

心理コーディネーターになるために Vol.4

山下桂永子

☆机の上には電話がひとつ

2013年の4月、某市の教育センターで「心理指導員」という立場で働くことになり、自分専用の机があてがわれ、その机の上には電話が置かれていた。

それまでは、私を含めた相談員が直接電話に出ることはほとんどなく、相談電話がかかってくると事務員さんか、教育委員会の指導主事の先生が電話を取って、相談員につなぎ、相談員は電話相談室という事務所に併設された小さなボックスのような部屋まで電話を取りにいくということになっていた。



教育センターにかかってくる電話のうち、教育相談に関わる電話は多くはない。むしろ当時は、相談電話が一日に一度もないこともあった。だからこれまでは相談員が電話を取る必要はなかったし、それが求められることもなかった。しかし見渡してみると電話は頻繁にかかってくるおり、時には同時に何回線もランプがついている。

☆電話を取ろう

よし。電話を取ろう。事務員さんも指導主事も忙しいので、私が一つでも取れば少しはお役に立てそうな気がする。元々大学を出てから受付事務の仕事をしていた私は、電話を使うことに抵抗はなかった。なにより元受付事務の血が騒いでしまい、ワンコール鳴って2コール目になるともう手がうずうずして取らないではいられないのである。3コール目になろうものなら申し訳ない気持ちでいっぱいになるのである(そう訓練されていたので)。

というわけで電話を取りまくることにした。ワンコール鳴り終わるのを待たずに誰よりも早く電話を取って OL 仕込みのさわやかな声で「はい。〇〇市教育センターでございます」「担当の〇〇ですね、少々お待ちください」「申し訳ございません。〇〇の方は席を外し

ております。戻り次第、折り返し連絡をさせていただいてよろしいでしょうか？」昔取った杵柄で、もうするすると電話対応のセリフは出てくる。電話相談や面接に比べると何も考えずに口をついて出てくるので、むしろストレス発散にも近い気持ちよさがあった。

☆電話を取って気づいたこと

そうやって毎日毎日電話を取り続けるうちに、いろいろと気づくことがあった。まずは教育センターとは何をやっているのかということがわかっていなかったということである。教育センターは教育相談以外にも、生徒指導、特別支援教育、情報教育、職員研修、子ども会、成人式等々50以上の事業を抱えていて、それにはそれぞれ担当(主に指導主事数名でたくさん抱えておられる)がついている。問い合わせがあったときにそれを確認するのも一苦労なのであるが、そうはっきりと担当がついていないことや、電話をかけてきた相手もそれがどの担当かわからないということも多いのである。



電話を取ると、「〇〇と申しますが、△△先生お願いします」とか「〇〇担当の人お願いします」とはっきり言ってくれる分には良いが、「えーと、こういうことでの問い合わせなんです。。。」とかなりあいまいな問い合わせも多い。そうすると私も「少々お待ちください」と言って電話を保留にした後、大きめの声で「すみませーん！これこれこういうお問い合わせなんですけどどういたしましょー！」と事務所中に助けを求める。そうすると指導主事が「それはうちじゃないねえ、市役所の〇〇課にかけてもらって」とか「あーそれ、私取ります」などの返事が返ってくるのである。

☆教育センターの機能を理解する

これまでは自分が教育相談をしているということしか頭になかったので、教育センターが一体どのような機能を持っていて、それが教育現場から見て、あるいは保護者から見てどのように映っているのかということに対して全く考えが及んでいなかった。これから教育相談を主体的にやっといこう、心理指導員として教育センターの教育相談を盛り上げていこうとしているのにとんだ受け身の姿勢である。

教育センターが一体何をやっているのか、その中で教育相談が担っているのはどの部分なのか。そういうことがきちんと自分の中で理解できていないといけない、ただ教育相談をやっているだけではよくないと思った。実際、そのころ、教育相談以外の担当との連携や相互理解ができていなかったことから、教育相談のケースや、外部との連携がうまく

いかないこともあった。

☆電話を取ってみたあとの変化

教育センターだけではなく、学校現場においてもスクールカウンセラーとして、どこで、だれが、どんな立場でどのように動いているのかということをしっかり把握して、どこにアプローチをするのかを見極めていかないとうまくいかないことがある。ただ面談をするだけでなく、学校のコミュニティやシステムの見立てが必要なのである。

それが教育センターで心理指導員になり、電話を毎日取ることでもとてもわかるようになった。教育センターのシステムや機能がわかるようになり、そしてその教育センターの機能を教育相談にも活用できるようになっていくのである。

例えば、電話をつなぐことで指導主事の先生からいろいろな学校の話を知ることができたり、各学校の管理職の名前と顔、声が一致してくると、よりその学校の雰囲気や取り組みがわかってくることにつながる。そういったことを理解したうえで学校とのケース会議に参加すると、そのケースの輪郭がより鮮明になってくる。また、その後に教育相談で緊急な対応が生じて、すぐに学校に問い合わせることができるなど、連携がスムーズかつ厚みが増してくるのである。

そしてそういうやりとりが重なってくると、学校の管理職を通じて、指導主事の先生から教育相談につなごうとくださる動きも出てくる。私が電話を取り、教育センターの機能を理解していくことが、教育相談にも活かされていくのである。

☆教育センターってこういうところ

現在、私が教育センターは何をしているところなのかと問われたら(問われることはほぼないけれど)こう言うことにしている。「子どもの安心と安全を守るところですかね」と。もう少し詳しく聞かれたらきつこう言うと思う。「学校現場の先生方や子どもたちのパフォーマンスを上げるための縁の下の力持ちですかね」と。どちらも抽象的ではあるが、50以上ある事業をまとめると今のところこれが一番しっくりきている。そして、教育相談の中で、電話でも相談でも何かをするにあたって迷ったときには、「これはちゃんと心理学的知見に基づいているか？そしてこれは子どもの安心安全を守るための行動か？」ということが説明できるかどうかで判断することを心がけている。

