

・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・「受け止めるためにどのように聞くか・その⑦」

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2)

相談を受けた場合、やってはいけないことの一つに「説得」や「安易は励まし」があります。特に相談者が泣いている場合には要注意です。心が疲弊しきっている場合が多いからです。

説得は、一方が相手に自分の意見を受け入れるように働きかける行為であり、傷ついて相談をしてきた相談者にとっては受け入れられないこともあります。また、「みんながそうなのだ」「強気で行こう」などの励ましは、ただでさえ悩みでいっぱいの人には「これ以上、何をがんばるのか」「自分はその他大勢なのか？」などの心証にさせる場合も想定されます。

相談者に助言や励ましをするには、その前に十分に時間を取って信頼関係を構築することです。電話では短くても20分が目安です。

<その1>の例を見てみましょう。

<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ね、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出すんだよ・・・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！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出すんだよ・・・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ランチサ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のでしょうか、、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ましたと思いますよ、、」

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

☆☆☆