

『余地』

～相談業務を楽しむ方法 32～

<目的地>

杉江 太郎

～京都から東京に行く方法～

毎週、職場で勉強会を実施している。そのときに京都から東京に行くための方法を参加者に問い、順に挙げていってもらった。新幹線、車、バス、徒歩、ランニング、自転車、飛行機、船、一輪車、ヘリコプター、ヒッチハイク、タクシー・・・と様々な方法があげられる。当然、現実的かどうかは別の話。学生だと夜行バスで行ったよねとか、社会人になってお金に余裕が出てくると新幹線一択・・・そういえば、青春18切符を利用して、鈍行で行ったこともあったなんて話も出た。これは東京にどうやって行くかという話ではなく、目的を達成するためには様々な方法があるという例の意味で扱った。

相談援助の現場には様々な相談事が寄せられるが、その解決方法は1つではなく、数多くの手段があることを伝えたかった。相談が寄せられたとき、多くの人には、すでに一般的な解決方法を試している場合が多いのではないだろうか。困ってから何もせずに相談に来たのではなく、まずは多くの人を選択したであろう

解決策を試し、それでもうまくいかなくて相談に来ているはずである。

例えば、子どもが不登校で困っているという相談を受けたときに、「学校に行きたくない理由を聞いてみたらどうですか?」と提案したとする。多くの場合、すでにその方法は取られているだろうし、そんな簡単な方法で困りごとが解消するのであれば、わざわざ相談には来ていないだろう。

京都から東京までどうやって行けば良いかと聞かれたときに「新幹線」と提案することを『ど真ん中ストレート過ぎる』と設定して、今回の連載を始めていく。

～質問のバリエーション～

とある人から「最近、付き合っている人が・・・」と言われたことがあったとする。そのとき、え!?どんな人と・・・?そんな興味を持つかもしれない。

その場で「その人の名前は?」聞けばその人の名前はわかるかもしれないが、さすがに直球過ぎる質問ではあるし、そ

れに加えて、もし名前がわかったとしても、それ以上広がるものがない・・・なんてことを私は考えている。

もし、これが相談援助の場であれば、その人が安心・安全な人なのかアセスメントする必要が出てくるかもしれないし、その人を特定するための手掛りを得るためにどうすれば良いのか・・・と考えることもあるかもしれない。

もし面接場面でそのような場面に出くわしたらどうするのか。私の場合、面接をしているとき、頭の中で、どんな風に話を進めていけば、目的地（今回で言えば、付き合っている人の人柄）に到着出来るのかを常に考えている。相手から発信される言葉のどこに焦点を当てるのか、どんな質問を返すのかなど、常に頭の中で質問のバリエーションを増やしていくことに集中しつつ話を聞いている。

さらに頭の中で思いついた質問をどのタイミングで投げかけるかは、話の流れや、相手との間合い、その場の空気を感じながら判断する。

そのとき考えることは、ど真ん中ストレートではうまくいかないことが多いということである。いかにど真ん中には放らずに、変化球でも遅い球でもワンバンでも敬遠でもなんでも良いので、気付いたら抑えられていたというのが理想である。

～頭の中（思考）と「質問」～

例えば、Aとの面接の中で、「付き合っている人がいて」という話題が出たとする。そんなとき、実際にどんなやり取りをしているのか思考と実際の質問とに分けて考えていきたい。当然、このやり取りは筆者の作話である。

A「彼氏が出来た・・・」

筆者（頭の中でどんな人か知っておかないと・・・取り敢えずどんな人か知りたいし、後から調査するために名前くらい聞いておきたいな・・・と考えつつ、でもすぐに名前を聞くのは直球過ぎるからとりあえず探りを入れてみよう）「へえ、何者？」

A「何者って（笑）」「えーっとアルバイト先が一緒に・・・」

筆者「何している人なん？」

A「大学生」

筆者（一度、聞きたいことから話を遠ざけるために）「アルバイト何してるんやっけ？」

A「居酒屋」

筆者（聞きたいところではないところを聞こう）「ホール？キッチン？」

A「ホールが多いかな～」

筆者（その話をもっと掘り下げてみる）
「居酒屋のホールか、明日とか金曜日やし、忙しいやろうね」（金曜日に居酒屋が忙しいのは当たり前）

A「めっちゃ」

筆者「酔っぱらいに絡まれたりしな

い？」(酔っぱらいは絡んでくるものだけに)

A「まだ大丈夫かな」

筆者(そろそろ聞きたいことに話を戻すために布石を打つ、そのためにアルバイト先のメンバーの話に移す)「酔っぱらいに絡まれたらアルバイト同士で助けあったりするの？」(始めたばかりならそんなの知らないだろうけど)

A「わかんないけど、たぶんそうなのかな？」

筆者(よし、もう少し聞きたいことに近付けてみよう)(でも絡まれたことはないみたいだから)「もしかしたら絡まれるかもしれないし、絡まれなくても、たぶん続けているうちに、裏で店員があだ名で呼ぶようなお客様も出来てくると思うよ。例えば〇〇とか」「杉江さんが居酒屋でアルバイトしているときは・・・」(自分の経験を話して、アルバイト先の客の名前に触れてみる)

A「へえ」

筆者「アルバイト同志はどう呼び合ったりしてるの？」

A「えっと、あだ名？とかかな」

筆者「でも最初から覚えられないよね」

A「名札にそのあだ名が書かれているから、それ見たらわかるんだ」

筆者(まだ交際相手には触れないように質問を)「じゃあAの名札にはどう書かれてるの？」

A「普通に下の名前でAって」

筆者「そうなんだ」(そろそろ本題に突っ込んでみよう)「ちなみに彼の名札はどうなってるの？」

A「数字の数って書いてある」

筆者(普通に興味を持ったことを質問してみる)「数字の数？何？算数が好きとか？」(少しボケも入れつつ)

A「名前が数哉っていう名前だから」

筆者(苗字も聞きたいけど直球過ぎるので、思ったことをそのまま)「数哉って珍しい漢字だね。(珍しさに焦点を当てて)苗字も珍しいのかな？」

A「いや、それがめっちゃ普通やねん」

筆者「(普通の代表的な苗字をボケで)鈴木とか？」

A「ちがう田中」

筆者「めっちゃ普通！」

という風に、最終的に付き合っている人の名前が「田中数哉」だと判明していく。一度、本題から離れ、徐々に本題に戻すための布石を打っていく。最初から「その人の名前何ていうの？」と聞けばすぐに教えてもらえるかもしれない。ただ、それだと名前を知ってどうするのかと感じさせてしまい、尋問された感が強くなってしまう可能性がある。

それよりも私自身は、話の中で自然に聴取できるのが理想だと考える。今回のやり取りは、アルバイト自体にも興味を持ちつつ、語られる言葉に反応し、結果として必要なことも聞いていく。最初か

ら本題に触れてしまうと、それ以上の内容が語れない可能性もあるだろう。

また、直接名前に興味があるという聞き方ではなく、漢字の一部の珍しさに興味を持っているという反応を見せたり、苗字を聞きたいのではなく、珍しい苗字なのかどうかを知りたいと質問をしたりと、わざと本質から逸らすような質問もしている。

～目的地を見失わない～

何よりも大切なのか、目的地を見失わないことである。また、目的地への行き方はバリエーションが豊かである方がよい。バリエーションを増やすためには、いろいろな方法があることを知ることである。SV を受けることも然り、他の人の面接に同席することも然り、方法を知るための機会は作ろうと思えばいくらでも作れる。普段の会話の中でも、頭の中の思考と実際に発する言葉を意識しながら話をしている。ラジオのパーソナリティーの掛け合いを聞いて、言葉の選び方を学ぶ。コメディアンがバラエティで、ゲストの言葉のどの部分を取り上げるのかを見る。全て、意図した質問をするための訓練である。

1つの方法にとらわれず、こんな方法もあるのかと気付くことは、その人の技の幅を拡げることに繋がるのではないだろうか。そのことが、援助の幅を広げ、それぞれの生活の質を高めていくと考え

ている。