

# 心理コーディネーターになるために Vol.15

山下桂永子

## ☆電話連絡メモ

午前中の面接を終え、席に戻るといくつかの電話連絡メモが貼られている。保護者や連携機関からの電話連絡が入っていたらしい。電話連絡メモには、名前欄と、「折り返し連絡をください」「また後で連絡をします」「電話があったことだけ伝えてください」「特に何もおっしゃいませんでした」など書いてあるところにチェックする項目欄、そして備考欄がついている。

それをざっと確認し、「Aちゃんのお母さんからだ。夕方の面接のキャンセルかしら。それとも何か面接前に伝えたいトラブルがあった？すぐ連絡しよう。今ならお母さんもお仕事昼休みに入って電話にでやすいかも」「これは、B課のCさんからだから、新規ケースの紹介か情報提供かな。また後で連絡しますになってるし、今は昼休みに入ってるだろうから、ご飯食べてからこっちから連絡しよう。」「これはD校のスクールカウンセラーのEさんね、今日はD校勤務日かな。今は4時間目まだ終わってないなあ。D校に連絡して、面接中だったら午後の空き時間をまず聞いておこう」など優先順位を決めて対応していく。



## ☆保護者からの電話連絡

すでにケース担当が決まっている保護者から連絡があった場合、基本的にはケース担当が出て対応することになっているが、担当の勤務曜日でない場合は、担当の勤務日を伝えて後日にかけてなおして頂くか、担当から連絡をする旨伝えることになっている。

しかし中には、担当がその時不在であるにも関わらず、相談内容を話し始めてしまう保護者もいて、そうすると少し困ったことになる。教育センターには様々な職種の人がいて、電話を取るのは相談員とは限らず、込み入った内容に対応するのは難しい。また、電話を取ったのが相談員であったとしても、それまでの事情や経緯を知らないのに話を聞きこんでしまうと、その保護者と担当相談員との関係性や今後の面接方針に大きな影響を与えかねない。

保護者からすると、例えば、困ったことが起きて学校に連絡して担任がいなかった場合、とりあえず電話に出た他の先生に事情を説明して、担任に伝えておいてもらうというのは、特に違和感のない、普通のことであるかもしれない。しかし教育相談では、かなり繊細な個人情報扱うので、その情報を今までは誰が知っていて、誰が知らない、この情報が誰に伝わり、どのように扱われるのかはとても重要なことである。

そしてそれは、保護者担当がいなかった場合に、子ども担当が保護者の話を聴くということも同様である。例え内容が、保護者から子ども担当に伝えてほしいという内容であったとしても、それを保護者担当が聴いて、子ども担当に伝えるということと、子ども担当が保護者から直接聴くのとは、保護者と保護者担当の相談員、子どもと子ども担当の相談員の面接の構造が全く違うものとなり、関係性が変わってしまう。

担当がその時に不在であるのは仕方がないし、子どもの体調不良による面接のキャンセルなどは日常茶飯支持のことであるし、事務的なことの電話連絡であれば大きな影響はないかもしれないが、だからと言って保護者からの連絡を簡単に捉えていいものでもない。

ケースにもよるが、「この保護者からかかってくる場合は、このようにお返事してください」とケース担当者から電話を取る職員に周知しておく場合もある。



## ☆保護者への電話連絡

私が勤める教育センターでは、基本的に電話相談のみで対応することはあまりない。大抵は、保護者から電話相談がかかってくると、内容を伺い、来所してもらっての相談につなげていくので、積極的に相談員から保護者へ電話をかけていくことはほぼない。

だからといって相談員から電話をかけることがよくないとは思っていない。むしろ相談員から電話をかける場合、どのようにすればより援助的であるのかということは、ここ数年、私にとってかなり意識していることである。



そう思うようになったのは、コロナ禍で感じたことが大きい。2020年3月からの学校の臨時休業期間に面接ができなかった時、教育相談とは何か、心理的援助とは何か、今できることは何か、自問自答しながら相談員の仲間とともに試行錯誤した日々のなかで、ホームページでの心身のケアに関する発信や、定期的な面談の代わりに電話をかけていくことも始まった。お母さんや子どもに直接に会えなくても、対面での対話はできなくても電話でつながって、少しだけ寄り添っていくことはできるかもしれない

と定期的な面談同様に保護者に電話をかけた。

今、何してるんだろうな、今電話かけて大丈夫かな、などと思いながらおそるおそる電話をかける。子どもが後ろで泣き叫んでいるのが聞こえて、保護者の話を深く聴きこむことができなくても、ちょっとでも今の困りごとに寄り添って、持てる限りの心のケアに関する情報を伝え、無理なくできることがあればお伝えし、うまくいかなければ一緒に悩み、解決できなくてもなんとか今を乗り切る術を一緒にひねり出す。

電話をかけて何も困りごとがないと言われたとしても今の状況をサバイブしていることを労い「何かあれば連絡くださいね」「また～ぐらいに連絡させていただきますね」と言って電話を切ること数か月。

電話でもできることあるかも。と思った。対面の方がそりゃあ面接構造がしっかりしているし、電話やオンラインだとどうしても感じてしまう情緒のやりとりのタイムラグみたいなものはないし、こっちだって安心して話を聴けるし話ができる。でもでも電話でもいろいろ工夫すれば、共感的理解も肯定的関心も自己一致だってなんとかやれるかもしれない。今の状況ならやるしかないんじゃないか？それができればちゃんと援助じゃないか。と。

### ☆電話連絡という援助

コロナ禍が終息を迎え、感染症とも共存しながら学校が再開されるようになったここ数年。教育相談の中での電話は基本的に面談との併用なので、こちらから保護者に積極的にかけることは少ない。電話での対応は内容としてどちらかという情報やりとりに偏りがちだが、援助的かどうかは吟味しつつ、電話をかけることは以前よりも増えているし、教育センターとしての電話相談の対応数も増えている。時代の流れと言えればそれまでだけれど、時代に合わせて電話による相談業務もアップデートしていく必要があると思っている。

性格上、少しおせっかいでサービス精神が旺盛すぎるところもあるかもしれないので、それは厳に自戒しなければならないとも思いつつ、席に貼られた電話メモを確認し、電話を取ってくださった方への感謝も忘れず、これからも電話連絡を教育相談の中で援助的に活用していきたいと思っている。

