

はっとり社会保険労務士事務所

人事労務だより

～今月の特集～
メンタルヘルス

～メンタルヘルスに求められる“傾聴”のポイント！～

経営者のみなさま、人事労務担当者みなさまは、話を聴く機会がとても多いと思います。

話を聴いてもらおうと、話し手は自分の気持ちを率直にのびのびと話すことができ、従業員の仕事の成果にもつながったり、メンタルヘルスにつながったりすることもあります。

今回は、厚生労働省特設サイト「働く人のメンタルヘルス・ポータルサイト こころの耳」から、“傾聴”に関する内容をご紹介します。ぜひ、話を聴く場面で、ご参考ください。

1. 傾聴の基本的態度

(1) 傾聴とは

「きく」という言葉を表す漢字は、「聴く」の他に、「聞く」、「訊く」などがあります。

- 「聴く」…相手が何を語り表現しようとしているのかを、注意深く、集中して聴くこと
- 「聞く」…相手の話や外界から聞こえてくる音を受身的に聞くこと
- 「訊く」…相手が語りたくないことを問いただし、尋問するように訊くこと

傾聴には「聴」という漢字が使われており、誠心誠意、集中して相手の語りや表現を聴くことを表しています。

傾聴は、決して受身的で消極的な行為ではなく、相手に積極的にかかわろうとする能動的な行為であることから、積極的傾聴（active listening）とも言われています。

(2) 前提となる考え方

部下の話を聴くときに重要なことは、**先入観を持たないで「本気で聴く」**ということです。

人間は一人ひとり異なる独自の存在であり、あなたと部下とは当然異なる考えや気持ちを抱えています。傾聴は、まさにこの前提に立って、部下を一人の人間として尊重し、部下が何をどのように悩み、苦しみ、何を大切にしようとし、どのような方向へ進みたいと思っているのかを知り、確かめ、理解しようとする働きかけです。そのためには、**話の途中で原因を追及したり、話の内容を評価したり、否定したりせずに聴き、わからないことは教えてもらう姿勢で臨むことが大切です。**それによって、部下になんでも話せるという安心感が生まれ、その結果として対話がスムーズに進み、より正確な問題把握につながっていきます。

(3) 傾聴の限界と留意点

傾聴の技法にばかり意識が向いて、形だけの機械的な傾聴は、相手への共感や温かさを欠き、むしろネガティブに作用することもあります。

また、**部下から聞いた話は大切な個人情報ですので、原則として守秘義務を守ることが重要です。**本人の同意なく他に漏らすことは、せっかく築いた部下との信頼関係を壊すことにもつながります。

2. 傾聴の効果

(1) 信頼関係の形成

部下の話を聴くことは、信頼関係の構築につながります。**話を聴くということは、「部下が伝えたいこと、思い」を理解することです。**上司が傾聴の姿勢で話を聴いてくれると、不安や緊張が低減して安心して話すことができ、話を聞いてもらえた、尊重してもらえた、大切にしてもらえた、という感覚が生じ、充足感や安堵感を感じることができます。この感覚が、上司への信頼感につながっていきます。

裏面へつづく

(2) 気持ちの鎮静化

相談する前までは、**不安や苦悩を抱えていた部下も、傾聴されることによって、次第に気持ちが落ち着いていくことがあります。**例えば、深く息をついたり、「スッキリした」、「胸のつかえが取れた」と感じることもあるでしょう。これは、カタルシス（catharsis：浄化）と呼ばれるもので、傾聴がもたらす1つの心身的な作用です。

(3) 自己理解や気づき

話しはじめる段階では、何が問題なのか、今後何をどのようにしていきたいのか、など、部下本人も十分整理がついていないことも少なくありません。こうしたときに、**上司による傾聴と応答に支えながら整理することができ、自己理解や気づき、ひいては意思決定につながる**ことがあります。

3. 傾聴のポイント

(1) 相談環境を整える

まず、**部下が安心して話すことができる「時間」と「場所」を整えることが大切です。**どのような内容の話かを確認し、すぐに話を聴くことができない状況の時は、話を聴く「時間」と「場所」を確保して部下に伝えましょう。その際、話の内容が周囲の人に聞こえてしまうような場所は避けましょう。また、**話を聴くあなた自身に心の余裕がないと、傾聴することは難しくなりますので、心に余裕を持って臨める時間を設定することも大切です。**

(2) 非言語的メッセージを意識する

聴き手から積極的な関心が向けられることで、話し手は安心して自分の話をするできるようになります。**積極的な関心が向けられているかどうかは、表情や視線、姿勢、動作、声など、非言語的メッセージによっても伝わっていますので、はじめのうちは、自分がどのような非言語的メッセージを発しているのかに意識を向けてみる**といいでしょう。

たとえば、表情や視線は相手に穏やかに向けられているでしょうか。姿勢や動作は落ち着いているでしょうか。腕組みや脚組みなどをしていないでしょうか。声のトーンは落ち着いているでしょうか。話すスピードが速くなっていないでしょうか。

(3) うなずきやあいづちを返す

部下の話を否定したり、批判したり、概念をはさんだりせずに傾聴し、そして傾聴していることを相手に伝える最良の方法は、**うなずきやあいづちを返すことです。自然で落ち着いたテンポやタイミングで、心のこもったうなずきやあいづちを返してもらえただけで、聴いてもらえていると感じやすく、次の言葉が出てきやすくなります。**

(4) 最後まで聴いた上で、理解したことを伝えて確認する

部下が本当に話したいこと（言いたいこと）はなんだろうと思いつながら、**まずは口を挟まず最後までしっかり聴いてみます。**

そして、話が一段落したところで、「あなたの話を……と理解したけど、合っているかな？」など、部下が話したかったと理解したことを伝えて、確認してみましょう。**部下の話したかったことと一致していれば、わかってもらえたという安堵感につながりますし、ズレていることが確認できた場合はあらためて部下が何を伝えようとしているのか傾聴することで、すれ違ったまま終わることを避けることができます。**

(5) 誠意をもって対応する

部下の本当に話したいことが共有できたということが確認できたら、今後の対応について相談し、意見やアドバイスなど、上司の対応を求められていることがあれば、誠意をもって対応しましょう。

上司が自分で答えを出せないときは、素直にそのことを部下に伝え、部下が望むなら、そのことに精通している人を紹介してもいいでしょう。