

#### 第4回 あなたは人の話を聞けていますか？

「自分は部下の話をよく聞けている(^o^)」と思っている上司は多い反面、「上司は自分の話をよく聞いてくれていない(+\_+)」と思っている部下は多いものです。ここには、深刻なギャップがあります。

もしあなたが、「自分は利用者の話を聞けている」「自分は職員（部下）の話を聞けている」と思っておられるなら、それは錯覚だと考えた方がいいでしょう。

組織では、上位の職位にある人ほど、立場上、上意下達で伝えるべきことが多いし、また、知識や言語能力に優れていることが多々あります。

ただでさえ、人間は、喋りたい存在です。一方、人の話を聞くのは苦手なのです。

よって、コミュニケーションは上から下への一方通行になり勝ちです。

しかしながら、「工賃向上」は、知恵の闘いですから、日々作業されている利用者の方、あるいは職員の方が、現場に即した知恵を出す必要があります。

上意下達とは逆方向のコミュニケーションが重要です。

あなたは、たとえ自分の考えと異なる意見であっても、時間がなくて苛々しているときであっても、利用者や部下の方の話を、最後まで辛抱強く傾聴できていますか。

それが難しいと感じられた方は、まずは、とにかく自分は口を開かず、相手に喋らせることを、仕事外も含めて訓練してみたいかがでしょうか。