

①仕事と介護の両立

必ず介護の話からスタートすること。 仕事の話はあと ←介護で7~8分はかかる。10分は超えないように
⇒1つ1つ丁寧に、焦らず聴いていく

■CLの家族での立ち位置を理解する

⇒男性？：妻に負担いく可能性が高い。妻との話し合いが大切。何と言っているのか？どう思うのか？

⇒女性？：夫が手伝わないことが多い。あまり聴いても深まらない。義理なら夫への不満出やすい。

⇒実の父親or母親？ 義理の父親or母親？：実なら自分がやらないと思っていることが多い。

⇒既婚？ 独身？

重要

■容態への気遣い、配慮をする ⇒心配・不安な気持ちに寄り添う。「大丈夫ですか」「どんな感じですか」

■今どんな状況なのか、しっかり聴く ⇒状況を聴きながら、「ど活用」で気持ちを聴いていく。

■どんな会話をしているのか、まずは**一番重要な人物**から話を聴いていく

⇒倒れた本人、両親、配偶者、医者

■サポート体制の確認 ⇒親戚、兄弟姉妹、子ども

■住んでいる場所(同居・遠方・近所)はどこかで把握しておくこと

■仕事のことを聴く (だいたい4分くらいで終わる)

⇒どんな仕事か。どんな想いで頑張ってきたのか。仕事への影響度合い。上司と話したのか。

■両立をどうしていくのか、イメージやどう思うかを確認していく (残り3分くらい)

⇒外部サポートや休暇制度の有無を知っているのか、などの確認。問題解決ではなく、確認する。

変化球 ◆田舎で父が倒れた。母が面倒を見ている。電話で弱気になっていて、心配

②女性活躍推進

何を悩んでいるのか、しっかりと掴むこと。

- ・担ぎ出されている？形だけのもの？
 - ・子どもがいて、今は仕事をセーブしたい
 - ・自分にやっていけるか不安。
 - ・リーダーになると責任が重くなる
- など

■ 上司からどんな話があったのか ⇒ 「ど活用」で気持ちを聴く。どんな返答をしたか。

■ これまでどんな仕事をしてきたのか

■ これまでどんな想いで仕事を頑張ってきたのか

■ いつまでに返事？断れるのか？ ⇒ 10分くらいまでには理解しておきたい

■ 細かいところばかりに着目すると堂々巡りになるので、注意が必要

⇒ 広い観点で聴いていく ← **価値観が出やすくなる**

広い観点

「会社自体の取り組み(世の中の流れ)について、どう思うか」「普段の女性の働き方について、どう思うか」

■ 後半、未来の話でイメージを膨らます

⇒ 希望・願望を聴く。×：方法論

「リーダーとして、どんなことをしてみたい(できたらいいな)と思われませんか」

変
化
球

◆ すでになっている場合

⇒ なった時のことから、遡る

⇒ **やってきたことを1つ1つ丁寧に聴いていく**

時間軸

③仕事と子育ての両立

実際に「**具体的**」にどんな点で苦労しているのか、**今を丁寧に聴くこと。** **重要**
どんな点で難しいと感じているのかを丁寧に把握すること。

■ 時短勤務になったり、残業なしの部署に異動になったり、責任ある仕事から外れている(という思い込み)
⇒前の方が楽しかった、やりがいがあった、中途半端になっている自分を受け入れられない。

- ①【育休前】仕事のやりがい、どんな想いで頑張ってきたのか。
- ②【産休時】どう考えて入ったのか。
- ③【復帰時】どんなイメージを持って職場に復帰したのか。働くことにどんなイメージを持っていたのか。
- ④【復帰後】どんな風に仕事に取り組んできたのか。どんなアドバイスをもらったのか。
※途中で子どもとの過ごし方なども聴く。

時間軸

理由が1つしか聴けてなければ、念のため「それ以外に心配なことや不安に思われることはありますか？」と聴くもあり。3つ以上なら、不要。

■ 子どもの体調不良で早退や欠勤になる

⇒周りに迷惑をかけている←自分を追い込んでいるパターンが多い。

⇒まずは、**気持ちに寄り添う**。その後、具体的に迷惑をかけたと思う場面を聴く。

「周りに何て言われているのか」「引継ぎはどうしているのか」

「迷惑をかけていることに対して、違う人が同じ状況になったら〇〇さんはどう思うか」 ←**立場の入替**

「今迷惑をかけて、周りに助けてもらった時に、今自分ができるとすることはありますか？」

「迷惑をかけたことがあった次の日、どのように皆さんに声をかけますか？」

「周りの人にどのように恩返しができそうですか？」 ←**中長期的な観点。認知の変化を促す**

客観視

■ 周りに子育てしながら働いている人は？(自分を追い込んでるパターン時に聴いてみるもあり)

■ サポート体制は？ ⇒夫への不満は、夫婦の会話を聴く。両親は「迷惑をかけた」パターンに入る場合もあり。

■ 子どもが寂しがっているパターン、子どもが不登校になってしまったパターン など

⇒子どもの様子を聴く。「家に帰ってきた時、どのような様子か」「前と比べて変わったことはあるのか」
会話ができれば、夫・学校の先生との会話も忘れず。

⇒「これまで子どもとの時間をどのような想いで過ごしてきたのか」

↑**復帰前後でどのように思っていたのか、前後のギャップを感じ取ってもらう。**

時間軸

④役職定年

急なことなのか。ある程度わかっていたことなのか。先の話なのか。どんな働き方になるのか。

どんな選択肢で悩んでいるのか ⇒ 再雇用、出向、転籍、転職、独立など。←**早めに聴いておく。**
今の気持ち+それぞれのメリット・デメリットの把握が必須。 **重要** **パターン2つの場合もあり**

■これまでの仕事内容

■これまでどんな想いで仕事を頑張ってきたのか

■仕事をする上で大切にしてきたこと

■奥さんは？

■周りで役定になった人は？

■いつまでに決めないといけないのか？

【すぐ】自分の中の価値観を聴いて、決めていってもらう。

【1年先】ぼんやり悩んでいる時は、急がず少しずつ聴いていく。

「どういう仕事に取り組んでいながら、どういう風に整理していきたいと考えているのか」

定年退職とは少し違う。やり切った感はあまりない。
年齢若めなので、お金など心配するパターンあり。
まだ働いていかないといけない思いをもっている。

<再雇用・出向など、今の会社を辞めない時によくある気になること>

①役職なくなること ⇒ 仕事のやりがい、役割感がなくなり、モチベーション上がらなくなる。

②給料下がる ⇒ 同じ仕事で給料が下がることなど。給料のことは一応聴くが、あまり突っ込まない。

③元部下のもとで働くこと ⇒ 気持ちをしっかり聴く。「周りで先になった人の働き方を見てどう思うのか」

「これまでどのように元部下と関わってきたのか」「元部下のもとで働くことで引っ掛かることはあるのか」

■役割変化に対する気づきを持ってもらう

⇒「年齢とともに役割が変化することについて、どのように考えていけそうですか」

「役職定年後、これまでの経験、会社にどのように関わっていければいいなと思いますか」←希望を与える

「これまでも決断や選択を迫られるようなこともあったと思いますが、何を大切にしながら、決断・選択をされてこられましたか」

「今回の選択の中で、どういう気持ちになりましたか？」

↑大事にしてきたポイントを聴く。

広い観点

⑤ 部署異動

突然のことなのか。辞令が出た段階なのか

すでに異動してきたが、自分に合わないという状態なのか

断れるのか。いつまでに返答か。いつから異動か ←すぐに聴かない。把握できなければ、10分くらいまでに聞く

⇒告げられた時の気持ちに寄り添うことは必須！

重要

■ 上司からどのような話があったのか？ ⇒ どう思ったか。どう返答したか。

・ちょっとしか話してくれなかったら、具体的に聴いていく。

くもこう言われたら…>「びっくりしました」「なんで自分と思った」「何も言えなかった」

⇒(いつ言われたか?)⇒「面談まで(この〇日)の間、どのようなことを頭の中で考えられたりしましたか？」

「どんなことが頭の中をよぎりましたか？」「どんなことを考えたのか教えてくださいませんか？」 ×：「どんな気持ちですか？」

※「誰から」は不要。上司じゃなければ、人事。

■ これまでの仕事内容

■ これまでどんな想いで仕事を頑張ってきたのか

■ どういった点で特に不安が強いのか ⇒ 「評価されていない」「必要とされていない」←どういうところで評価されたかった？

～ここでわかってないなら聴く(だいたい10分くらい)～ いつまでに返答が必要か？いつから異動するの？

■ もし転職の話が出ている場合は、本気度を確認

・8割くらいは「してない」。年齢などリスクを話すので、受け止めるだけにしておく。「今すぐは難しいと感じ？」

「今は不安で納得いかない点もあるけど、組織に属している以上、〇〇に行かないといけない感じなんですか？」

・「している」は本気度が高い。転職活動をどこまでしているのか、そこでの不安、重視していることなどを聴いていく。

■ スモールステップを踏んでもらえるような関わり

・「まず小さなことでもいいので(第一歩として)、準備できそうなことはありますか？」←×：どんなことできそうですか？

変
化
球

◆「自分から行きたいと言ったが、このタイミングじゃない」「自分から希望したので、断れない(にくい)」

◆「仕事と育児の両立で、負担の少ない部署へ異動させてくれたが、行ってみるとやりがいがない」

⑥仕事が面白くない

面白くない、やりがいを感じられない理由や原因について、**じっくりと寄り添って聴いてあげること。**

理由は1つか2つ以上かを確認

↑「飽きた」などよくわからない理由であれば、もう1つ聴く。2つ以上言ってきたら、それ以上聴くことはない。

↑わかった気にならない！

何をわかってもらいたいのか、原因を見抜くこと！

重要

■いつ位からそう感じているのか。何か出来事はあったのか

時間軸

⇒同じことの繰り返し。上司or会社が変わるなど。

⇒原因が明確になりやすい。前は「面白かった」の裏返し。前と比較していることが多いので、過去の仕事から時系列で丁寧に聴いていく。

■具体的にどういった点で面白さを感じないのか

⇒場面・出来事・状況を聴く。

そんなに聴くこと多くない。
あまり早く進めない。

■どんなことがしたいか

⇒希望・願望を**やわらかく**聴き出す。

↑方法論×

「どんな風に仕事に関わっていければ or 取り組んでいければ or 進められたら or やっていければいいなと思いますか？」

⇒それができない理由について、寄り添う。いったん受け止める。

<難易度が上がるケース>

◆最初から面白くない、何となく面白くない

⇒**冷静に時間軸で聴いていく。** ←「最初はいつ？」転職してるかも？！

⇒興味を持ったこと、こういう仕事は楽しそうだったことを聴いてみる。

⇒かなり過去に遡る必要あり。

時間軸

⑦仕事が向いていない／管理職に向いていない

仕事が向いていない理由や原因について、**じっくりと寄り添って聴いてあげること。** **重要**
理由は1つか2つ以上かを確認。←2つ以上のことが多い **↑わかった気にならない！**

時間軸

- いつ位からそう感じているのか。何か出来事はあったのか。
- 具体的にどういう場面でそう思うのか。どれくらいの期間思っているのか（長い？短い？）
⇒年数によっても変わる。部署異動してきたのか。
- どんな仕事が向いていると思っているのか。
⇒前の部署・イメージ・性格から比較しているかも。どういう場面・時間軸で思ったのか。
- **上司**と話はしてきたのか。何と言われているのか。
- 向いていない中でも、これまでどんなことを工夫しながら取り組んできたのか。
⇒周りからの反応実績なども聴く。
↑あまり早くに聴かない。長い間思っている人に有効だが、向いていないと強く思ってそうな人には×

～ここからは現実に即した支援を考える糸口～

- 今の会社内で部署異動することは可能か。管理職を下りることは可能か。
- 向いていないと感じる状況を問題解決していくための現実的な方法を**一緒に**考えてみる。
⇒自分の中で今の状況を変えていく案ある or ない。

⑧部下指導がうまくいかない

実際に「**具体的に**」どんな点・どんな場面でうまくいっていないのかについて、丁寧に把握すること。どんな指導をしてきたのか。その時の部下の反応は？さらにどう対応したのか。

広い観点

- 部下は何人くらいいるのか。全員とうまくいかないのか。←うまくいっていることとの違いを聴ける
- いつから部下指導をしているのか。これまでの指導経験は？ ←あればそことの比較
- これまでどんなことを大切にしながら、部下指導にあたってきたのか。どんな風に育ててもらいたいのか。
- 他の管理者に、部下指導の方法などのついて相談したことは？
部下育成の研修受講の有無。←急いで聴かない。+ @、10分くらいたってから聴く。

■ 自分が部下の時はどう指導してもらったのか。

広い観点

- 求められる上司の役割、姿勢についてどう思うか。
- 部下の個性や性格などをどんな風に見ているか。
 - ・低レベル～高レベルまで、最初に出てくることもある。人に応じた指導、他の人との違いを聴く。
 - ＜社会人としてやらないといけないこと(挨拶しないとか)をやっていない人＞
 - ⇒「当たり前のことできないことについて、どう思うか？」「そういう人を指導する(そういう人に伝える)ことをどう思うか？」

変化球

＜言いにくいパターン＞

- ◆ 部下が年上
- ◆ 自分が年数が浅く、今の仕事に詳しくない

⑨派遣社員から正社員へ

何を悩んでいるのか、**その理由 = 決断できない理由**について、丁寧に聴くこと。 **重要**
↑悩んでいる理由が相当のカベになる。ここが明らかにならないと決断できない。ここを深堀る。

<代表的な理由>

- ・本当は正社員になりたいけど障害がある（介護や育児との両立の合わせ技の時もある）
- ・正社員になることへの不安がある ⇒ 指示を出すことが苦手、責任、残業etc、具体的に聴く。
- ・自分の時間を大事にしたい
- ・本当にこの仕事でいいのかわからない
- ・周りに申し訳ない ⇒ 先に入った人など。気を遣っている。

※5分弱くらいまでの間に聴く。

※「理由は何か」という言い方は✕。

※他にも考えられる理由はある。これだけだと思えない。

■ 上司から具体的にどのような話があったのか。どんな返答をしたのか

■ これまでどのような想いで頑張ってきたのか

⇒ どれだけの期間やっているのか、これまで正社員の経験はあるのか。

■ いつまでに返事をしないといけないのか（断った場合はどうなるのか）

⇒ 聴いた方がやりやすい。すぐには聴かない。10分以降くらい。

■ 「仮に先輩が、〇〇さんが正社員になったら、何て言ってくれそうですか」

「もし〇〇さんがその先輩の立場だったとしたら、どのように感じますか」 ← ↑ **立場の入替で視点を変える**

■ 【未来の話】「正社員になったらどんな風にやっていければいいなと思われませんか」

⇒ 希望や願望を聴いていく。困ったら、「正社員になったらどんなメリットがありそうと思われませんか」など。

客観視

⑩上司と合わない（単調事例の場合）

まずは上司と合わない理由について「**具体的に**」丁寧に聴くこと。ゆっくり進めるべき。←堂々巡り注意理由は2～3個出てくることが多い。←**1個ずつor一気に言う場合もある**

①どんな場面、出来事、状況を聴く（登場人物、会話、仕事内容など）

②いつから合わない状況が続いているのか ←**必ず抑えておかないといけないポイント**
⇒前の上司と比較している場合も多い。前の上司はどうだったのか、しっかり聴く。①と合わせての場合も。

③どんなことを言われたか

④どんな話し合いをしてきたか

⑤どんな想いで頑張ってきたのか

⇒上司に対して、どのように対応してきたのかor接してきたのか（工夫、改善、努力など）

⑥その考え方、状況についてどう思うか⇒CLの価値観も出てきやすいので、そこも触れる。

※①～⑥を万遍なく、丁寧に徹底的に聴いていく。時間かかるので、丁寧に聴いていく。

時間軸

狭い話になりやすいので
どう「認知の変化」をかけて
いくのがポイントに

■周りの人たちは、どのように対応しているのか。相談できる人はいないのか（同僚、上司の上司など）

■どんな上司であって欲しいか（希望・願望）

⇒ギャップに悩んでいるので、そこを明らかにしていく。

この状況からは逃げられない。上司とうまくやるしか方法がない。本人に気づいてもらうしかない。

■【未来】転職、部署異動の可能性も忘れない。今の上司の元で働き続けるのかどうか。

⇒ここまで聴き出した内容踏まえて、共感した上で、未来の話を切り出す。

「すぐに解決できないことかもしれないんですけど、上司と話せる機会もてそうなイメージもてそうですか」

「機会をもてるとしたら、上司にどう伝えたいと思いますか」（拒否なら「どれくらいまでなら頑張っていけそうですか」とか）

「どんな風になっていけばいいなと思われませんか」

⑪就職活動（転職活動）がうまくいかない

まずは、どのような活動をしているのか、**時間軸を使って「具体的に」**丁寧に聴くこと。始める前後の気持ちの変化を丁寧に聴いていく。

■ 仕事は辞めているのか。辞めていないのか

■ いつから、どれくらいやっているのか **時間軸**

■ 面接での状況はどうか、丁寧に聴く

⇒「落ちてる」：今どう思っているのか。

「スキルがない、自信がない」：CLが考えるスキルとは？ 自信がある状態のイメージなど。

■ どんな働き方がしたいのか（仕事内容、勤務時間、雇用形態など）

■ 誰かに相談をしているのか

⇒ハローワーク・エージェントなどプロに何とされているのか。

■ 自身の強みをどう考えているか。どのようにアピールしているのか

⇒どれだけの期間やっているのか、これまで正社員の経験はあるのか。

×前職を聴きすぎない！ 寄り添いすぎるとずれていくので注意。

相談したい内容 = 主訴からズレないこと。

ロープレのポイント

★最初の5分をいかに丁寧にできるか。急ぐ必要は全くない

⇒聴いていることをわかってもらうためには、言語的追跡が大切。3分は全返しくらい。

⇒主訴の把握、なぜ悩んでいるのか、特に原因を掴むこと。

⇒感情を反映しているキーワードは拾う。「しんどい」「つらい」「納得いかない」など

⇒最初の5分は、オープンQを多用する。自由に話してもらえるように工夫する。

⇒質問をして展開させるより、少々間違っても、言い換え・伝え返しを先にする方が共感がUP

⇒自分が質問したら、受け止める。

★焦点を絞ると、わかりやすい

⇒**共感しつつ、提案していく**と反論されることが少ない。

<展開に注意！>

来談目的や主訴と関連性の薄い話ばかりになると、「主訴ズレ」と見なされる。寄り添いすぎるとズレるので注意要

★【**単調事例！**】聴くことが少ないので、堂々巡りになりやすい。個々の問題をある程度聴いたら、次は全体を俯瞰するような見方ができる、広い観点からの問いかけをすると、話が展開しやすい

★希望や願望は聴いていいが、方法論は聴かない！

○：「どんな風になっていきたいと思いますか？」「どんな風になっていければいいなと思われませんか？」

×：「やっていけそうですか？」「どんなやり方がありますか？」

★「ど活用」+ 伝家の宝刀

・どのようにお考えですか？

・どんなお気持ちでしたか？

・どう思われますか？

◎どんな想いで頑張ってこられたんですか？

・どのように受け止められましたか？

・どうお感じになりましたか？

・どういうところにそう感じられたのですか？