

自分の姿をふりかえろう 話を聴くときの 位置や距離、姿勢や視線



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(副会長)、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。

前は、きき手としてどのようなかわり、話を促していけばよいかを紹介しました。今回はさらに、信頼・信用されるための双方向のコミュニケーションについて考え、話の聴き方や姿勢について具体的にふりかえってみましょう。

信頼・信用される 上司とは？

上司・部下間のコミュニケーションが大切であると多くの方が思っているものの、実際には難しいものではないでしょうか。龍谷大学が2022年に実施した調査では、上司の75%が部下を理解したいと思いつつ、上司の45%は部下の考えていることがわからないと困惑しているとのこと。お

互いにギャップを感じており、「立場」「年齢」「常識」「時代背景」などがその要因とのこと。いろいろな点でのギャップは確かにあるものの、どうすればわかり合え、どうすれば上司として信頼・信用されるのでしょうか。

「最高の職場」について検討を進めたバーチエル&ロビンは共著(2011)『日本語訳2012』の中で、信頼を構築するには時間がかかること、何度も話し合い、有能さを示し、頼もしさで誠実さをもって行動することが重要であると、「双方向のコミュニケーション」についてのチェックリストを挙げています。上司としての態度や姿勢などを含めた聴き方と、情報交換や共有に関する内容までを含めたチェックリストとなっています。皆さんの日々の

行動はいかがでしょうか。できている部分は自分を承認し、今後も継続していけるといいですね。できていない部分は、何が原因なのでしょう。自分だけでは解決できない部分もあるかもしれませんが、少しずつ工夫や行動に生かしていけるといいですね。

双方向のコミュニケーション

- 質問を心から歓迎し、それに答える。
- 仕事を支援するために進んで部下と情報を共有する。
- 何を期待しているかを部下に明確に伝える。
- 日々打ち解けた態度で部下と話そうと努める。
- 自社の業界、業務、そして財務

話を聴くときの 位置や距離

状況について、定期的に部下と情報を共有する。

- 業界あるいは自社に関する一般的な情報を伝えるとき、それが何を意味するのかを部下に説明する。

話の聴き方や姿勢について、まず話を聴くときの位置や距離から考えていきましょう。たとえば、座った状態での相手の話を聴くときに、あなたはどのような位置に座っていますか？お互いの様子がよくわかるように真正面に座る、少しリラックスしてもらうために45度から90度くらいの角度で斜めにな

るように座る、一緒に何かを見たり考
えたりできるように横並びに座る、な
ど職場でもいろいろな位置が工夫でき
ます。大切なことは、状況に応じて意
図的に使い分けることだと思います。
事務的なことを正確に話してもらうこ
とや、客観的な話し合いをするよう
なときには、真正面の座り方が望ましい
こともあるでしょう。一方で、仕事に
ついての悩みや不安を聴くときや、相
手の話をじっくりと聴きたいときには、
斜めや横に座ったほうがリラックスし
てもらいやすく、相手にとっても話し
やすいのではないのでしょうか。

さらに、位置だけではなく、距離に
ついて意識をしてください。相手の
話を聴くときに、どのくらいの距離を
保つかは、位置と同様にとっても重要な
気配りとなります。状況や相手によっ
て、心地よい距離感がまったく異なる
ことを理解してください。カウンセリ
ングの本などでは、お互いに手を伸ば
してもぶつからないぐらいの距離がよ
いといった記載もありますが、もう少し
近い距離を好む方、逆に遠めに距離
を取ることを好む方、人によってさま
ざまです。年齢差や性差で違ってくる
という場合もあるかもしれません。そ
の人にとっての心地よい距離感に関し
て、配慮をする姿勢が大切だと理解し
てください。

話を聴くときの位置や距離について、
いかがだったでしょうか？覚えておい
てほしいのは、自分の都合や好みだけ
で判断せずに、相手にも配慮をする気
持ちは忘れないことだと思います。「こ
のあたりに座っていいかな？」「このく
らいの距離で大丈夫？」といったフラ
ンクながら配慮のある問いかけを、ぜ
ひ心がけてください。

体の姿勢や視線

次に、相手に対してどのような姿勢
を取ったらいいのでしょうか。一般的
には、軽く前傾姿勢を取ることが多い
と思います。前傾姿勢は、相手を大切
にしていることや心を込めて話を聴こ
うとしていることを、非言語表現とし
て伝わりやすい姿勢だと考えられます。
ただし、場合によっては圧迫感がある
ように見えてしまうかもしれません。
また、もう少しフラットに、普通に聴
いてほしいと思われてしまうときもあ
るかもしれません。つまり、姿勢につ
いても、型通りに考えすぎずに、その
時の相手に合わせようという気持ちで
自然体を心がけてください。
ところで、話を聴くときに視線につ
いて迷ってしまうという方も多いよう
です。強く直視するばかりだと緊張感
を与えてしまいますが、気を遣いすぎ
てずっと視線を外してしまうと、聴い

てもらえていないなど誤解を与えてし
まつかもしれません。相手の言語・非
言語に関心を持って注意深く聴くこと
が前提となりますが、あまり直視し
すぎずに、その人全体や顔全体をゆっ
りと見るようにし、時折視線を外しな
がら、でも、大切なところではしっか
りと目を合わせていくような視線が現
実的な行動かもしれせん。相手の鼻の
あたりをぼんやりと見るようにしてい
る、首周りを見るようにしている、な
どいろいろな工夫をお聞きすることも
あります。視線も相手にとっての効果
があるかわりであり、視線やアイコ
ンタクトも大切な一要素であることを
忘れないでください。

自分をふりかえると？

今回は、話を聴くときの位置や距離
体の姿勢や視線について、改めて考え
ていただきました。頭では理解できて
いることばかりだったかもしれませんが
が、大切なのは、時折真摯にふりかえ
ることです。たとえば、誰かの話を聴
いた後に、その時の自分自身の行動と
相手への影響を考えてみることです。
たとえば、以下のような視点から、自
分について思い出し、考えてみましょ
う。

●今回、自分はどうのような位置や

距離で座っていたか？

それは相手にとって、どうだっ
ただろうか？

●今回、自分はどうのような姿勢や
視線だっただろうか？

それは相手には、どう映ってい
ただろうか？

●今回、自分はどうのような表情で
聴いていただろうか？

相手にはどのように見えていた
だろうか？

無表情や不快な表情になってい
なかつただろうか？

もし可能ならば、人の話を聴いてい
るときの自分を録画してみることもお
勧めします。深刻な場面や本格的な録
画でなくとも、雑談の時の自分をスマ
ホで数分撮るだけでも構いません。
自分が職場で、もしくは多様な人との
関係の中で、どのような位置で、ど
のように座って、どのような表情で、ど
のように動き、どのように聴いている
のか。自分を直接見ることは気恥すか
しさが伴いますが、客観的な自分の様
子からは、たくさんふりかえりを得
ることができるのではないのでしょうか。

〈参考文献〉

Mパチエール・Jロビン 伊藤健市 斎藤智文 中村艶子
訳「最高の職場…いかに創り、いかに保つか、そして何が
大切なか」(2017年) ミネルヴァ書房