

第79回　　またまた問います。あなたは人の話を本当に聴けていますか？

人間がAIに代替されてしまわないために大事なものは「コミュニケーション能力」です、と前回書きました。

そしてコミュニケーションの基本は「聴くこと」です、と今まで何回か書きました。

しかしこの「聴くこと」は簡単ではありません。私も日暮れて道遠しです（×o×）。

ただでさえ聴くことは難しい上に、人生経験・職業経験を積んだり、人を指導したり管理したりする立場になってしまうと、ますます聴けなくなるものです。

あなたが指導員とか施設長とかなんとかの立場だとします。その場合、「〇〇さんは私の話をちゃんと受け止めてくれる人だ」と認識してもらえることが、組織管理でも生活指導でもなんでもの基本になるでしょう。ところがそれは実は難しいことです。

なぜ難しいのか。人間は長く生きたり経験を積んだり勉強したりすると、しゃべるネタが増えてしまいます。また、立場が上がると、伝えなければならぬと考えることも多くなってきます。自分がしゃべりたくなってくると相手の話を聞く方は上の空になってきますし、自分がしゃべっているとそれだけ相手の話を聞く時間がなくなります。さらには、立場のある自分の言うことは相手の言い分より常に正しいのだと錯覚してしまいます。結局、立場を使って言いくるめることが仕事になってしまうのです。これでは、「工賃向上」のようにみんな遠慮なく知恵を出し合って進めるべきものは、全く進まないでしょう。

では本当に「聴く」ためにはどうしたらいいのか。少なくとも相手がしゃべっている間は、自分の知識も経験も立場も全部封印して、全身全霊で、相手を理解しようと努めることです。何をいいたいのか、どんな気持ちなのか、言葉の背後にある思いは何か。それを感じながら、とにかく聴くのです。よくわからなければ、質問もしていいでしょう。「あなたがそう考える根拠は？ちょっとよくわからないので教えて下さい。」「そのときあなたは、どのように感じていたのでしょうか？」「それはあなたにとってとても辛いことだったのでしょうか？」などと質問することは、ちゃんと聴こうとしている意図を伝えることにもなります。

「聴く技術」みたいなものは色々ありますが、とりあえず前段のようなことを常に心がけるようにすれば、「〇〇さんは話を聞いてくれるようになった」と評価されてゆくといいと思います♪。