

・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・「受け止めるためにどのように聞くか・その⑥」

相談を受け止めるためのコツ。本日はその⑥です。

⑥泣かれたときは・・(その1)

ビジネス会話の中に、号泣はなじみのあるものではありません。それ故に、相談者が泣いた場合、相談を受ける側がパニックになってしまうこともあります。

もし、相談者が泣いた場合は、こう考えてみます。

「大人がこんなに泣くななんて本当に辛いんだな。ここが唯一泣ける場なんだから、思う存分泣いていただこう」

泣いている現状を変えようと、いきなり説得したり、励ましたり、ほかの相談機関を紹介したりすることは控えます。まずは、泣ける環境を確保することを最優先します。

<悪い例>

相談者：「いやあ、ごめんなさい。もうぎりぎりの時間ですよ、電話の相談時間」

相談受：「いえいえ、どうぞ、どうされましたか？」

相談者：「いやねえ、世の中ってどうなっているのかなって。ほらね、うちの会社も御多分にもれず、整理解雇やってね。社長が“いろいろ選択肢のある経営をすべきだった”。笑うよね、当たりまえじゃないの。あはは」

相談受：「ええ、、はあ、、、」

相談者：「でね、うん、もう真っ白にするのよ、僕。部長って肩書、結局会社があつてのことだよ。だから、ゼーンぶりセットね」

相談受「え、、リセット・・・」

相談者：「考えるのやめたよ。もうさよならだね、こんな社会にね」

相談受：「ちょっと、、恐ろしいこと言わないでください・・・」

相談者：「恐ろしい、、か、、。本当に恐ろしいのは生きている人間だよ、、もう疲れた、、うう、、なんで、、家族もなんでこんなときに離婚だの言いだすんだよ・・・もう、、もういいよ！もう！！疲れた、、疲れた、、(泣く)終わりにするんだ・・・(号泣)」

相談受：「ちょ、、ちょっと！！あんた、何を考えて・・・！！」

相談者：「だってそうだろう！どうしろっていうんだよ！この年までこの業界しか知らないんだぞ！若いやつとは違うんだ！何がこの先にあるんだよ！もう決めたんだよ！自

分のことは自分決めるよ！みんな俺に押し付けやがって！みんな・・・(号泣)」

相談受：「あんたね、辛いのはあんただけじゃないよ！みんな耐えて頑張っているんだよ！ニュース見れば世界中そうじゃないの。今こそ、強くならなくちゃ！気をしっかり持って！！ね、わかるよね？」

相談者：「何をわかるんだよ！また俺に命令かよ！命令すんな！俺に何するんだよう・・・何するんだよう・・・みんな俺にばかり・・・(号泣)」

相談受：「命令なんてしないでしょ、、まったく、いい大人が何言っているんだよ！もうこれ、心の相談だからね、紹介するからこっちにかけてよ・・・うちじゃないんだってば・・・」

<良い例>

相談者：「いやあ、、ごめんなさい。もうぎりぎりの時間ですよ、電話の相談時間」

相談受：「いえいえ、どうぞ、どうされましたか？」

相談者：「いやねえ、世の中ってどうなっているのかなって。ほらね、うちの会社も御多分にもれず、整理解雇やってね。社長が“いろいろ選択肢のある経営をすべきだった”。笑うよね、当たりまえじゃないの。あはは」

相談受：「整理解雇ですか、、、」

相談者：「でね、うん、もう真っ白にするのよ、僕。部長って肩書、結局会社があつてのことだよ。だから、ゼーンぶりセットね」

相談受：「リセット・・・ですか？」

相談者：「考えるのをやめたよ。もうさよならだね、こんな社会にね」

相談受：「考えるのをやめた・・・」

相談者：「うん、考えるのをやめた・・・もう疲れた、、うう、、、なんで、、家族もなんでこんなときに離婚だの言いだすんだよ・・・もう、、もういいよ！もう！！疲れた、、疲れた、、、(泣く)終わりにするんだ・・・(号泣)」

相談受：「(号泣がやや収まってきたタイミングで) 疲れた・・・疲れたんですね・・・」

相談者：「うん、、疲れた、、、この業界が好きでした、、だから頑張って、、うう、、頑張ってきたんです・・・」

相談受：「頑張ってきたんですね・・・」

相談者：「ええ、、そうなんです、、。オヤジとオフクロがちいちゃな小料理屋から始めて。不況で店たたんだり、フランチャイズ店になったり、いろいろあったけど、25歳で今のグループ会社に入社して。高卒高卒ってバカにされながら、でも、現場を大事にしてきたつもりです、、」

相談受：「現場を大事にしてきた・・・」

相談者：「ええ、、営業部長にまでなったけど、それは現場受けが良かったからです。だから今回、こんな情勢になって、僕は真っ先に社員の声を社長以下役員に・・・そうした

ら一番に整理解雇の対象・・・。なんだったのでしょうか、僕の人生、、、希望がない
んですよ、なんにもね・・・53歳、、なんにもない、、」

相談受：「希望がない・・・」

相談者：「ええ、、家族は、、部長の僕が好きだっただけ、、家族はいたけど、心配してくれる
人はいませんでした・・・(号泣)」

相談受：「心配してくれる人がいない・・・」

相談者：「ええ、ええ、、、(泣きじゃくる)。両親も大変だってわかっています、、わずかな年
金ぐらしなのに、弟が離婚してヤケになって会社も辞めて家に帰ってきたばかり
りで、、昨年末に弟に説教したばかりです、、なのに、、こんどは自分が、、惨め
です。自分がしっかりしないといけない、、自分ぐらいはしっかり、、」

相談受：「しっかりしないといけない、、高卒と言われながら頑張ってきたとおっしゃって
いましたよね？」

相談者：「そ、、そう、、そうなんです、、丁度両親が店をたたんだころで。弟をなんとか大学
に入れたくて僕は中華料理の店に就職して。いじめられましたよ、だって子供です
よ18歳って。でも、歯を食いしばってがんばってそのおかげで親は店をフラン
チャイズでも再開でできたし、弟は私立大学に」

相談受：「すごい、、ということは18歳から35年間、ずっと頑張ってきたってこと
でしょうか？」

相談者：「え、、、ええ、、ええ、、そう、、ですね、、そうか、、35年、、、ですね、、」

相談受：「これは失礼かもしれませんが、、今ぐらい親御さんに相談してもいいのではない
でしょうか、、十分、ご家族、会社のために、つまり他の人のためにご尽力してき
たと思いますよ、、」

相談者：「う、、、(泣く)、、ちょっとは自分のために、、そう、、ですよ、、そうかも、、」

☆☆☆

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

☆☆☆