

## 「相談を受けるとは」相談業務で思うこと

労働者委員 奥 恵利美

私の勤務先の連合鹿児島では、一般の方を対象に個別の労働相談を受け付けていますが、それとは別に地域の皆さんの生活支援を目的とした「安心ネットかごしま」という各種相談のフリーダイヤルを5年前から設立しています。労働相談・多重債務・住宅問題・介護問題等の相談をそれぞれ専門の相談役が担っております。

最近、解雇問題が多く寄せられています。また零細企業に勤めている方からの相談は、口頭で契約したがゆえに内容の行き違いが生じ、言った言わないの水掛け論になるケースが多々あるようです。いじめ、パワハラ等の相談も多く、そのことが原因でうつ病と診断されたという方も少なくありません。また有給休暇取得等も法律で定められていることを知らない方が多く見受けられることも現実です。これらは、教育の過程で、労働に関する法律を教えられていないことも要因ではないでしょうか。知識があれば、防げた労働問題も多々あるのではないかと思います。

安心ネットかごしまの相談役は、相談者が許す限り事務所へ来所してもらい、相手の目を見ながら、丁寧に話を聞いてアドバイスをすることを基本とされています。電話だどちらが話すことに誤解を生じる可能性が高いということで、相談者の目を見て話すのが一番いい方法だと常々言われます。相談者は自分のことを中心に話されますし、自分へ不利になることはあまり話されないことが多いので、そういう時は、相手の目をみながら、相談者の悪いと思われるところもすべて教えてくださいと話すとスムーズに話すことができます。

相談役からよくレクチャーを受けます。その中の一部を紹介します。

相談を受けるとはどういうことか？

- ・相談者は、何を相談し、どのような結論を求めているのか？
- ・相談者が安心する態度で相談を受ける（相手からの信頼を勝ち取る、人間として）
- ・相談の内容は何か？ ポイントをしっかりとつかむ
- ・必要に応じて質問する
- ・解決するために必要なもの

①相談者の心に寄り添う心 ②具体的行動力 ③専門知識 ④感情・人情等 「情」での解決策ではダメな場合が多い ⑤ よって、法律・理論での解決策を探すこと。⑥ 「安受け」は絶対ダメ（私にまかせなさい、必ずこうなります etc）

以上が一部紹介です。十人十色の相談内容、こちらが勉強させられています。

私は鹿児島県労働委員会の労働者委員になったばかりです。先日参加させていただいた新任研修では、新任として労働委員会で取り扱うさまざまな事件について分別ある決断をする能力をつけてほしい、そのためには経験、一定数の事件を処理していくことが一番とのことでした。

公労使の三者構成で専門の知識を持って相談を受けるシステム、とても効果的なシステムだと感じています。

これから経験をさせてもらうこととなりますが、悩んでいる労働者のお手伝いができるよう努力したいと思います。