個人と組織を活性化させる

コールセンターの『ストレスマネジメント』

第6回

メンタルヘルスのための「傾聴」スキル

職場のストレスマネジメントを考える際、必要不可欠な要素として「メンタルヘルスのためのコミュニケーション」が挙げられる。そのコミュニケーションの中で、とくに重要なのが「傾聴」だ。傾聴とは、「聞く」でも「訊く」でもなく、「聴く」ことがポイントとなる。今回は、コーチングとメンタルヘルスの違いや、傾聴のスキルなどについて説明する。

相場 聖
メンタルグロウ 代表取締役
ヒューマンエナジー 代表取締役
PROFILE
前職、DNP(大日本印刷)グループにて、企業内心理カウンセラーとして活動。心理臨床対応と共に、メンタルヘルスの全社共通予防プログラムの作成や、体制構築支援などを手掛ける。同時に教育研修講師としても全国で活動。現在、2社の代表と2つの財団法人の役員を務め、また自身もコンサルタント講師として活動。

ストレスマネジメントやメンタルヘルスを職場内で進める際に、必要不可欠なのが「コミュニケーション」である。その大きな理由を2つ挙げよう

1つは、職場内のストレス要因についてである。読者の皆さんは、働く人のストレス要因の中で何が大きな要因なのかご存じだろうか？ 最も大きいのは人間関係だ。さまざまな企業の中でメンタルチェックテストを実施すると、かなり高い確率で人間関係がストレス要因の上位にランクされる(図参照)。しかも、ワーストは上司との人間関係、上司とのコミュニケーションである。上司が部下の話をあまり聴いてくれず、トップダウン的なコミュニケーションをしている場合、部下は精神的に疲弊していき、メンタル不全に陥ってしまうケースが多々ある。

そしてもう1つは、「人は誰か他人に話を聴いてもらうことによって、ストレスが軽減される」というポイントだ。自分の話を聴いてもらうことにより、「自己重要感」が高まるということは前回で説明したが、それだけではなく、悩みを抱えていたり、精神的に落ち込んだ状態にいる時、人に話を聴いてもらうことによって、まず自分の頭の中が整理される。そして同時に、聴いてもらうことによって、自分の中で鬱積していたわだかまりが吐き出せて、気持ちが楽になるといったこともある。さらに、人は他人に話を聴いてもらうちに、自分の中で問題の解決策を見出すことが多々ある。

似ているようで大きく異なるコーチングとメンタルヘルス

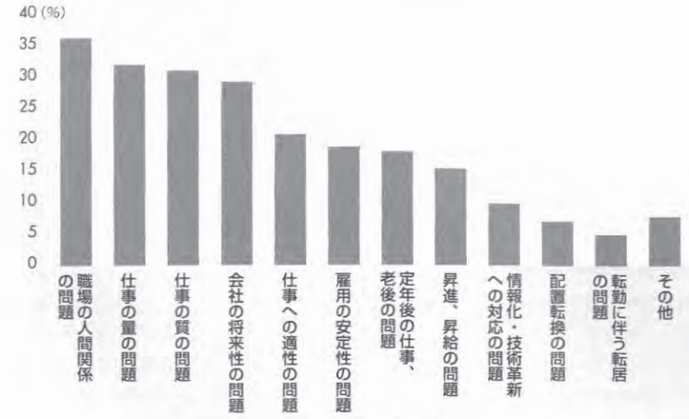
近年、コーチングなどの手法が企業内でも注目され、管理職に対して教育研修を行うところが増加しているのは、読者の皆さんも周知のことかもしれない。筆者も、管理職向けのコーチングマネジメント研修などで講師として入ることも多い。

しかし、メンタルヘルスの考え方においては、コーチングよりまず傾聴である。既にメンタル面がマイナス状態に落ち込んでいる人に向かって、「君はどうしたいと思っているの？ 」と問いただしても、何も出てこない。どうしていいかわからないから悩んでいるのであって、それを質問されても、「ただつらいだけ」というのが、多くのメンタル不全者の本音であろう。さらには、あれこれ質問され無理やり考えさせられること自体が、ストレス以外の何ものでもない。メンタル疾患を抱えた人に対してであれば、尚更そうである。

そもそも、メンタルヘルスとコーチングとでは、取り扱う心理領域が異なる。それをきちんと理解したうえで、双方を活用するのが理想的だ。

企業内でコーチングを学んだ管理職が、部下に対してコーチング的な関わり方をするケースが増えたが、メンタル不全状態の部下に対しては、これはかなりリスクが高い。精神的に落ち込んだ状態の人や、既にメンタル不全を抱えている人に有効なのは、傾聴である。まずは「聴く」ことだ。もちろん、精神的に普通の状態の人に対してのコーチングは大きな成果を上げる。要は、その使い分けが大切である。既にメンタル不全を抱えている人には傾聴で対処し、回復してきた段階でコーチングという次のステップに進むことだ。

図 働く人のストレスについて



(出典:「仕事、職業生活に関する強い不安、悩み、ストレス」2002年厚生労働省調査より)

「聞く」でも「訊く」でもなく「聴く」ためのスキルポイント

傾聴とは、ただ「聞く」でも「訊く」でもなく、「聴く」ことだ。耳を傾けて、相手のことを受容し、そして共感しながら、話を聴いてあげるのである。受容とは、相手のことを否定せず、まずは受け入れることを指す。そして、共感とは相手の感情を理解し、同じ感情を自分自身でもイメージしてみることから始まる。

傾聴のスキルはいくつもあるが、ここではポイントを絞って説明しよう。

まず前提として、相手のことを否定しないということが挙げられる。相手を否定せず、そのまま受け入れようとするスタンスを持つことが大事だ。さらに、自分が使う言葉にも気を配る必要がある。自分が使う言葉とは、一体どのようなものか？ 「でも」「けれど」「だけど」「しかし」「いや」……こんな言葉を皆さんも使うことがないだろうか？ このような言葉を「否定語」と言う。当たり前のようで難しいのは、これらの言葉をほとんどの人が無意識のうちに使っているという点だ。いわゆる「口ぐせ」になっていることがほとんどである。是非、普段の会話の中で意識して気を配ることに努めてほしい。

もう1つ、傾聴の際の基本ポイントをお伝えしておこう。

それは、相手の感情や話にペースを合わせてあげるということだ。専門用語で「ペーシング」などと言われたりしているが、これは、ただ相手の話に合わせるだけではない。相手の話すスピードやテンション、使う言葉、そして相手の感情状態に合わせていくものだ。そのために重要なのは、相手が今どんな気持ちでいるのか？ 何を考えているのか？ ということを、常に意識して会話をすることだ。

「きっとこれが答えだ」という断定や、「こちらに話を誘導した方がうまくいくだろう」という思いは、あくまでも自分本位の考え方だ。大切なのは、相手が何を考え、何を求めていて、今どんな気持ちでいるのか？ ということなのである。

これらのことを、いざ本番で実践することはなかなか難しい。しかし、普段からの意識と思いが、何よりも大切なポイントだ。何気ない日常の場面で、意識し心がけることを続ければ、間違いなくメンタル不全対応の際などに役立つはずである。

『ストレスの悩み』何でも相談 No.6

皆さんからのご質問やご相談、何でもお受けします。アクセスは、aiba@mentalgrow.co.jp

相談：コーチングとメンタルヘルスって、同じようなものなの？
回答：NOです。本文中でもお伝えしましたが、コーチングとメンタルヘルスとでは、取り扱う心理領域が異なります。メンタル疾患を抱えている人に対してコーチングを行うと、さらに悪化するなど危険が伴うケースが多々あります。まず、メンタルヘルス領域でのケアを行い、その後コーチングを行っていくことです。