

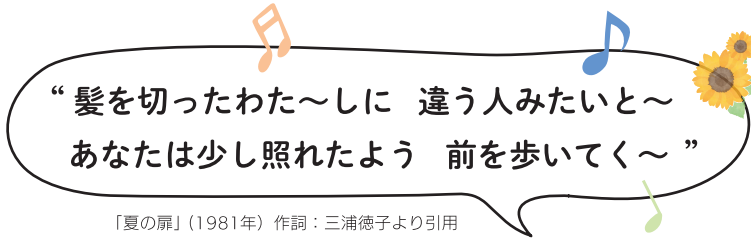


Iメッセージ

■発行
井上カウンセリングオフィス
合同会社
〒810-0001 福岡市中央区天神 4-7-11
クリアビル 4階

タイトルは、井上の「I」と心理学用語「Iメッセージ=自己開示の対話方法」から付けました。

職場の人間関係「こうすればラクになる」②



「夏の扉」(1981年) 作詞：三浦徳子より引用

こんにちは！
気持ちが少し楽になる話をお届けします。



井上きよし
■産業保健カウンセラー
(産業カウンセラー+精神保健福祉士)
■70年代歌謡曲研究家(自称)
■巨人ファン歴42年

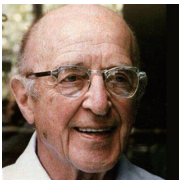
「今週の第1位！」のかけ声と一緒に回転扉から出てきた聖子ちゃん。気持ち短くした髪とスカート。五年生になったばかりの私。少し照れながら、透明でフレッシュな歌声を聴いていました。

“夏の扉”が開くのも、もうすぐ！みなさまいかがお過ごしでしょうか。今回は職場の人間関係をテーマにした2回目。「聴き方秘密のテクニック」をお伝えします。

聴き方が変わるだけで 職場人生も大きく変わります！

部下が突然「やめたい」と言ってきた！皆さんならどのような反応をしますか。

以前の私は動揺のあまり、「なんでやめたいと！？理由は」と口にして説得を試みていました、が、尋問のように質問したり、説得のために解決策を示しても、ほとんど上手くいきませんでした。



カール ロジャース
(1902 - 1987)

「**正そうとするより、わかろうとせよ**」と言ったのは、アメリカで最も有名な心理学者『カールロジャース』。部下が「やめたい」というのであれば、残念ながらやめたいのが事実。ならば上司は、部下の立場で“思いを汲む”というのがロジャース流。

この場合の“思いを汲む”とは、「ああ、〇〇君はやめたいんだなあ」という気持ちで話を聴くということ。そのうえで「〇〇君も、いろいろ考えた上でやめようと思ったんやね（そう受け取ったけど、それでいいかな）」と自分が感じたことを確認する。これが「**非指示的な聴き方**」と言われる秘密のテクニック。指示的な、「なんで、辞めたいんだ（理由を話して!）」とは、まったく違う方法です。



聞く
なんとなく
耳に入ってくる



聴く 心意識を
傾けて聴く

裏面へつづく ➡

では、「非指示的な聴き方」とは、具体的にどのようなものでしょうか。ロジャースは**共感的理解**（＝相手の感情を、自分のことのように感じる）が大切だとして、アクティブ・リスニングとパッシブ・リスニングの二つの手法を組み合わせました。



どのように悩みを聴けばいいの？

アクティブリスニング （能動的な聴き方）

- 1 **くりかえす** =相手の鏡になる。
- 2 **話をまとめる**
- 3 **相手の気持ちをくむ**
＝言葉の裏にある本心をくみとる。

パッシブリスニング （受動的な聴き方）

- 1 **沈黙「・・・」**
- 2 **あいづち**
- 3 **思いを引き出す**

スペースの都合で詳しくはお伝えできませんが、こう聴くことで、部下は「自分を理解しようとしてくれているんだ」と感じ、安心して話をしてくれ、自分自身を見つめなおすかもしれません。

ただ、「アクティブ・リスニング」「パッシブ・リスニング」はおもに相手があるときの聴き方。普通の相談であれば、意見やアドバイスするのは、なにも問題ありません。

ここで師匠の衛藤先生、「聴き方のテクニックは覚えなくても、本を読めば書いてある」「大事なのは悩んでいる人の話を真っ白な心で聴き、その時間を一緒に過ごそうとする気持」と講座の最後に話をされます。

これは、共感的理解と同時にロジャースが言った**“受容”**（＝まるまるその人を受け入れる）がまずは大事ということ。

一瞬、はしごを外された気持ちになるのですが、先生の話をお聴きしたとき、受容ではなく、秘密のテクニックに走ろうとしている自分に、いまだ気づかされます。

井上カウンセリングオフィス **井上 きよし**

衛藤 信之先生

日本メンタルヘルス協会 代表
心理カウンセラー



編集後記

この講座を受けてから、「相談者との時間を大切に一緒に過ごそう」という気持ちは忘れないようにしています。そうすると、相談者だけでなく、私自身も気持ちが“ふわっと”“楽になるから不思議です。次回のテーマは「心のストレスを取り去るカラクリ」、日本一わかりやすい!? 大脳生理学の話ですのでお楽しみに☆



【著書】
『3分であの頃の自分に会える歌謡曲セラピー』
（ギャラクシーブックス）

井上カウンセリングオフィス合同会社

（日本メンタルヘルス協会福岡事務局）

〒810-0001
福岡市中央区天神 4-7-11
クレアビル 4階

☎092-405-6325

<https://www.ichismile.com/>

