

傾聴で聞いていますか？ 話をきくことの難しさ・大切さ

職場という集団社会には、多様な構成員がいます。組織内だけを考えても、上司・部下という役割に基づいた関係性や、同僚や先輩・後輩、他部署との関係性など、一人の人を取り巻く環境や関係性は複雑であり、いかに他者との良好な関係性を築いていけるかは、働くうえで大切なテーマであると言えるでしょう。

厚生労働省(2021)の雇用動向調査によると、「転職入職者が前職を辞めた理由は、「定年・契約期間の満了」が最も多いものの、それ以外では「給与等収入が少なかった」との回答が男性9.4%、女性8.8%、「職場の人間関係が好ましくなかった」との回答が男性8.8%、女性13.3%であると示されています。このような結果から

も、気持ちよく継続して職場で働き続けるためには、給与などの条件的な要因のみならず、職場での人間関係も大きな影響を与えていることがわかります。生産性向上やメンタルヘルス対策にも欠かせない職場での人間関係。本コラムでは、職場での良好な関係性を構築することを狙いとし、上司からのコミュニケーションやかわり方に対する考え方やスキルにつながるヒントを、毎回ご紹介していきます。

ところで、 「コミュニケーションとは

まず、基本的なところから考えてみましょう。一般的にもよく使われる用語ですが、そもそもコミュニケーションとは何でしょうか？

「コミュニケーション(communication)の語源の一つはラテン語の「コムニス(communis)とも言われており、「共通したもの、共有物」という意味が含まれているそうです。現在の代表的な定義では、「社会生活を営む人間の間に行われる知覚・感情・思考の伝達。言語・文字その他視覚・聴覚に訴える各種のものを媒介とする。」(広辞苑)と説明されています。語源や代表的な定義から、「コミュニケーションには「共有すること」が本質的な意味として含まれていることがわかります。そのためにも相互に各種情報を伝達し合うことが重要なプロセスであると理解できます。

か。人が存在し合うことで、お互いさまざまな情報やサインを意識的にも無意識的にも交わっていますが、ここで重要なことは「伝えること」と「受け取ること」の両面を効果的に行うこともできません。自分の考えや思いを相手にわかりやすく伝えること、相手の考えや思いを正確に受け取り、受け入れること。皆さんは、その両面をどのくらい丁寧に行っているでしょうか。その時々思いや状況を適切に伝えることや、話し手が伝えた通りを正確に受け取るとは、実はなかなか難しいものです。他者の話を正確にきけなかった、何となくわかり合えないままで終わったなど、誰にでも起こり得ることではないでしょうか。



はら・けいこ

筑波大学大学院人間総合科学研究科修士、博士(カウンセリング科学)。働く人へのキャリア支援や支援者教育を専門とし、研究と実践に取り組んでいる。公認心理師、1級キャリアコンサルティング技能士。日本キャリア・カウンセリング学会(幹事)、産業・組織心理学会(理事)、日本心理学会、日本質的心理学会等に所属。著書に『職場で使えるカウンセリング』(共著、誠信書房)や『キャリア心理学ライフデザイン・ワークブック』(共著、ナカニシヤ出版)などがある。

3つの「きく」

職場で上司や先輩の立場になると、業務上の指示や助言をする機会が増えるのではないのでしょうか。ロジカルに思考し、明確なプレゼンテーションをするための訓練を受ける機会も多く、他者に伝えるスキルには長けている方も多いと思われます。そのようなスキルに加え、受け取ることや受け入れること、具体的に人の話を「きく」という姿勢やスキルも鍛えていくことが求められます。

それでは、人の話を「きく」ことを、「聞く・訊く・聴く」という異なる3つの漢字を当てはめて、改めて理解してみましょう。「聞く」とは、耳から入ってきた音や声を感じ取ることで、内容を知ることと言えるでしょう。自然に耳に入ってきたときにも使い、やや受動的なきき方とも言えます。「訊く」はこちらがききたいことを尋ねることで、きく側の興味や関心があることや、必要性があることをきくことです。あくまでもきく側が主体者となります。最後の「聴く」は、相手の伝えたいことを理解しようとする意識深くきくことであり、「聞く」に比べて能動的で、相手を尊重し心を込めてきく方法とも言えるでしょう。

この3つのきき方を、職場の状況や



シチュエーションに応じて、使い分けていくことが必要です。たとえば、職場でごく普通に業務遂行が行われているときは、自身の仕事をしながら職場全体の雰囲気を感じ、目配りしながら、全般的な音や声を聞いている姿勢になるのではないのでしょうか。また、仕事をしていて気になることや確認したいことが出てきたときには、部下や周囲の人へ訊くことも必要になるでしょう。また、もし部下が少し深刻そうな様子 のときや相談を持ちかけられときには、

静かな場所に移動しゆったりと座った後に、相手の話を丁寧に聴くということも求められるのではないのでしょうか。それぞれきき方には意図や理由があり、その時々状況やシチュエーションに合ったきき方をするのが重要であることを、改めて理解してください。

たとえば、以下のような失敗談を実際におききすることも多いのですが、皆さんは経験されたことはありませんか？ 不満めいた内容を軽く冗談で言っていただけの部下と、重要な相談であると思いつい込んでしまい聴く姿勢をとってしまった上司——結果として気まずい雰囲気になりそうです。あるいは、仕事についてじっくりと相談したいと思っていた部下と、自分の知りたいたい事実や状況を訊くことに終始し、最後には安易な助言で締めくくってしまった上司——結果として何も話せなかつたため息をつく部下の声がきこえてきそうです。どちらとも状況に合ったきき方になっておらず、残念な結果になっていきます。相手や状況に合わせて人の話をきくことは、大切であるとは誰もがわかってはいますが、実際にはなかなか難しい側面もありそうです。

傾聴とは

相手の伝えたいことを理解しようとする注意深くきく方法を、「聴く」という漢

字で紹介しました。相手の言っていることや言わんとしていることを理解しようとするきき方であり、「傾聴 (Active Listening)」とも表現されます。

カウンセリング辞典を紐解くと、「相手の話の文字通りの意味だけを受動的にきくというのではなく、『この人はどうしてこんなふうな話し方をするのだろう』『どんな気持ちでこの話をしてるのだろう』ということを知ろうとする積極的な姿勢で話を聴くこと」とあります。さらに、「聴き手が話し手を大切にしている心構えで、このアクティブ・リスニングをしていくと、話し手は、自分の気持ちを率直にのびのびと話すができ、内面的に変化する可能性がある」とも説明されています。傾聴することは、相手の内面的な変化・成長を支援することにつながる可能性を秘めているようです。

傾聴を基本としたコミュニケーションに関して、今後さらに深めていきたいと思います。上司としての自身のあり方や部下へのかかわり方を考えるためのヒントを、シリーズの中で徐々に伝えたいと思います。

引用文献

林もも子(1990)「アクティブリスニング」、國分康孝編『カウンセリング辞典』誠信書房