

ロールプレイ①：基本編

～ うなずき・あいづち・伝え返しの練習 ～

- ・相談者セリフの（★）は、うなずき・あいづちを入れるタイミング例です。
- ・担当者セリフの【 】に、伝え返しの言葉を考えて記入し、練習してみましょう。

[相談者のプロフィール] 40代女性、派遣社員、一般事務

[相談内容]

相談者：仕事量が多いのに、人手が足りなくて大変だったんです。（★）
それで先月、派遣社員が3名増員されました。（★）
余裕をもって仕事ができるようになり、少し楽にはなりました。（★）

担当者：少し余裕ができて、楽になったんですね。

相談者：ええ。
でも、工作中、大声で笑ったり、話す声が聞こえたりして、（★）
なんだか、集中できなくて...(★)仕事がしづらくなってきたんです。

担当者：集中できなくなって、仕事がしづらくなってきたんですね。

相談者：そうなんです。
仕事の合間にちょっと雑談というのなら私も付き合えるんですが、（★）
四六時中、おしゃべりして大声で笑っているっていうのは...(★)
それって、ちゃんと仕事をしていないということですよね??（★）

担当者：【 】

相談者：私以外の派遣社員は、皆20代の女性なんです。（★）
周りを気にもせず、いつまでも楽しそうに話しているんです。（★）
でも上司は彼女達に話しかけられると嬉しそうに話しに加わって、（★）
何にも注意してくれないんですよ。（★）

担当者：上司は、何も注意してくれないんですね....。

相談者：そうなんです。でも...私が注意したりするのは立場的におかしいし、（★）
角が立つと思うんですね。（★）
それに、何か、私だけ仲間外れにされそうで不安なんです。（★）

要約	担当者： 最近入った若い派遣社員たちが、工作中に雑談をするので、仕事に集中できなくなってしまった。 それなのに上司は注意してくれない。あなたが、注意すると角が立つのではないかと、仲間外れにされるのではないかと、不安なんです。
----	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

事例 ①【上司の不正行為】

* 相談者：正社員（課長職）

[相談者の置かれた状況]

- ・ 上司である●●部長は、10年以上にわたり特定の業者と癒着しています。
- ・ ●●部長は、その業者だけに通常の倍近い額でカタログを発注し、その見返りとして、毎回リベート（現金）を受け取っています。
- ・ ●●部長は、普段から部下のちょっとしたミスに大声を出します。
- ・ ●●部長に癒着のことを指摘して、異動させられてしまった社員もいます。
- ・ パワハラが怖くて、だれも●●部長に逆らえません。
- ・ しかし、最近、あなたの部下が
「●●部長のパワハラには耐えられない。業者との癒着をマスコミに訴えたらどうか」と言っているのを、耳にしました。
- ・ あなたも、癒着の弊害として、カタログのクオリティが年々低くなっていることを問題だと感じています。
- ・ あなたは、部下から「課長から会社に言ってください」と頼まれ、相談に来ました。
- ・ しかし、相談に来たことがわかると、●●部長からどんな報復を受けるか分からないという不安もあります。

※●●部長 → ●●は名前を入れて相談しましょう

[MEMO]

事例 ②【パワーハラスメント】

* 相談者：契約社員

〔相談者の置かれた状況〕

- ・あなたは、契約社員として今の部署に配属されて早々に、依頼された仕事のやり方が分からず、上司の▲▲課長に質問したことがありました。
- ・その後も、あなたは、仕事をミスなく行いたいという気持ちから、疑問に思ったことを、何度か▲▲課長に尋ねてきました。
- ・しばらくすると、あなたに対する▲▲課長の態度が変わってきました。
「何度も聞くな」、「そんなこと自分で考えて」などと怒られることが増えました。
- ・▲▲課長は短気な性格のようで、あなた以外の部下にも大声を出すことがあります。
- ・あなたは、▲▲課長に恐怖心を抱くようになりました。
今後どんなことで怒られるのかと思うと不安でたまりません。
- ・最近、朝起きると気分が晴れず、落ち込んで、会社に行くのがつらいと感じる日が多くなりました。
- ・どうにかしたい気持ちは強いものの、自分が相談したことによって、▲▲課長に処分などが下ったら、▲▲課長は逆恨みして、あなたの雇用契約を更新してくれないのではないかという不安もあります。

※▲▲課長 → ▲▲は名前を入れて相談しましょう

[MEMO]

事例 ③【セクシュアルハラスメント】

* 相談者：正社員（一般職）

〔相談者の置かれた状況〕

- ・あなたの指導役である**先輩は業務知識が豊富で、指導も丁寧です。
あなたは、良い先輩に恵まれたと感じていました。
- ・**先輩と、帰りの電車で一緒になる時があり、電車内で仕事のことを色々教えてもらいながら、話す機会が多かったです。
- ・1ヶ月前、**先輩と一緒に帰った時、**先輩が、あなたに向かって「好みのタイプだなあ」とつぶやきました。
- ・その後、**先輩から「付き合ってほしい」というメールが頻繁に届くようになりました。あなたは遠回しに断っていますが、仕事に影響するかも知れないと思うと、ハッキリと断れず困っています。
- ・最近、**先輩が駅で待ち伏せしていたり、会社の帰り道、あなたの後をつけているような気がし、**先輩を見ると恐くなってきました。
- ・しかし仕事上、**先輩とは今後も関わらなければならない、どうしたらいいかわからなくなり、相談に来ました。

***先輩 → **は名前を入れて相談しましょう

[MEMO]