

私は労働相談を仕事としており、傾聴を学んだきっかけも仕事に役立てたいという思いからであった。労働相談の場では、産業カウンセラーだけでなく社労士、弁護士等の専門家が活躍している。

私が傾聴を学んで良かったことは、たくさんありすぎて全てを書ききれない。仕事にお

## ナビゲーター

いては、単に法律上の解釈を知りたいだけの方、怒りにふるえて相談してくる方、辛く悲しい気持ちを誰にも相談できずやっこの思いで電話をかけてくる方などから、さまざまな相談を受ける。その際に傾聴の態度で聴くことで、相談者に安心して話せる場を提供できること、相談者に対する理解を深めることが

# 産業カウンセラーの現場から 相談者の思いに 共感して伴走する

# 安心して話せる場を提供

できること、これが一番良かったことである。また傾聴は心理学でしっかり理論建てされおり、仕事で壁にぶつかった場合でも、本を読むことや研修等の自己研鑽(さん)の場が容易に見つかる。特に学習をしなくても傾聴の態度を身に着けている方もたくさんいらっしゃると思うが、初心に戻れる、学び直しができる場があることが、私自身の安心をもたらしており、相談者に対して正面から向き合わせてくれている。これも傾聴を学んだことの利点であると思う。

傾聴とは一言でいうと、「誠心誠意、集中して相手の話を聴くこと」である。心理学者のカール・ロジャーズによると、受容的にか

## 傾聴を学んでよかったこと

つ共感的に理解しながら純粋な心で聴くことである。数年前に遅まきながら気が付いたことだが、傾聴には「応答」がプラスアルファのスキルとして付いてくる。相談者を含めた私たちの語りや表現は他者に向けられたものであり、他者に適切に「応答」してもらうことで、初めてその語りや表現が意味のあるものになる。例えば相談者が一番伝えたいことに気が付いていても、聴く方が適切な応答ができなかったり、話の先を急ぐあまり応答しなかったりすると、スルー(無視)されてしまった相談者はこの人にはわかってもらえないという気持ちになって、相談が行き詰まってしまうことになる。傾聴の大切さを知り、

「応答」の技術を磨くことは何歳でもできる。いくつになっても成長できる場を与えてもらったこと、これも傾聴を学んで良かったことである。

まもなくAIが人間の能力を超えられると言われているが、「AIにも傾聴ってできるのだからか」「人間らしさって何だろう」という素朴な問いに立ち戻る機会が増えた気がする。「人間らしさって何だろう」という問いは、人の心に関する興味関心へとつながっていき、誰かの話を聴きたくなってくる。これも傾聴を学んだからこそ生まれた気持ちである。

【日本産業カウンセラー協会中部支部総務部員、産業カウンセラー、キャリアコンサルタント 鈴木直子】

(火曜日に掲載)

