

## 【 傾聴<sup>けいちよう</sup>する 】

現在、私はほぼ週に1度「産業カウンセラー」の養成講座に通っています。産業カウンセラーは、働く人が仕事で受けたストレスなどで悩んだり心を病んだときに、カウンセリング技法を用いて解決への道を歩むよう手助けをする職業です。しかしカウンセリングをするといっても、相談者が自分で解決の道を探すことを第一目的とするので、カウンセラーはひたすら聞き役に徹しないとイケません。自己主張の強い私など、自分の意見や感情を押し殺して聴くのが精一杯でなかなかうまくゆかず、日々トレーニングを重ねています。

さて、カウンセリング技法のひとつに「傾聴」というものがあります。文字通り耳を傾けて聴くことを示す言葉なのですが、この傾聴の心得はビジネスでもおおいに役立つと思われることが満載で、そのエッセンスを少しご紹介したいと思います。

～傾聴の心得～ あいての話を聞くとときに気をつけること

### 1. 早急な結論を出さない

助言や回答を与えるのは後回し。まずは良い聴き手になる

### 2. 無知の姿勢

知っていることでも教えてもらう姿勢でじっくり聴こうとする心構えが必要

### 3. 相手の言おうとすることの意味を聴き、気持ちにこたえる

話す事柄よりもその背後にある感情の方が重要なことが多い

### 4. 相手の全体に目を配る

表情、呼吸、姿勢、声の調子なども見て、相手を全体的に判断する。本位でない場合はどこかにサインが現れる

### 5. 価値判断の保留

自分の価値観や先入観に支配されていれば正しい判断ができなくなる

### 6. 聴く側が正しく理解できているか言葉で確認する

相談者の言ったことを言葉で要約して確認する。確認が的を得ていれば相手に安心感を与えることができる

例えば会社内で部下の相談話にのる場合など、自分の経験談や価値観を相手に押し付けて、相談者より多く語っていきませんか。

まずは上記6点を頭に置いて、じっくり相手の話を聞いてみて下さい。聴く側が相談者の気持ちを受け止めて寄り添うことができると、相談者はひとりで解決への道を歩み始めますよ。