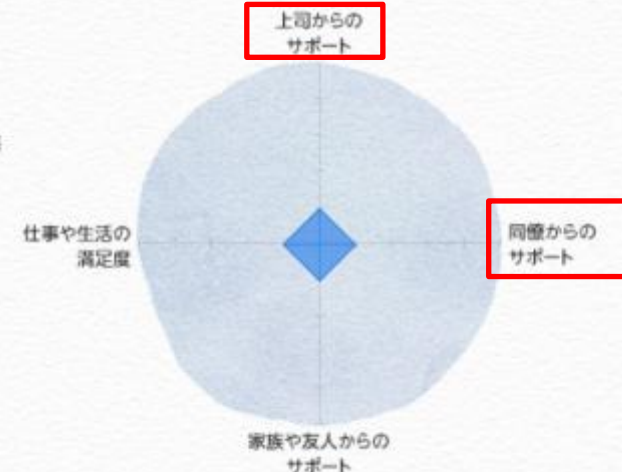


ココに効く！

ストレスによる心身反応



ストレス反応への影響因子



対人関係のストレスを減らし、厳しい状況でも、不調に陥るのを防止する。

傾聴とは、**目で耳で心で**聴くことです。

傾聴をすると、傾聴をされた側は、

「自らその問題を見つめ直し、整理し、再び決断していくことによって、**問題の解決へと向かうことができるようになる**」

## 学術的な定義

「治療的パーソナリティ変化のための必要十分条件」 C.R.Rogers (1957)

- ① 二人の人が**心理的接触**をもっていること。
- ② 第1の人(クライアント)は不一致の状態にあり、傷つきやすく、不安な状態にあること。
- ③ 第2の人(セラピスト)はその関係のなかで一致しており、統合していること。
- ④ セラピストはクライアントに対しての**無条件の積極的関心を体験**していること。
- ⑤ セラピストはクライアントの内的照合枠(internal frame of reference)に対する**共感的理解(empathic understanding)**を体験しており、この体験をクライアントに**伝えようと努めている**こと。
- ⑥ セラピストの共感的理解と無条件の肯定的配慮が最低限クライアントに伝わっていること。

以下の言葉にはどんな「**気持ち**」が込められているでしょうか。

■ 同僚が言いました

「今度、新規プロジェクトの担当になったんだ」

■ 部下が言いました

「…あの、えーと、報告したいことがあるのですが…」

■ 上司が言いました

「取引先の指示だから逆らえないんだよ」

○何を感じたかペアで共有する。

気持ちは伝わってましたか？ 伝わったor伝わらなかった場合、何が要因だと思いますか？

1順目と2順目で違いは感じましたか？



① 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) 話し手 「本当に納期に間に合うのかどうにも不安だ」

聴き手 「どうにも不安なんですね」

② 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**気持ちを押し量って**相手に伝える。

例) 話し手 「あの企画が土壇場でひっくり返されるとは思わなかった  
(顔が紅潮し鼻腔が広がる)

聴き手 「あなたは心血を注いだ企画に自信があった。だから直前で  
不採用といわれて、すごく頭にきたのですね」

話し手は、自分が「最近仕事で気になっていること」を話す。(2分)

聴き手は、傾聴の姿勢で話し手の話を聴く。

終わったら役割交代。

○何を感じたかペアで共有する。

話を聴いてもらっている最中どの様な気持ちになりましたか？

動機付け面接とは、ウィリアム・R・ミラーPh.Dとステファン・ロールニックPh.Dが主になって開発した、「**変化**に対する、その人自身への**動機づけ**と**コミットメント**を強めるための協働的な会話スタイル」である。

## 動機付け面接のコツ

- ① 相手の中の**矛盾**を意識させる。←矛盾を指摘するのではない。
- ② **維持トーク**は取り合わない、**チェンジトーク**は支持(いいね！)する。
- ③ 自分から相手への正したい反応(間違い指摘反射)に気をつける。

矛盾を意識化させるためのアプローチ

- ① 相反する**気持ち**を理解し伝える。
  - 変わると・・・という気持ちがある一方、・・・という気持ちも両方あるんだね。
- ② 内容を増幅あるいは矮小化して伝える。
  - とんでもない失敗って、会社がつぶれるとか？
- ③ 変化すること、しないことについて、それぞれメリット、デメリットを検討する。
  - このままでいるとどんなことになると思いますか？
  - 変えることのメリットについてどう思いますか？
  - 変えない事のデメリットについてどう思いますか？

	メリット	デメリット
変える	強調	—
変えない	—	強調

## ■ 維持トーク:変化に対する抵抗を示す発言

- 現状維持がよい理由を述べる(理由説明)
- 現状を変える責任は自分ではなく相手だという(被害者化)
- 他の可能性や道を検討しない(選択肢を狭める)
- 他の話題に変える(話をそらす)

イライラを感じたら  
相手は維持トークを  
使っている可能性  
が高い。

## ■ チェンジトーク:変化に繋がる発言

- ~したい。~なら出来そう。(変化の願望、能力)
- もし~したら面白そう。(変化する事のメリット)
- そうなったら、最悪。(変化しない事のデメリット)
- やります。やってみます。(行動のコミットメント)

## ■ 正したい反応(間違い指摘反射)

- 話を聴いている方が矛盾を指摘し、正したくなるのを控える。  
→こちらから指摘してしまうと反感が生まれる。

話し手は、自分が「やろうと思っていてなかなか取りかかれないこと」または、「やめようと思っていてなかなかやめられないでいること」を聞き手に話す。(2分)

聴き手は傾聴+動機付けの姿勢で聴く。

終わったら役割交代。

○何を感じたかペアで共有する。

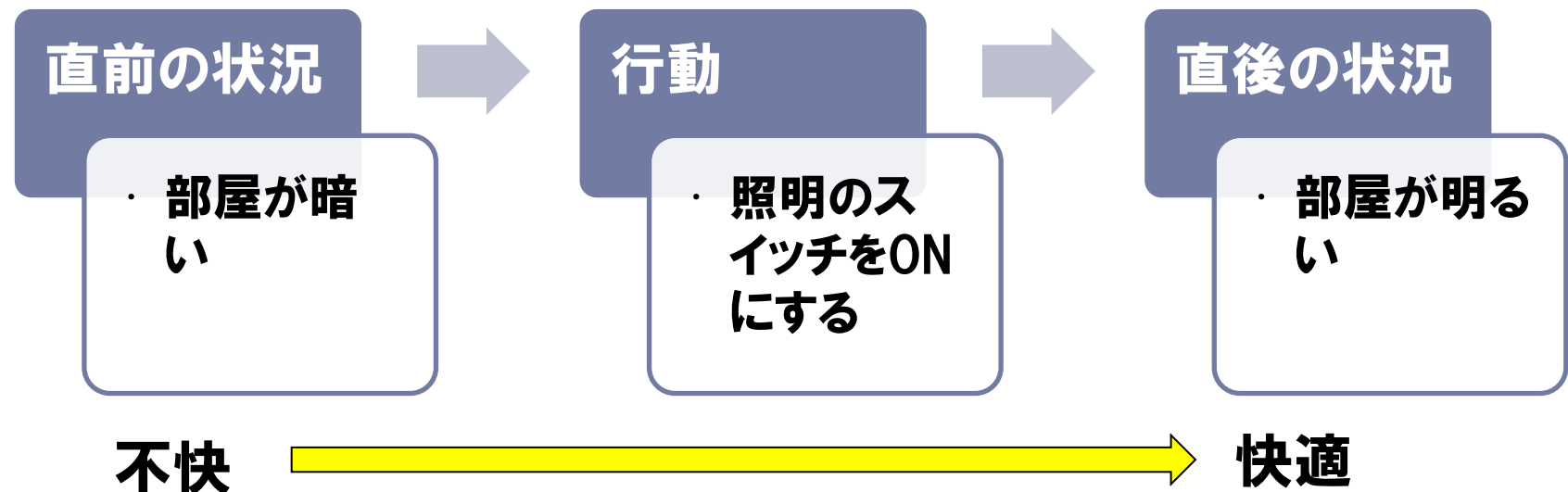
とりかかるorやめる気になりましたか？

話を聴いてもらっている最中どの様な気持ちになりましたか？

応用行動分析学とは、バラス.F.スキナーが創始した、**行動分析学**を、現実の場面や実際の問題に応用するもの。

## 行動随伴性

行動の原因を分析する枠組みで、行動と、状況の変化との関係を指す



- 行動を具体的に記述する事により、目標を明確にする。
- 「行動」というのは、観察可能なアクション。
  - 死人テスト**で判定できる。死人にできる事は行動ではない。
- 行動は曖昧さを含まず具体的に表現する。
  - 曖昧表現 : ×社会人らしくない行動をする。
  - 具体的表現: ○連絡をせずに会社を休む。
- 標的行動を決める
  - 標的行動を成し遂げたあと、**メリット**の出現または**デメリット**の消失が起こるように目標行動を設定する。

## 前の状況

- ・ 健康診断で  
要所見あり

## 標的行動

- ・ 毎朝30分の  
ランニングを1  
年間継続する。

## 後の状況

- ・ 健康診断で要  
所見なし



話し手は自分が、**仕事上**で、

「やろうと思っていてなかなか取りかかれていないこと」または、  
「やめようと思っていてなかなかやめられないでいること」を、聴き手に話す。(3分間)

聴き手は傾聴＋動機付けの姿勢で聴く。

終わったら話し手は、やろうと思った事を成し遂げるため、または、やめようと思ったことを完全にやめるための、目標行動を決める。(2分)

聴き手は聴いた話の内容をもとに、話し手と行動分析を一緒に考えていく。

終わったら役割交代

- 何を感じたかペアで共有する。  
とりかかるorやめる気になりましたか？  
決めた目標行動は続けられそうですか？

## 祈り

**「想いを行動に。  
すべてのITエンジニアに幸あれ」**

以上

- 方法としての動機づけ面接—面接によって人と関わるすべての人のために  
原井 宏明 (著) 岩崎学術出版社 (2012)
- 動機づけ面接法—基礎・実践編  
ウィリアム・R. ミラー (著), ステファン ロルニツク (著) 星和書店 (2007)
- ロジャーズの中核三条件 一致 カウンセリングの本質を考える 1  
本山 智敬 (著, 編集), 坂中 正義 (著, 編集), 三國 牧子 (著, 編集) 創元社 (2015)
- ロジャーズの中核三条件 受容:無条件の積極的関心 カウンセリングの本質を考える 2  
坂中 正義 (著), 三國 牧子 (著), 本山 智敬 (著), 飯長 喜一郎 (監修) 創元社 (2015)
- ロジャーズの中核三条件 共感的理解 カウンセリングの本質を考える 3  
三國 牧子 (著), 本山 智敬 (著), 坂中 正義 (著), 野島 一彦 (監修) 創元社 (2015)
- 行動分析学入門—ヒトの行動の思いがけない理由  
杉山 尚子 (著), リサ・ラスコウ・レイヒー (著) 集英社新書 (2005)
- スキナーの心理学—応用行動分析学 (ABA) の誕生  
ウィリアム・T. オドノヒュー (著), カイル・E. ファーガソン (著) 二瓶社 (2005)