

管理職のみなさんは成果を求められず。しかし、実際の業務は部下が行います。だから、管理職の方は、部下が能力を発揮して成果が出せる職場環境を整えることが重要な役目となります。組織管理は、担当業務のスキルが高いだけでは不十分で、部下が安

## ナビゲーター

心して働ける職場を提供することが重要です。

職場環境の指標としては、「災害ゼロ、交通事故ゼロ、メンタル不全ゼロ」(以下、「3ゼロ」)があります。この「3ゼロ」が達成できていると「いいことば」は、部下の精神状態が安定して「いいことば」です。そのため

## 産業カウンセラーの現場から 44

相談者の思いに共感して伴走する

# 環境を整え、明るい職場を

に、部下の精神面へ常に意識を向けることが必要です。

例えば、ミスをした部下に対して、仕事のやり方の間違いにだけに目を向けるのではなく、なぜそんな行動をとったのかという精神面にまで踏み込んで聴いていくのです。それもズカズカと相手の心の中に入るのではなく、相手の気持ちを察しながら寄り添っていくのです。

「行動するにはその人なりの理由がある。それについて、本人が納得しなければ、また同じことを起こす」。このような趣旨のセリ

## 傾聴力で職場力アップ

フを以前見たFBIのドラマの捜査官が言っていました。そうだと思います。

部下の考え方を知ることが、先の「3ゼロ」につながります。部下との接し方としては、個別に話し合うことが効果的です。いわゆる傾聴を用いた個人面談です。ただその時の話題に仕事の話はあまりしないことです。

私の経験ですが、新しい部署の担当となった時、半年ごとにこの個人面談を全員に行いました。最初の面談のときは、子供の頃の夢を聞きました。その夢が今どうなっているのか、そのことについてどう思っているのか、

そしてどうしようとしているのか、などです。初回ですと話してくれる人もしてくれない人もいます。でもそれでその人のことがかなりわかります。こちらとしてはそれを踏まえて対応すればいいし、相手は自分に関心を持っていてくれるという意識を持つことになり、それが職場での安心感につながります。

その結果、私が在職した3年間は「3ゼロ」達成で、それなりの成果を出せたと思っています。傾聴は、悩みを聴くだけでなく、本人が気付いていない心の困惑を見える化することも出来ます。傾聴力を鍛えて職場力アップにつながりませんか。

【日本産業力カウンセラー協会中部支部会員  
・産業力カウンセラー 山田茂樹】

(火曜日に掲載)

