

「きく力」を鍛える①

株式会社川原経営総合センター 経営コンサルティング部門 久保田 真紀

最近では、「きく」をテーマにした本がベストセラーになるなど、「きく力」に注目が集まっています。コミュニケーションは「話す」という行為と同時に「きく」という行為があって初めて成立するものです。相手の話を上手にきけるということは、相手に「自分のことをよく知ろうとしてくれている」という信頼感や親近感を抱かせ、本音を語ってくれるようになります。話し手にどのような思いがあるのかが分かってくると、聞き手は的確な投げ返しや質問をすることができるので、自然と共感を伴ったコミュニケーションを図ることができるようになります。

「上司の指示がいつも言葉足らずで、具体的にどうしたらよいかわからない」

職場でよくありがちな意見ですが、福祉の現場においては、小さな言葉の行き違いや理解の食い違いが、利用者の命を脅かす大きな事故につながる可能性があります。さまざまな話し方があるなかで、自分自身のきく力をしっかりと高めることで柔軟に対応していきましょう。今号から2回に分けて、きく力を高めるためのポイントをご紹介します。

自分から働きかけることを意識してきく

きく力というと「傾聴」を思い浮かべる方も多いと思います。傾聴の基本は「人の話をただきくのではなく、注意を払って、より深く丁寧に耳を傾けること」で、相手が話した

◆ きく時に陥りやすい状況の例 ◆

- ① 人が話している時に自分の話を考えてしまい、相手の話を十分にきくことができない
- ② 早合点、早とちりしてきき間違えてしまう
- ③ 話を遮ってしまい、途中で中断させてしまう
- ④ 自分の経験談ばかり話してしまい、相手の話を誘導してしまう
- ⑤ 自分と違う考えだと思いきき耳をもてなくなってしまふ
- ⑥ 腕組みをしたり無表情になってしまうなど、仕草から相手の話す気を喪失させてしまふ

いことや伝えたいことを、受容的・共感的な態度で真摯にきくことが求められます。対人援助の世界では大変重要な姿勢ですが、仕事を軸とした職場内のコミュニケーションやチームワークを円滑にしていくためには、もう一步踏み込んだ考え方をしていく必要があります。

職場や地域社会のなかで、多様な人々とともに仕事をするうえで必要な基礎的な能力として、経済産業省が提唱している「社会人基礎力」では、傾聴の基本的な考え方に加え、その行動例として「相手が話しやすくなる環境をつくり、適切なタイミングで質問するなど相手の意見を引き出す」と記しています。受け身になることなく、積極的に自分から働きかける姿勢をもつことが重要であるということです。

相手が話しやすくなる環境づくりとして、会話の際に相槌を打つ、身振りや手振りを会話のなかに程よく入れるなどは、とても簡単で有効な方法です。また、話しやすい雰囲気づくりやじっくりと話をきけるように時間に気を配ることなどもよい方法

です。一方で、自分の価値観や概念が邪魔をして、勝手な解釈や関心のあることばかりきいてしまったり、きかれてもないのにアドバイスや反論をしたりするなどの行為は、相手の話す意欲を低下させ、意見を引き出すどころか関係性を悪くしてしまうこともあります。このように、気づかないうちに自分自身でききにくい状況を作ってしまったこともあるのです(表)。

冒頭ご紹介した上司との関係のように、相手が話すのがあまり上手でない場合は、なかなか要点がつかみづらく、意見を引き出すようなきき方ができないことがあります。また、日頃関係があまりよくない人の場合、相手の話はとくに耳に入りにくくなるものです。

そんな時は自分自身が熱心な「きき手」になれているか今一度振り返り、環境づくりや話し方のタイミング、態度などを工夫し、自分から働きかけることを意識してきくよう努めてみましょう。

次号では、効果的に情報を引き出すためのきき方についてご紹介します。