

公的機関の就労支援や企業内での産業カウンセリングを始め、20年余り、これまでたくさんの方々の相談を受けてきました。相談のほとんどが18歳から65歳くらいまでの現役世代の方々の相談です。産業カウンセリングの現場で活動してきてつくづく思うのが、相談できない部下と話が聴けない上司がいかに多いことか。この上司と部下の関係性が、職場

「傾聴」

の孤独感や虚しさというメンタルヘルス不調の原因を生み出しているのです。

なぜ相談できない部下がいるのか、炎上覚悟であえて言うならば、それは上司の問題です。上司が聞く耳を持たないから、上司が信頼できないから、上司が感情的になるから、部下は相談ができないのです。先輩カウンセラーの語った言葉に「部下にとつての最大の

回 45

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

悩みや苦しみの発生源をつかむ

職場環境は上司である一とあります。上司の態度や姿勢が部下の仕事に大きく影響を与えているのです。

さて、傾聴という言葉をあちらこちらで耳にすることが多くなりました。しかし、傾聴とは何か。と改めて問い直すと答えに困る方も多いのではないですか。

傾聴とは言葉の裏にある心の声を聴くことです。言葉とは裏腹に心の声は違った言葉を発していることがあります。我々、産業カウンセラーは相談者が話す言葉に耳を傾けながら、言葉の裏にある感情をつかむことを心がけています。なぜ感情をつかむことが大切なのか、心理学ではすべての反応の大本は感情であるという考え方をしています。感情があるから身体が反応し、思考が生まれ、行動を

「相談できない」は上司に問題

起こす。

例えば、山道を歩いているクマに遭遇したとします。怖いという感情が生まれることで、心臓がバクバクして血流が増え、逃げようという思考が生まれ、走りだすという行動を起こします。ここでもう一つ大切なのが、その動物は熊だと認識できること、熊は危険という情報を知っている必要があります。その動物が熊だと認識できなかったり、熊が危険だという情報を知らなければ、怖いという感情が生まれることはなく、適切な対応ができずに命を落とすこともあります。さらに、逃げるに余計に危険だ、という情報があれば、その場に伏せてじっとしているという別の選択肢が生れます。熊に襲われることを予防するという意味では、鈴などの常に音を発する

ものを身につけることで、熊に遭遇すること自体を防ぐことができます。

傾聴とは熊の例えでお話したとおり、相談者の感情や気持ちをとらえながら、相談者の思考や取った行動が妥当なのか、判断のもとになっている情報や出来事を受け止めている認知は適切なのかをしっかりと把握することです。

我々、産業カウンセラーは、カウンセリングを行う際の基本スキルとして傾聴を徹底的に訓練して身に着けます。相談者が体験した出来事によって生まれた感情、思考、行動、認知、情報、環境等を把握し、相談者の悩みや苦しみがどこから生じているのかをまずつかむことが、その後のカウンセリングの成否を決める要点となります。

【日本産業カウンセラー協会執行理事 産業カウンセラー・国家資格キャリアコンサルタント 清水達也】

(火曜日に掲載)

