

・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・「受け止めるためにどのように聞くか・その⑤」

相談を受け止めるためのコツ。本日はその⑤です。

⑤一般論と持論は展開しない

法律士業は勉強家です。日々、ニュースや専門知識の習得に余念がない人も多いでしょう。膨大な知識がある故に、相談において最新ニュース等を話してしまうことも多くあります。また、目の前でうなだれている相談者の悩みを早く解決してあげたいという気持ちが先行して「私の経験ではね・・・」と持論を展開してしまうこともあります。相談者は唯一無二の自分の話を聞いてほしいのです。一般論、持論は控えることです。

<悪い例>

相談者：「あの、、居酒屋で・・・その弁当を作り始めてですね」

相談受：「あ、わかる！うん、まあね、そうやってさ、政府の動きを待っていないでどんどんイノベーションしていかないとね、まあさ、休業補償もちょっと上がるみたいだし、ねえ、辛いよね～」

相談者：「あ、いえ、、あの、嫁がですね、医療関係者で、今すごく悩んでいることが・・・」

相談受：「おう、、ダブルパンチかあ。なんかねえ、でもほら、頑張ってるっていう署名が病院に送られたりとか、お菓子メーカーが医療者に寄付したりさ・・・いいもんだね、人間って。うん、僕もね、実はツレが看護師なのね。いやあ、もうさあ、これ以上緊急対応していたら病院がやっていけないわけ、経営的にね。まあでも夜明け前が一番暗いしね！ええっと、持続の給付金、窓口殺到しているみたいだけど申請した？」

相談者：「いえ、、そういう話では・・・うちの周りは大きい病院ばかりでお弁当が飛ぶように売ってしまってますね。嫁は救急車に乗っているんですけど、コロナでかえって余計な救急の呼び出し、ほらいるじゃないですか、とりあえず救急車呼ぶ人。それが減って定時で帰ってくるから弁当の仕込みを手伝ってもらっているんです。で、魚とかね、季節的に危ないですよ、だから弁当の衛生の基準とか、こういうふうに作れば大丈夫とかですね、ここでわからないかな、と。嫁が素人なんで・・・」

相談受：「へ??それ？」

<良い例>

相談者：「あの、、居酒屋で・・・その弁当を作り始めてですね」

相談受：「居酒屋ですか。ちょっとお聞きしてもいいでしょうか・・・。居酒屋で働いていらっしゃるのですか？それとも経営されているのでしょうか？」

相談者：「経営ですね。自分とバイト4人。結構もうけていて、実は今もバイトを2人、増やしたんですよ」

相談受：「ああ、アルバイトを二人、増やしたんですね」

相談者：「ええ。お約束で弁当販売を始めて。そしたら、うちの周りって大きい病院ばかりで、ドクターとかバンバン弁当を買ってくれるんですよ。だからすごく忙しくてもうかって」

相談受：「そうですか、すごく忙しくてもうかって」

相談者：「そう。で、嫁のことなんです。嫁、実は救急車に乗っているんですけど、用はないけど119番に電話する人が減っているみたいで。まあ、ご時世的に救急車呼んでいる場合じゃないのかな。で、嫁、残業ないから帰ってから弁当の仕込みを手伝ってくれましてね」

相談受：「ああ、仕込みを手伝ってってくれるんですね」

相談者：「そうそう、だけど所詮、素人ですよ。見てられないですよ、危なっかしくて。特にこんな季節になったし、生もの、魚とかね、衛生の基準とかあるんですか？弁当は初めてで、そういう決まりってどこで調べたらいいのか・・・」

☆☆☆

文責：中條幸子（公認心理師・社会保険労務士）

☆☆☆少しでも皆様の日々の対応にお役に立てれば幸いです。随時、情報を出していきます

☆☆☆