

・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・「受け止めるためにどのように聞くか・その④」

相談を受け止めるためのコツ。本日はその④です。

④ペースを合わせる

多くの知識を持っているが故に、自分のペースで相談を進めてしまう。法律士業はやりがちです。相談を受けた場合、相談者の語彙レベル、知識の量、息遣いや声のトーン、そしてスピード等に合わせます。相手のペースに合わせることは「あなたと伴走していますよ」という表現でもあります。

<悪い例>

相談者：「ええっと、、何から聞いていいのか、、あの、、ケーキを売っていて、、その、、、」

相談受：「ああ、雇調金ね」

相談者：「は？コチョウ・・・??」

相談受：「まず、確認するのは労使協定なんですけどね、持参していますよね？お忘れの方が多くて」

相談者：「え、、っとおお、ろ、、ロウシって、、うちは家族でやってお父さんが社長で、それで私、娘なんですけど、あとお母さんとお兄ちゃん、その、、、」

相談受：「まあ、同居の親族が労働者に該当するか否かについてはなかなか難しいものがあります。同居の親族以外の他の労働者と同様の就業内容であり、賃金もこれに応じて支払われていること。ほかの労働者と同じ指揮命令を受けているか。以上を鑑みて、個別具体的に総合的に判断することになりますね」

相談者：「は、、？えっと、かんがみ・・・？あの、、」

相談受：「では、この書類に目を通していただき・・・」

相談者：「ごめんなさい！おじさん！家の軒下で店を出していて、家賃が滞納で追い出されるから、それでお金があるので、、、」

相談受：「家のことですか？あなたね、もっとなぜ早く言わないのですか？ここじゃないですよ！それにおじさん？それが専門職たる私に対しての言葉ですか！」

相談者：「ごめんなさい！ごめん、、あの、助けて・・・」

相談受：「きちんと調べてまた来ててください。はい、次の方」

<良い例>

相談者：「ええっと、、何から聞いていいのか、、あの、、ケーキを売っていて、、その、、」

相談受：「話しやすいところからどうぞ。ケーキを販売していらっしゃるのですか？ご自身で、ですか？それとも経営側ですか？」

相談者：「ゴジシン・・・？経営側・・・。えっと、どういうこと？」

相談受：「あ、申しわけありません。ケーキの売り子さんをしていらっしゃるのですか？それともケーキ屋さんをやっているのでしょうか？」

相談者：「あー、はい。そういうことね。うん、家族4人でケーキ屋をやっています」

相談受：「ああ、ご家族でですね。おうちでお店をやっているのですか？」

相談者：「うん、それがね、家は借家なの。で、そこで店もやっていて。でね、店を休みにしたら、家賃もう払えない・・・お父さん、お母さん、お兄ちゃん、泣いているばかりなの。どうすればいいかな？どこに相談すればいいかわからないよ、だっていっぱい相談のところがあるんだもん。どこに行けばいいかな？」

☆☆☆

文責：中條幸子（公認心理師・社会保険労務士）

☆☆☆少しでも皆様の日々の対応にお役に立てれば幸いです。随時、情報を出していきます

☆☆☆