

互 聴

ちがみ よういち
千頭 洋一

●UAゼンセン千葉県支部・次長

キャリアコンサルタントの資格を有してから、傾聴講習の講師を依頼されることがあります。その冒頭に、以下のような話をしています。

神戸で立ち寄った立ち食い蕎麦屋の女将さんが、お客さんに嬉しそうに話していました。「また昔のアルバイトの子から、結婚披露宴の案内が来てしまってね。そういうお誘いがよくあるんだけど、毎回出てたら私、破産しちゃいわよ。だから、誘ってくれなくていいわよって言うてるんだけどね」。さて、皆さんはこの女将さんとアルバイトの皆さんがどのような関係性だったと想像しますか。

これからお話しする傾聴のスキルとして、相手の話にうなずいたり、オウム返ししたり、話を要約したりといったことがあります。これらの対応は、確かに大切です。ただ、怖いのは、こうしたスキル通りにすれば、傾聴が出来ると勘違いしてしまうことです。

一番大切なのは相手との心の通い合いであり、表面的対応ではありません。初対面の人と短時間で信頼関係を築くのは、簡単ではありません。ただ、今皆さんは普段職場で接している人たちと、どのくらい心が通い合っているのでしょうか。

先ほどの女将さんは、アルバイトの皆さんに対して、いつも仕事上の指示や指摘だけしていたと思いますか。学校を卒業し、就職して何年か経って、アルバイト時代の上司を思い出すこ

とが、どの程度あるのでしょうか。相手がとても嫌な人だったので、忘れられないということはあるかもしれませんが。女将さんのアルバイトに対する接し方やその裏付けとなる相手への想いについて考えてもらうことが、傾聴のベースを理解してもらう上で大変有効だと思います。

たまに「こういう状況の時は、相手にどういふ言葉を発すれば良いですか」という質問を受けることがあります。置かれている状況は同じでも、人によって感じ方や捉え方は千差万別です。言うべきでない言葉はあっても、ズバリこれを言うべきという言葉のマニュアルはありません。

良い職場にするには、各人が好意的に相手を見続けることが必要です。その中で変化を発見し、その都度適切な言葉で声をかけること、努力は労うこと、前進したら認めることが大切ではないのでしょうか。お互いにこれを進めることを「互聴（ごちょう）」と呼びたいと思います。

互聴がひろがり職場の雰囲気良くなれば、メンタルヘルスの課題も改善し、つまらないミスも減ると思います。コミュニケーションが良くなり、理解しあい助け合うことでトータルの労働時間短縮も進むのではないのでしょうか。今、職場に必要なことは、型にはまったスキルだけではなく、仲間に暖かな視線と言葉を投げかけ、共に気遣うことだと思います。