

法律士業・コロナメンタル支援ヒント集①

昨今の状況と、ざっくりとした対応のヒントです。詳細は、ヒント集②からスタートします。

- ① 社長の相談が増えている。

理由： a) 資金繰りなどで不安

b) 人に会う機会が少ない

対応＝社長の要求は「聞いてほしい」。社長となれば、どこに何を聞くかぐらいは知っている。気持ちを受けとめてやること。電話ならば30分。

- ② 顧問としてかかわっている場合、社長が不安をぶつけてきたら・・・

例) 「こういう見方もあるのですよ」とリフレーミングをかける。

(リフレーミング＝一つの事象のたいして、ほかの見方をする)

ただし！→ a) 法的に譲れない箇所は注意

b) それは社長のお考えで・・・と選択肢を与えた上で、自分の意見を言わない。
自分の身を守ることも大事

- ③ 「どこも電話がつながんないじゃねーか！どうしてくれる！！」

クレーム対応のヒント：「そういう気持ちになってしまいますよね」と“共感”

「共感」＝相手の気持ちに対して賛意を示すこと

「同調」＝事象に対して賛意を示すこと

「共感」は相談者の気持ちに対して賛意を示すことです。話し手の“気持ち”は動かしがたい事実であり、それに対して「大変な思いをしましたね」「お辛いですね」ということになんら問題はありません。

これに対して「同調」は事象に対して賛意を示すことであり、どのような場合にも行ってはいけない対応です。その事象を相談される側は確認しているわけではないので、賛意は示せないのです。

- ④ スポット対応の場合、法律士業の言質をとる行為が多くなっているので注意！

- ⑤ <休業手当はでますよね・・・>労働者側

<休業手当は出さなくていいですよね・・・>会社側

対応＝双方の相談共、法律士業は言い切れないので“納得”させる。説得はダメ！炎上す

る。

納得のためには=「受け止めて」☞「説明する」

例) 士業だったら・・・

「そうですね、休業手当が出ない場合は本当に不安になりますよね」等と相談者の気持ちを受け止めて「ここでは何とも言えないので」と適切な相談先へふる

例) 休業手当を出せない場合の会社だったら・・・

「そうだね・・・ずっと一緒に店やってきてさ・・・それなのに今、給与出せない、本当に自分が情けなくて、。怒り心頭なのは十分にわかっている」☞等と十分に受け止めて・・・
☞「うちの会社の資金だとシフトは週2にまで入れられる。これがMAXなんだけど・・・」と説明。

☆説明オンリーの直球にすればしこりが残る。中小零細には致命的！

⑥ 「ピンチをチャンス」という文言が流布していますが・・・もっと丁寧に扱う。

- a) ピンチはピンチ。まずは現状をしっかり受け止めること
 - b) 「その上」で未来志向をする
- 現在地を飛ばせば、不安だけが募る。

⑦ 「これからどうなるんでしょう・・・」という相談への対応

ステップ1：まずは安全を確保してやる。生活資金、家、会社の資金ぐり等。

ステップ2：次に安心への対応。「こうなったらこうしよう」という選択肢を複数用意する。選択肢は多くする。想定がくずれた場合、一つの方法だとあつという間に使えなくなる。不安はコントロールできないもの。コントロールできるものに集中する。

⑧ マスコミへのアプローチ

コロナの毒々しい写真が出たときだけ視聴率が跳ね上がる。あのような写真に暴露されていたら不安は増大。視聴率、部数だけの世界。

日本のマスコミはあおるだけあおって責任は取らない。「とぼし」といわれる、裏取りなしもある。言い回しなどで帳尻を合わせることにかけてはほぼ天才が多い。SNSもこの流れに拍車をかけることも・・・

マスコミの本来業務は浮足立った世論を冷徹な客観的情報で沈静化すること。

なので、おや、と思ったらネタ元に確認をする。

例) トイレトペーパーがない?? 「製紙会社のお客様センター」で十分対応できる

電話などで「テレビで見ました・・・」ときたら

「うちは報道ではないのでわかりかねます・・・。申し訳ありませんが、○

○へ問い合わせただけでないでしょうか?」と丁寧に、かつ短く切る

① 長々とつきあえば不安増大

② しかし人と会えない中で、少しだけ声を聴きたいかもしれない

⑨ 「コロナが治って復職したら、会社でどういわれるか不安で・・・」という相談

ヒント：大阪朝日テレビ制作ドキュメンタリー「木苺を見つけるまで」

聴覚障害者を初めて雇用した会社と労働者がいて・・・

・会社は対応を変えない。障害者だから、と特別視せず、やるべきところはきちんと厳しく。

一方、できることが限界を定めて対応

・労働者。悩みぬいて落ち込んだこともあったが最終的に「開き直った」ことで心が軽快。

仕方がないものは仕方がない

文責：中條幸子（公認心理師・社会保険労務士・元新聞社勤務）

☆☆☆4月17日の社労士事例検討会にて、複数の先生方の協力とご理解で制作しました。少しでも皆様の日々の対応にお役に立てれば幸いです。今後も事態が変わる可能性が十分にあり得ます。随時、情報を出していきます☆☆☆