

第36回 自分を消して、「聴く」

前は、大事なことは100回でも言う必要がある、と書きましたが、今回は、「聴く」ことの重要性について書きます。今回も、どちらかと言えば、施設長さんとか課長さんとかいった立場の方に向けてます。

「工賃向上」でも何でも、法人・事業所の方針になじめない職員の方は、おられるでしょう。色々なことで、部下の方が理解してくれない、動いてくれない、といったことでストレスレベルが高まっている経営者・管理職の方は多いと思います(+_+)。

そんなときは、まずその方の本音を、虚心になって聞いてみるのが最短のルートです。

会議の場でも、個別面談でも、とにかく何でも言ってもらいましょう。「何を言っても、そのことをもって人事上の処分をしたり、その他不利益なことはしないから(^o^)」と繰り返し伝えましょう。

例えば、「工賃向上」の方針に消極的な職員の方であれば、「福祉の事業所で、おカネ、おカネといった話をしたくない」「就労支援に力を入れ過ぎると、生活支援がおろそかになる」「こんな売れない商品を作らせて、利益を上げる責任を現場に押し付けている」「とにかく、時間がない(×_×)」「役員や管理職が自分で汗をかいていない」「職員の待遇は低いままなのに、利用者の工賃を上げるためにサービス残業するなんておかしい」といった、本音が何かあると想定されます。このような言いにくいことでも、とにかく、なだめすかしてでも、言ってもらおうよう促しましょう。

そしてこのようなことを口に出して言ってもらえたとき、あなたがそれを「受け止める」姿勢が決定的に大事です。自分の立場や考えを一旦投げ捨てて、自分というものを消して、虚心に、「聴く」のです(そのような聞き方に敢えて「聴く」という字を当てています。)

もしあなたの考えや立場に基づいて反論してしまったら、その瞬間から、本音は話してもらえなくなるといった方がいいでしょう。

とにかく、その方がどのような考えを持ち、どのように感じているのか、理解するように努めます。

よく理解できなければ、「具体的には、どんなことでしょうか?」「そう考えるようになったきっかけは何かありますか?」「そういう気持ちが強くなるのは、どういうときですか?」などと尋ねてみます。

理解できたと思ったら、『工賃向上』とか騒いでいると、利用者さん一人ひとりに向き合えないとお考えなのではないでしょうか。確かに、そういう場合もあるかもしれませんね。「なるほど、私たち理事層が、現場に丸投げしているように感じているわけですね。そう感じるのもまあわかります。」と、あなたの理解を伝えてみます。相手の言い分に「同意」したり、「迎合」するわけではありません。必要なのは、「理解」や「共感」です。

こうしてあなたの理解を伝えて、それによって相手の方が「一応、理解してもらえた」と感じた時、初めて、本音の話し合いが可能になります♪。また、相手の中に、「施設長の考えを聞いてみてもいいかな」といった気持が生じてくることも期待できます。