

心理コーディネーターになるために

Vol.14

山下桂永子

☆相談員が電話を取る。

電話がプルルルルッと鳴る。1 コールが終わるやいなや隣の相談員 A 先生が「はい、〇〇市教育センターA です」と電話に出た。A 先生は慣れた様子で、「はい、ICT の件ですね。担当 B 先生におつなぎしますので少々お待ちください」と言って電話を保留し、「B 先生、C 小学校の D 先生からお電話です」と B 先生にスムーズにつないでいく。

「あれ？」何か違和感を感じた私は A 先生に声をかける。「A 先生、今自分の名前名乗った？知り合いの先生とか？」すると A 先生は「あ、まずかったですか？こないだ校長先生からの電話をつないだら、なんで名乗らないんだってクレームが入ったらしくて。。。と申し訳なさそうに言う。私「いや、まずくはないんだけど。。。えーと、その校長先生からクレーム受けた指導主事の先生に確認するね」

指導主事の先生に確認したところによると、昨今のご時勢で、学校の先生も市役所の職員も電話に出るときは名乗るようにとのお達しがあり、名乗らないのは良くないと思われるのだろうとのこと。なるほど。役所は連絡系統が複雑である。責任の所在をはっきりさせるために、この内容の情報はこの役職の人がこの役職の人に伝えるべき、というところまで決まっている。役所の窓口や現場の先生だといろいろそれでトラブルになることもあるのだろう。指導主事の先生が「江戸時代みたいですよ。上の階級の人に話しかけちゃいけないみたいな」と笑って言っていたことがまさに言いえて妙。大変だなあ公務員、と思いつつ、相談員が電話で名乗らなかったことについて、指摘した校長先生に謝ってくださった指導主事の先生にお礼を述べて一旦席に戻る。

しかしだ。それがお役所のルールで、ここが教育委員会の部署だからと言ってそのまま相談員が名前を名乗ることは、教育相談としていいものか？相談員が電話で名乗るのにいろいろリスクはあるよなあ、だからこれまで名乗ってなかったんだしと考え込んでしまった。



☆相談員も電話を取る

私が週4日勤める教育センターには毎日いろいろな電話がかかってくる。教育相談の内容もあればそうでないこともある。むしろ教育相談に関わる内容の方が少ないので、相談員が電話を取った場合は、教育相談以外の担当の方におつなぎすることが圧倒的に多い。市町村によってかなり違うと思われるが、私が勤める教育センターでは様々な担当がいて、相談員含め30人以上の職員がいる。

業務内容として公表しているのは「教育相談、教職員研修、情報教育、調査研究、適応指導、児童生徒の指導支援、学校園の安全対策」など。ざっとこんな感じなのだが、それぞれの単語を見ても具体的に何をやっているのかイメージはつきにくい。



そもそも教育委員会の中にもたくさんの課があり、教育センターも1つの課に過ぎない。結局他の課も含め「なんか学校に関してのことで教育委員会と話がしたい」という人がまずかけてくるのが「教育センター」となる場合も多いので、地域の方から他府県の教育委員会、営業の業者の方までさまざまな人からの電話がかかってくることになる。

☆相談員が電話を取るということの意義

ではなぜ教育相談以外の電話が多いのに相談員が電話を取る必要があるのか？それは「相談員が電話取るの、教育相談としてもめっちゃメリットあるよね」と私が感じたからである(このあたりの経緯を詳しく知りたい方は対人援助マガジン 46号『心理コーディネーターになるために Vol.4』をご参照ください)。

スクールカウンセラーがその学校全体をコミュニティとして理解し見立て、援助の対象とするのと同じように、市町村の教育相談は、その地域の気候や歴史や文化、その学校や管理職、教員の雰囲気を感じ取りながら援助の対象としていく。教育相談以外の電話を取ることで、教育委員会の中のみならず、地域の学校とのそれぞれの関係性や教育界隈の最新のトピックスが見えてくる。その中で固い古いと言われるお役所のルールも、電話を取りながら「なぜそのような構造にならざるを得ないのか」ということが見えてくることもある。その気づきは教育相談の中で、保護者や子どもとの面談だけでなく、学校や福祉、医療との連携でもとても生かされているのを実感している。

私が心理指導員になった10年前に比べると、週4日勤務で自分の席と電話がある相談員も増え、今や私が電話を取ろうとする前に、我真っ先にと他の相談員、事務職員、指導主事の方々が電話を取ってくださっている。もはや電話1コール争奪戦である。中には秘書検定を持っている猛者もいるので、電話を取った後の対応もエレガントかつスムーズなつなぎを完璧に行っている。

教育センターに電話をくださる方は、電話相談にしろ、学校現場の先生からにしろ、何かしら困っているからかけてくるわけであるから、ほがらかに、笑顔が伝わる電話対応で少しでも気持ちが優しくゆるんでいくと良いと思う今日この頃である。



☆相談員の名前名乗る？名乗らない？問題のその後

その後、他の相談員の先生とも相談したりしながら、結論としては「うん。相談員が名乗るのは違うな。これは違う。教育相談としての心理的援助の枠組みを優先すべきだ。やっぱり名乗らないほうがいい」となったので、それを所長、副所長に相談しに行くことになった。

概ね伝えたことは次のようなことである。

①普段から教育相談では、相談員は担当のクライアント以外にあまり自分から名乗ることをしていないし、通所してきた自分以外のクライアントに不必要に関わることはしていないこと。それは、教育相談では、相談に来ていたことを知られたくない人もいるし、自分の秘密が学校や他の人にばらされる不安を持っている人もいるからである。②電話相談などでも誰が次に対応できるかわからないことや守秘義務、匿名性、クライアントとの関係性などいろいろな心理的な枠組みも考慮して、基本的には名乗っていない。③以上の①



②の理由から、相談員に関しては、これからは電話に出るときには基本名乗らないでいきたいと思っていることをご了承いただきたい。である。

実は①に関しては、毎年の年度初めに同じような内容の文書を教育センターの全職員に文書で配っている。そこでは、相談員であるないに関わらず、不特定多数の市民が出入りする教育センターで教育相談が行われることについて、対面、電話に関わらず、個人情報や事務

所内で話す時には十分留意してもらうこと、通所するクライアントが知り合いであったとしても、挨拶程度にとどめていただくことをお願いと、それが教育相談のセラピーや適応指導教室での活動の安全性を確保するために必要であることなどを伝えている。

そのせいか、所長、副所長からは相談員が電話で名乗らないことについてはあっさりとして了解を得る事ができた。校長先生からのクレームを直接聞いた指導主事の先生も「なるほど、それはそうですよね。謝る必要なかったっすね！笑。またあの校長先生に会うときにちゃんと説明しときますね」と言ってくれた。

☆相談員が電話を取ると起きる問題

教育委員会や学校現場の「学校ではこうしてる」とか「学校ではこのように運用されている」というルールをそのまま教育センターで相談員が適応する事が、教育相談としての、心理的な援助の枠組みをおびやかすことがある。相談員が電話を出すことは、教育相談としての援助には役立つものである一方、電話で名乗ることは様々なリスクが生じるのである。リスクが生じるから電話に出るのをやめればいいのかと言えばそれも違う。やはりお互いの立場を理解しあい、出来る範囲でリスクを抑える方法を模索すべきだ。

こういうことが起きると、その都度、他の相談員の先生方と相談しながら対応を決めて、私が上司と話しあっていくことになる。そのときに「学校現場ではどうしているのか」「それはどうしてそうなっているのか」「それを教育相談であてはめるときのリスクはどうなのか」など喧々諤々と話あっていく。時には上司と一触即発になることもないではないが、それが今の私の役割である。

悩んだり怒ったりすることもあるが、少なくともその話し合いの中で、私は学校現場のシステムや先生方の思いに気付かされることも多いし、心理学的、援助的な見立てを伝えることもできる。とてもありがたい対話の場になっている。

