

現在のコロナ禍の状況で、私の職場でもお客様に対して手指の消毒と検温の協力をお願いしています。そんな中で、先口あるお客様から「おでこでの検温を強制されるのが嫌です」という要望がありました。そのお客様は、これまでにも何度かお会いし対応させていたたく機会がありました。いつも

ナビゲーター

礼儀正しく上品で柔らかい雰囲気の方でした。

その日は、会社が行っているコロナ対策についての方針や私自身がどのように考えているのかを、少し聞きつらそうに何度か尋ねてくれました。お客様が聞きつらそうにしながらも、二度三度と繰り返されたことで

31

産業カウンセラーの現場から 相談者の思いに 共感して伴走する

言葉にできない思い受け取る

（まだ言葉にできていないことがあるのではないか）と思い、質問に応えた後で「何かございましたか？」とお尋ねしました。お客様は、この質問を待っていたかのように、ご要望やお気持ちをすぐに聴かせてくださいました。以前、検温にご協力いただいた際にも嫌な思いを抱えていたということでした。

私の職場では、おでこで計るタイプの検温器を使用しているため、おでこ以外の場所では正確な体温を計れません。その時に対応した社員に「おでこでないと計れませんので…」と言われ、忙しいような雰囲気もあったため、

仕事に役立った「傾聴」

お客様も従う流れになったそうです。お客様は、心の中で（おでこは松果体があつてきた体温計で計ることもできるのに…）と思っていました。言葉にせず従ったということでした。

私はそのお話しをお聴きしたとき、対応した社員の気持ちは十分に理解ができました。しかし（私も同じことをしたかもしれない）と思ったと同時に、（お客様の価値観や言い分や気持ちを無視する結果となってしまうのかも）（そのことでお客様は深く傷つき、怒っていらつしやるのだな）と感じました。私に対して正直に打ち明けてくださったお客様

様の気持ちをしっかりと受け止めようと思ひ「お話を聴かせてください」という姿勢をとり、傾聴にできるかぎり努めました。

そのお客様は、どれだけご自身が家族や自分の健康に気がつかっているのか、ということをお話ししてくださいました。その方の価値観を知った後でなら「おでこの検温が嫌」な理由も深く納得のいくものでした。

傾聴を学んでいたから、お客様の言葉にできない思いや非言語によるメッセージを受け取ることができたと感じた出来事でした。お客様からの要望をきちんと受け取り、お話を聴かせていただくという姿勢がとれるようになったのは、カウンセリングを学んだからだと日々感じています。

【日本産業カウンセラー協会中部支部会員
A-1】

（火曜日掲載）

