

# 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ブデザイン・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ましょう。

## 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か？ 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、立つ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とり、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。

