

聴く力

8手を想う 傾聴コミュニケーション～

解 説 書

◆ それって合理的配慮？[障害者]

(場面)車椅子ユーザーの古川に対して、上司の岡田は出入りの負担を軽くするために席を端の方にしていたが、古川の要望は異なるものであった。

(ポイント)合理的配慮とは、障害のある人が障害のない人と同じように生活できるよう行われる配慮のことをいいます。令和6年4月から合理的配慮の提供が義務化されました。この合理的配慮とは一方的に提供するものではなく、障害者である本人の意思の尊重が重要であり、互いの合意形成の上で決定するものです。良かれと思っての配慮だったとしても、本人がそれを望んでいるとは限りません。まずは本人の意思を聴くところから始めることが重要です。

◆ 配慮じゃなくて、排除？[外国人]

(場面)接待業務を外され、会議で「日本人とは違う切り口が欲しい」と上司に言われたジョセリン・スミスは外国人扱いされることに思い悩む。

(ポイント)本作品で取り上げた「お座敷での接待業務」に対応できるかどうかは、育った場所や国籍とは関係のないことです。また、上司が口にした「外国人ならではの意見」という表現も、悪気なく言ったつもりであっても、外国人・日本人という分断を助長する不適切な発言です。一概に「外国人」と言っても日本での居住歴や言語能力、生活スタイルなどは人それぞれです。そのため「外国人」とひとくくりにするのではなく、その人自身をしっかりと理解するために、日頃からお互いの想いや考えを言葉にして、共有しておくことが望ましいでしょう。

◆ 見えないことと、いないことは違う[LGBTQ+ & 部落差別]

(場面)取引先の担当者が同性愛者であると噂話をする従業員たち。上司の中村も問題であると認識しながら適切な指導をしなかった。

(ポイント)本人から了解を得ずに、性的指向や性自認を第三者に言いふらすことを「アウティング」といいます。噂話として面白半分に話すのはもってのほかですが、何気なく第三者へ口にしてしまうこともアウティングであることに変わりはありません。本人の承諾なく性的指向や性自認を暴露することは、本人のプライバシーを侵害する重大な人権侵害です。特定の地域の出身者や住民を差別する部落差別についても同様です。自分が当事者だったらどう思うだろうかという当事者意識をもって行動していきましょう。

◆ 女性応援？女性活躍？[ジェンダー]

(場面)採用ページの福利厚生欄に「女性応援・女性活躍」の表記を追加するように提案した社長だったが、人事部の菅原から指摘を受ける。

(ポイント)性別に関わらずすべての人が活躍できる職場の実現が望まれています。「女性応援・女性活躍」は、女性の社会進出を促す文言である一方で、場合によっては、無意識の思い込みや偏見であるアンコンシャス・バイアスを助長することにもつながります。本作品に登場する社長は、変装して従業員にアドバイスをしていたように、人権問題には知見がある人物ですが、このチャプターのように思い込みをしてしまうこともあります。自分は大丈夫だと慢心せずに、人権感覚を常に磨いていくことを意識しましょう。

◆ 傾聴から敬聴へ

(場面)変装して社内に潜入して学んだ成果を語る社長に対して、秘書の大内は社長の想いを「敬聴」だと表す。

(ポイント)「傾聴」とは相手の話に耳を傾けて聞くことを意味します。一方で、「敬聴」は相手に対して敬意を持って話を聞くというニュアンスが含まれています。読み方は同じ「けいちょう」で意味も類似していますが、「敬意を持って」というニュアンスが含まれているかどうかという意味の違いがあります。本作品で社長が、「傾聴」から「敬聴」へのステップアップをしたように、皆さんもまずは相手を想い、「敬って聴く」ことから始めてみましょう。



～相手を想う 傾聴コミュニケーション～

ワークシート

◆ それって合理的配慮？[障害者]

合理的配慮について、あなたが知っていることを書いてみましょう。

職場内に限らず車椅子ユーザーが、日常生活において抱える問題点にはどのようなことがあるか考えてみましょう。

◆ 配慮じゃなくて、排除？[外国人]

本作品に登場したスミスのように思い悩む外国人の従業員がいた場合、あなたならどのような言葉かけや対応をとりますか？

「外国人だから」という思い込みや偏見は未だなくなっていない。このような問題を減らすために、あなたができることは何か考えてみましょう。

◆ 見えないことと、いないことは違う[LGBTQ+ & 部落差別]

LGBTQ+、部落差別についてあなたが知っていることを書いてみましょう

周りの人がアウティングしているのを見たとき、あなたはどのような行動をとりますか。

◆ 女性応援？女性活躍？[ジェンダー]

アンコンシャス・バイアスに該当する事例だと思われることを考えて書いてみましょう。