

人間、気づきを得ると早いものです。その後、自分でも実際に傾聴をしようと職場でいろいろと試してみました。しかし、クセというものはなかなか取れないものです。特に部下との会話になると仕事の指示命令が主体となり、こちらの主張が全面に出てしまいます。そこでカウンセリングに関する書籍を読み、

ナビゲーター

なんとか頭で理解しようとしたのです。しかし、なかなかうまくいきません。そこで研修でお世話になっている先生にそのことを伝えて、「もっと実戦を積んだ方がいいですよ」とのご指摘をいただきました。カウンセリングは理論も大事ですが、その場の雰囲気づくりや間の置き方、リズムなどさまざまな実践的な課題があったのです。

34

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

実践で傾聴のなるほど実感

どうしても自分のクセで、先ずは頭で理解しようとする気持ちと戦い、理論は置いてまず傾聴してみようと試みるようになりまし。世の中は、ロジック通りには行かないことの方が多いうこと、相手を受容し共感するということ、本当に白紙の状態で相手と向き合い感じるこの重要性を認識することになりました。6カ月間の研修は瞬く間に終わり、次は学科試験でした。

学科試験が合格すると次は実技試験です。その試験もクリアしましたので、次はこれを実際に使ってみようと思いました。たまたまその年の4月に職場で新人研修の担当になり、新入社員の対応をすることとなったので

私の失敗談と気づき(下)

す。その時に実際の新人研修の場で、傾聴というものを使ってみようとしました。短時間の研修でしたが、こちらから話しやすい雰囲気をつくり相手との呼吸を合わせることで、新入社員から多くの意見や要望が聞き取れたのです。たぶん今までの自分ならこちらから伝えて、「わかったか?」「はいわかりました」で終わっていた研修が、さまざま意見が出て新入社員からの評価も一番よく、一番役に立ったとの評価をもらいました。本当の意味での「傾聴のなるほど」を心で感じた瞬間でした。

それから十数年の歳月を経て、なんとか8店舗の拠点長を任せられそれなりに成果を出す

ことができました。その後、法人開発部の参事職に異動となり、社員教育等を経て退職し、母校である名古屋市立大学の「ワークライフバランス相談員」をつとめ、現在は大学・専門学校非常勤講師およびEAP(従業員支援プログラム)の仕事を行い、多数のクライアントの方たちと日々面談しております。しかし何年経つても日々学ばべきものが出てくるのがこの仕事です。何か新しいことを学んでも、さまざまなケースを体験しても、やはり最初に学んだ「傾聴」に帰るのだということを感じております。あの時「傾聴?こんなことでカウンセラーになるの?」と思ったあの傾聴が、実践経験を積み重ねればいつか帰る不思議を、いま体感しております。

【日本産業カウンセラー協会中部支部事業推進部長、産業カウンセラー 古市吉輝】

(火曜日掲載)

