

具体的ななかかわりとは 緩やかな促し方や 理解しあうための質問



はら・けいこ

筑波大学大学院人間総合科学研究科修了、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。

今回は、相手の話を聴く際の3原則として、まず受け止める・受け入れること、共感的に理解すること、相手にも自分にも真摯な態度であること、の大切さをお伝えしました。今回はさらに、聞き手としてどのようにかわり、話を促していけばよいのか、具体的に考えていきたいと思います。

理想的な上司像とは？

部下との関係性構築のためにも、まずは部下側からの期待や理想像を確認してみましょう。たとえば、現在の新入社員にとって理想的な上司や先輩とは、どのようなタイプなのでしょう？ 一般社団法人日本能率協会が行った「2022年度新入社員意識調査(2022年9月発表)」では、「仕事

について丁寧な指導をする上司・先輩」が71・7%で1位となっています。次いで、「言動が一致している上司・先輩」が36・7%、「仕事の結果に対するねぎらい・誉め言葉を忘れない上司・先輩」が29・4%、「部下の意見・要望を傾聴する上司・先輩」が28・6%と続いています。「場合によっては叱ってくれる上司・先輩」は年々ダウンして17・6%となっています。上司・先輩に対して、仕事の中での丁寧な説明や適切な声かけ、傾聴が期待されていることがわかります。同調査では、仕事の不安も質問していますが、「上司・同僚など職場の人とうまくやっていくか」が64・6%と1位となっています。新入社員に職場になじんでもらい仕事での成果を上げてもらうためにも、丁

寧に働きかけながらコミュニケーションをとり、人間関係での不安を低減してもらうことも上司・先輩の重要な役割であると考えられます。

関心を示すかかわり方

部下や先輩と丁寧にかかわっていくために、まずは関心を示すかかわり方を行動で示していきましょう。誰かの話を聴こうとする際には、その人に体を向けて、できれば適度な距離でお互いに座り、視線を向けるところからでしょうか。できるだけ静かな場所を探し、相手が落ち着ける席に座ってもらうなどの配慮も大切です。部下の方から「きれいな景色が見える方に座らせてもらい、うれしかった」などのエピソードを聞くこともあるように、些

細なことでも大切にされているという実感はうれしいものです。また、自分ではなかなか気がつかないものですが、自分の座り方や視線が威圧的になっていないか、無表情になっていないか、などにも注意を向けてください。視線は常に合わせる必要はなく、凝視しすぎるのもよくありません。話の節目では相手の目を見ながら、まなざしからも話を促していけるといいですね。

なお、多忙な現場では、立ったままや歩きながら話を聴く場合もあるかもしれませんが、そうした場合は相手と適度な距離感を取り、相手の動きやペースに合わせ、適宜視線を向けるなど、「あなたの話を聴こうとしているよ」という姿勢を、動きながらの行動で伝えていけるといいですね。

緩やかな促し方

このように関心を示すかわりしながら、徐々に話を促していきます。話を促すには、緩やかな方法も有効です。たとえば、話を聴く際に、話に合わせて自然とうなずき、相づちを打つことも、緩やかな促し方の一つと言えます。相づちとは、広辞苑によれば「相手の話に調子を合わせて受け答えをすること」とありますが、実はなかなか奥の深いものです。皆さんは、たとえば「ハイハイ(高めの声で軽く)」なるほど「など、何となく聞き流すような、もしくは話を早く終わらせようとするような相づちになってしまっていることはありませんか？ 相手の話を深めていく際には、「ええ」「はい」「うんうん」「ほう」「うん」など相づちを豊かに返



していくことや、「それで？」「それから？」「たとえば？」「具体的には？」など短い言葉で話を促していくこともできます。場合によっては、相手が発した言葉や表現を一言二言程度繰り返すことや、「もう少し話してください」「もっと続けて話してください」「などの言葉がけも有効です。なお、発言を促すばかりではなく、適度な沈黙も相手に熟考を促し、結果的によい促しになる場合もあります。

部下が上司と話そうとしても、「なるほど」「わかった」「任せる」と言われ、話がすぐに終わってしまうという残念なエピソードを聞くことも多々あります。上司の皆さんは多忙なことも多いと思いますが、しっかりと話を聴きたい場面では、自分の話の促し方にも留意いただければと思います。

理解しあうための質問も

緩やかな促し方だけで十分に話が深まる場合もありますが、理解しあうために、もしくは相手の思考の整理を手伝うために、質問をしていくことも有効です。たとえば、「いつ、どこで、何があったのか？」「どのようにしたのか？」「どのような経緯なのか？」「どのような登場人物がいるのか？」といった質問は、客観的な状況や事柄を明らかにすることができます。さらに「そ

の時に何を考えたのか？」「どう思ったのか？」「何を感じたのか？」「どうしたかったのか？」「何が気になるのか？」といった質問から、その時や現在の主観的な心境も伝わってくるでしょう。客観・主観の両面から状況や現状が見えてくると、相手が何に困っているのか、何を求めているのかなども理解しあえるのではないのでしょうか。そうならば、上司としての対応、たとえば今はただ話を聴くだけでよいのか、共に問題解決をめざす必要があるのか、何か助言や情報提供をした方がよいのかなども判断できると思います。

なお、立て続けに質問ばかりを展開すると、詰問のようになってしまうこともあります。こちらは熱心に質問していたつもりでも、相手にとっては叱責のように伝わってしまうと残念です。また、こちら側にすでに解答やアイデアがあり、ついつい誘導的に質問してしまうことも逆効果です。よい質問は相手のためになる質問であることを忘れないでください。

傾聴に関するセルフチェック

今回は、具体的なかわり方や促し方、質問について紹介しました。こうした傾聴に関して、セルフチェックができるような指標もあります(異ほ

か、2010)。たとえば、傾聴の態度では「相手の話が終わらないうちに話し始める」「相手と話していると、つい指示、説得調の話し方になる」「自分の考えと異なる時、相手の意見を否定しがちだ」などの項目があります。これらについて「そうだ・どちらかといえばそうだ・どちらかといえば違う」と自己評価した場合、あなたはその程度になりそうですか？ もし「そうだ」の傾向が高ければ、相手を理解しようとする聴き方になっていないか、どのような聴き方をしているか、時折自分を振り返る時間を持っているか、という点です。

引用文献

巽あさみ・住吉健一・川口仁美・佐野雪子(2010)、「短時間で実行し積極的傾聴研修の効果」、『2時間30分で実施する管理監督者研修の検討』、産業衛生学雑誌、52、81-91。