

心理コーディネーターになるために Vol.5

山下桂永子

☆ハローダイヤルの音

「プルルルル！」といつも電話のコール音より少し甲高い音になる。何十回線もあるボタンのなかで点滅しているボタンの下は「8600」と書かれている。8600、つまり「ハロー」である。

一呼吸おいて電話を取り、「はい。〇〇市教育センターハローダイヤルでございます」と、ゆっくりと落ち着いた口調を心掛けて電話口の話しかける。「こどものことで相談したくて。。。と遠慮がちな声が聞こえてくる。「ご相談ですね。お子様のご年齢と性別を教えてくださいませんか？」「小学校5年生で男の子です」「小学5年生の男の子のお子様ですね、では電話相談室に切り替えますのでこのまま少々お待ちいただけますでしょうか」とできるだけ優しく伝えるようにした後、電話を一旦保留にする。

電話相談室に切り替えると言っても、電話相談室に別の相談員がいるわけではない。私がメモとペンを持って数メートル離れた小部屋に行くのである。電話相談室に入る前に時計を見て、次の面談までの時間を確認する。30分を切っている場合は、手の空いている他の相談員がいれば代わってもらうこともあるが、それができない場合は限られた時間内で話を聴きつつ、再度こちらからかけなおさしてもらうか、来所面談の提案を行うときもある。



☆電話相談 100本ノック

2013年の4月から、某市の教育センターで週4日働くことになって、自分専用の机と電話を使わせていただくことになり、最初の数年は外部からかかってくる電話を来る日も来る日もワンコールで取りまくっていた(Vol.4 参照)のだが、その多くは担当指導主事につなぐもので、教育相談とは直接は関係のない内容であった。

しかし、ハローダイヤルだけは電話の音が変わっているため、この音が鳴ればそれは電話相談、あるいは教育相談の申し込みである。ハローダイヤルの音が鳴ると事務室内に一瞬緊張が走る。他の音(回線)の場合は事務員さんや指導主事など誰が電話を取ってもいい



のであるが、ハローダイヤルだけは、相談員が取ることになっている。電話が自分の机にある相談員は私ともう一人、週 4 日勤務で就学前の言語相談担当の先生のみである。

就学前の言語相談の場合は、園の先生や他機関からの紹介が多く、電話相談というよりは、対面での相談ニーズが高いこともあってなのか、ハローダイヤルの番号よりは、教育センターの代表電話に教育相談申し込みがかかってくることが多い。そのためハローダイヤルは心理、発達の担当である私が取るようになっていた。

☆電話相談は忙しい

きっと電話相談で私が発する言葉のほとんどは「うんうん」「うーん」「ああ～なるほど」ぐらいだろうと思うが、メモを必死に取りながら頭の中は対面の相談よりもずいぶん忙しい。聞こえてくる情報だけから、相手の状況や気持ちを想像し、あらゆることを想定しながら言葉を選び、より情報が得られる質問を慎重に伝えていく。相手の気持ちに寄り添いつつ、ある程度の方向性を提案したり、情報提供を行う必要もある。電話相談を受けていて気付いたことは、電話をかけてくる人の中で「悩みを聴いてほしい」という人と同じくらい「知識や情報を求めている」人がいるということである。

場合によっては、学校のスクールカウンセラーを紹介したり、他機関へ紹介することもあるが、そもそも学校や他機関でうまくいかなかったから電話をかけてきている方も多く、なかなか一度の電話相談で話が終わったり解決するものではないので、基本的には来所していただいての継続相談をすすめていくことが多い。

そして、一本電話相談がかかると、その対応や記録をまとめ、面談につなぐ場合はその日程調整を行い、初回面談のセッティングをするなど、さまざまな業務が発生するため、その日の予定が一気にひっくり返る。しかも当たり前のことであるが、電話相談がいつ来るのかは予測不能である。年間の電話相談件数や初回面談数がどちらもおよそ 100 件なので、少なくとも電話相談関連だけで年間 100 時間は費やすことになる。それを継続面談やその記録、書類のとりまとめの合間にしなければならない。

それまで電話相談は、教育相談の中でも、面談の合間に単発でできる範囲とするもの

だと思っていた。今思えばとんでもなく失礼な話であるが、やってみてわかったことは「電話相談、めっちゃめっちゃ忙しいやん。」ということである。

☆電話相談は難しい

電話の内容はともあれ、電話相談は、顔の見えない相手とコミュニケーションを取るのとても気を遣うし、面談以上に疲労感や徒労感が残りやすい。おそらく電話をする方もそうなのだろう。不安や警戒しながら電話をしてこられるせいか、電話ではものすごく怒っているような口調であったのに、会って話してみるととてもおだやかな印象を持つ方がいたりするのもそのせいかもしれない。



また、ハローダイヤルにかかってくる電話の中には、明らかにいたずら電話のようなものもあるし、突然怒鳴りつけられるようなこともある。そんな電話を受けたときは、自分とは関係ないと思いつつもショックを受けるし、悲しくなったり腹が立ったりもするわけであるが、それでも冷静に対応しなければならない。電話というものは、顔が見えないことで、ある種、人の攻撃性を増幅させるところがあるのだろうと思う。

一方、本当に悩んでいるとき、困っているとき、そのタイミングで電話をかけられる、というのは電話相談のよさでもある。電話を取った瞬間に、電話口の向こうからパニックで泣き叫ぶ子どもの声が聞こえてくることもあったし、泣いてしまって言葉も出せないお母さんの嗚咽を数十分聞き続けたこともある。そんなときはこちらも動揺しまくるわけであるが、とにかく、優しく、穏やかに、ゆっくりと声をかけ続けていくしかない。

ここでも、それまでは定期面談の合間にやっていた電話相談が、実はとても緊急支援的であり、専門性が求められ、かつ瞬時の対応力が試されるものであることに気付かされた。「電話相談、片手間にやったらあかんやつや」となったわけである。

☆電話相談を業務として位置付ける

始めのころは、ハローだろうが苦情だろうがもう電話が鳴れば取るしかなかったし、必死に話を聴くしかなく、場当たりのであったと思う。それでも勇気を振り絞って電話をかけてきてくれる方が、これ以上たらいまわしにされたり、誰にも言えずに悩むことのないように、かけてみて良かったと思ってもらえるように、必死に話を聴くしかなかった。

しかし丁寧にやろうとすればするほど電話相談を含む教育相談全般は忙しく、難しいので業務量がこの数年で倍増した結果、それまでは週に1~2日の非常勤相談員がほとんどであったのが、現在では、ありがたいことに週4日勤務の心理士の方が他にも2名入り、電話相談を分担できるようになった。それでも潤沢に時間があるわけではなく、それぞれがなんとか時間をやりくりしながらの電話相談対応になっている。