

平成 23 年 4 月 28 日

パープルダイヤル 男性相談

吉岡俊介
(シニア産業カウンセラー)

1. 男性相談対応のポイント

(1) 「男らしさ」に縛られた価値観

～『大勝負』の世界

- ①相談員自身の当事者性（男性相談員）、相談員自身の客観性（女性相談員）
- ②縛りを解きほぐす
- ③モードの切り替え

(2) 言語による感情表現を身につけてこなかった育成歴

～感情を言葉で表現せず問題を力で解決しようとする

～弱い自分を受け入れられず傷ついた気持ちを抑え込む

- ①コミュニケーションの振り返り
- ②自分の言葉で自身（の感情）を語る

2. パープルダイヤルに掛かってきた相談について

(1) 改めて確認できたこと

- ①相談内容の多様性
- ②DV加害当事者の問題意識
- ③女性相談員の活躍
- ④感謝の声

(2) 当初想定と異なったこと

- ①女性相談員を狙った電話
- ②女性からの電話
- ③同日複数回リピーターからの電話

3. パープルダイヤルを通じて見えてきた課題、必要な支援

- (1) 男性相談窓口の少なさ（相談員の養成）
- (2) 男性のための避難場所
- (3) 親と成人した子ども、親族間の暴力
- (4) 精神障害者からの電話対応
- (5) その他

以上

【男性相談員用】男性の悩み相談 電話対応の5つのポイント

1. 相談員自身の当事者性

- 専門性を強調せず、同じ男性として話しやすい関係をつくる。(ラポールの形成)
⇒上下関係を受け入れている相談者にとっては、相談員は「上位の専門家」である意識すぎで、無防備になれないことがある。構えずに本音を話せない場合や、攻撃的になることもある。相談員も同じ男性社会に生きる当事者という姿勢をもって悩み相談に応じることが大切。
例「大丈夫ですよ。プライバシーは守られていますから安心してお話してください」
「緊張しますよね。大丈夫ですよ。焦らずにお話しできるところからで結構ですよ」
「相談員は全て男性ですので安心してください」「一緒に考えていきましょう」
- 傾聴に徹することが原則。(ロジャーズ3つの基本姿勢)
但し、同じ男性として意見を求められた場合は頑なに拒むことなく、「相談員個人の意見」として「伝える」。
⇒「説教」にならないよう注意。
- 相談員自身が動揺してしまうような重たい問題については、「動揺してはいけない」と焦らない。
「動揺している自分があるな」と自覚しながら話を進める。状況によっては同じ男性当事者として相手の感情（気持ち）に共感することに意識を振り向ける。
⇒例「同じ男性として、動揺する気持ちはとてもよく分かります」
- 性に関わる話で動揺した場合は、性「行為」や性「描写」に焦点を当てるのではなく、相談者の「気持ち」に焦点を当てる。また性に関わる意見を求められた場合でも、無理に相手の話に合わせるのではなく、相手の感情（気持ち）に応答することを意識する。
⇒例「私はそのような経験はありませんが、あなたの辛いお気持ちはよく分かりますよ」
- 相談者の悩みや問題をなんとかしたい（解決したい、始末したい、コントロールしたい、相談者自身の意識を変えてやりたい…）というような感情を相談員が抱いたときは、肩の力を抜いて「同じ男性当事者として、なんとかしてやりたい自分があるな」と自覚しながら話を進める。
状況によっては相手の感情（気持ち）に共感することに意識を振り向ける。
⇒例「なんとかしたい、と一生懸命頑張ってしまう気持ちはよく分かります」

2. 「男らしさ」の縛り

- 「男だから～ねばならない」「男だから～べきだ」（強くあらねばならない、弱音を吐いてはならない、頑張るべきだ、完璧であるべきだ…etc）など、相談者が抱えている男であるが故の生きづらさ、苦しさに関心し「男らしさ」の縛りを解きほぐす。
⇒例「男だから出世競争に勝たねばならないと思いつけるのは辛いですね」
「男だって弱音を吐きたいですね」「逃げたい気持ちはよく分かりますよ」
- 男性の悩みの背景に文化や社会制度など、個人に帰する要因だけではないジェンダーの問題があるという視点をもつ。
⇒相談者の悩みに、男としての共通認識から共感していく。
例「男だから運動能力に優れていなければならないと言われるのは不公平ですよ」
「男だからとリーダーシップを求められても、不得手なひともいますよね。もっとそれぞれの個性が認められるとやりやすいですよ」

- 相談者が涙をこらえている様子であれば、遠慮せずに電話口で泣くことを伝える。
⇒例「大丈夫ですよ。ここは私だけが聞き取っているので遠慮なく涙を流してくださいね」
「これまで涙をこらえて一生懸命頑張ってきたんですね。涙が出てくるのは当然ですよ。ためた涙をこらえずに遠慮なく泣いてくださいね」

3. モードの切り替え

- 別紙「モード表」を参考に、相談者の「タテ・モード」状態が顕著であれば、相談員は「ヨコ・モード」の対応を意識する。
⇒例「職場ではどうしても上下関係に縛られますよね。でも家に帰ってもその状態では疲れますよね。そこから解放されて家族がみな寄り添う関係になればいいですね」
- 「ヨコ・モード」言葉を伝えることで相談者のタテ・モードの縛りを解きほぐす。
⇒例「すぐに解決しなければならないとご自身を追いつめるのではなく、問題を一旦『棚上げ』にして様子をみるというも、ひとつの考え方ですよ」
「あなたが指示をしても、ご家族の理解が得られないようであれば、『提案』という形で考えてもらってはどうか」

4. コミュニケーションの振り返り

- 別紙「モード表」を参考に、これまでのパートナーとのやりとりが「事実を中心とした理屈のやりとり・ぶつけあい」（レポート・トーク）になっていないか問いかける。
⇒例「彼女の意見に対して、すぐに『論理的におかしい』と反論していませんか？」
- 理屈のせめぎ合いではなく、パートナーの「感情（気持ち）を受け止め」「自身の感情（気持ち）を伝える」（ラポート・トーク）ことを提案する。
⇒例「彼女は論理的な解決を求めているのではなく、気持ちを聞いてもらいたいのかもかもしれませんね。そういう彼女の気持ちを一旦受け止めてみては如何でしょうか」
「理屈は横に置いておいて、今度はあなたの気持ちを彼女に伝えてみてはどうか」
- 状況に応じて、相談者とその両親の間ではどうであったかを振り返ってもらう。
⇒自身をより客観的に見つめ、気づきを促す。
- 状況に応じて、相談者のパートナーと、パートナーの両親の間ではどうであったかを振り返ってもらう。
⇒相談者自身の問題ではないが、パートナーを別の角度から見ることで、相談者の置かれた状況をより客観的にとらえ、気づきを促す。（パートナーとその親の問題が浮き彫りになることがあり、それを理解するだけでも相談者の気持ちが整理される。）

5. 自分の言葉で自身（の感情）を語る

- 状況に応じて、自分の言葉で自身の感情を語ることの大切さを伝える。（感情の言語化）
⇒効果：ストレスを和らげ、心の傷を癒す。気持ちを整理できる。状況の理解を促す。自身を理解し受け入れることができる。納得感につながる。表現力を高め、気持ちよい人間関係につなげることができる… e t c。
- この電話相談の利用を決心したことを高く評価する。
⇒弱音や愚痴を吐いてはいけないものと思い込んでいる男性たちにとって、第三者に悩みを相談することはとてもハードルが高いもの。これからも大いに活用することを伝える。
例「よくかけてくださいましたね。そのように自ら行動されたことはとても立派なことですよ。今後もしなにかありましたら遠慮なくご連絡ください」

【女性相談員用】男性の悩み相談 電話対応の5つのポイント

1. 相談員自身の客観性

- 性別を離れた客観的スタンスで話しやすい関係をつくる。(ラポールの形成)
⇒男らしさに縛られ弱音を吐くことに抵抗感を抱いている相談者にとっては、相談員が女性であることを意識しすぎて、無防備になれないことがある。構えすぎて本音を話せない場合や、攻撃的になることもあるが、相談員は女性だからこそ男性社会の厳しさを客観的に理解できるという姿勢をもって悩み相談に応じることが大切。
例「大丈夫ですよ。専門の相談員ですから安心してお話してください」
「一緒に考えていきましょう」「女性の見方や意見も参考になると思います」
「女性だからこそ傍から見ていて男性の厳しさがよく分かります」
- 傾聴に徹することが原則。(ロジャーズ3つの基本姿勢…自己一致、受容、共感)
但し、女性として意見を求められた場合は頑なに拒むことなく、「相談員個人の意見」として「伝える」。
⇒「説教」にならないよう注意。
- 相談員自身が動揺してしまうような重たい問題については、「動揺してはいけない」と焦らない。
「動揺している自分があるな」と自覚しながら話を進める。状況によっては相手の感情（気持ち）に共感することに意識を振り向ける。
⇒例「あなたの動揺する気持ちはとてもよく分かります（伝わってきます）」
- 相談者の悩みや問題をなんとかしたい（解決したい、始末したい、コントロールしたい、相談者自身の意識を変えてやりたい…）というような感情を相談員が抱いたときは、肩の力を抜いて「なんとかしてやりたい自分があるな」と自覚しながら話を進める。状況によっては相手の感情（気持ち）に共感することに意識を振り向ける。
⇒例「なんとかしたい、と一生懸命頑張ってしまう気持ちはよく分かります」
- 性に関わる話で動揺した場合は、性「行為」や性「描写」に焦点を当てるのではなく、相談者の「気持ち」に焦点を当てる。また性に関わる意見を求められた場合でも、無理に相手の話に合わせるのではなく、相手の感情（気持ち）に応答することを意識する。
⇒例「私はそのような経験はありませんが、あなたの辛いお気持ちはよく分かりますよ」

【注意】

性的悪質な電話に対しては「恐縮ですがそのような相談には応じられませんので電話を置かせて頂きます」と毅然と打ち切ることも必要。また相手に性的興奮状態の気配を感じたときは「落ち着いてお話できる状態ではなさそうですので、恐縮ですが一旦電話を置かせて頂きます」と伝えて打ち切ること。

2. 「男らしさ」の縛り

- 「男だから～ねばならない」「男だから～べきだ」（強くあらねばならない、弱音を吐いてはならない、頑張るべきだ、完璧であるべきだ…etc）など、相談者が抱いている男であるが故の生きづらさ、苦しさに共感し「男らしさ」の縛りを解きほぐす。
⇒例「男だから出世競争に勝たねばならないと思いつけるのは辛いですね」
「男だって弱音を吐きたいですね」「逃げたい気持ちはよく分かりますよ」
- 男性の悩みの背景に文化や社会制度など、個人に帰する要因だけではないジェンダーの問題があるという視点をもつ。
⇒相談者の悩みに、男としての共通認識から共感していく。
例「男だから運動能力に優れていなければならないと言われるのは不公平ですね」
「男だからとリーダーシップを求められても、不得手なひともいますよね。もっとそれぞれの個性が認められるとやりやすいですね」

- 相談者が涙をこらえている様子であれば、遠慮せずに電話口で泣くことを伝える。
⇒例「大丈夫ですよ。ここは私だけが聞き取っているので遠慮なく涙を流してくださいね」
「これまで涙をこらえて一生懸命頑張ってきたんですね。涙が出てくるのは当然ですよ。ためた涙をこらえずに遠慮なく泣いてくださいね」

3. モードの切り替え

- 別紙「モード表」を参考に、相談者の「タテ・モード」状態が顕著であれば、相談員は「ヨコ・モード」の対応を意識する。
⇒例「職場ではどうしても上下関係に縛られますよね。でも家に帰ってもその状態では疲れますよね。そこから解放されて家族がみな寄り添う関係になればいいですね」
- 「ヨコ・モード」言葉を伝えることで相談者のタテ・モードの縛りを解きほぐす。
⇒例「すぐに解決しなければならないとご自身を追いつめるのではなく、問題を一旦『棚上げ』にして様子をみるというも、ひとつの考え方ですよ」
「あなたが指示をしても、ご家族の理解が得られないようであれば、『提案』という形で考えてもらってはどうか」

4. コミュニケーションの振り返り

- 別紙「モード表」を参考に、これまでのパートナーとのやりとりが「事実を中心とした理屈のやりとり・ぶつけあい」（レポート・トーク）になっていないか問いかける。
⇒例「彼女の意見に対して、すぐに『論理的におかしい』と反論していませんか？」
- 理屈のせめぎ合いではなく、パートナーの「感情（気持ち）を受け止め」「自身の感情（気持ち）を伝える」（ラポート・トーク）ことを提案する。
⇒例「彼女は論理的な解決を求めているのではなく、気持ちを聞いてもらいたいのかもしれませんね。そういう彼女の気持ちを一旦受け止めてみては如何でしょうか」
「理屈は横に置いておいて、今度はあなたの気持ちを彼女に伝えてみてはどうか」
- 状況に応じて、相談者とその両親の間ではどうであったかを振り返ってもらう。
⇒自身をより客観的に見つめ、気づきを促す。
- 状況に応じて、相談者のパートナーと、パートナーの両親の間ではどうであったかを振り返ってもらう。
⇒相談者自身の問題ではないが、パートナーを別の角度から見ることで、相談者の置かれた状況をより客観的にとらえ、気づきを促す。（パートナーとその親の問題が浮き彫りになることがあり、それを理解するだけでも相談者の気持ちが整理される。）

5. 自分の言葉で自身（の感情）を語る

- 状況に応じて、自分の言葉で自身の感情を語ることの大切さを伝える。（感情の言語化）
⇒効果：ストレスを和らげ、心の傷を癒す。気持ちを整理できる。状況の理解を促す。自身を理解し受け入れることができる。納得感につながる。表現力を高め、気持ちよい人間関係につなげることができる… e t c。
- この電話相談の利用を決心したことを高く評価する。
⇒弱音や愚痴を吐いてはいけないものと思い込んでいる男性たちにとって、第三者に悩みを相談することはとてもハードルが高いもの。これからも大いに活用することを伝える。
例「よくかけてくださいましたね。そのように自ら行動されたことはとても立派なことですよ。今後もしなにかありましたら遠慮なくご連絡ください」

〔 モード表 〕

モード		タテ	ヨコ
イメージ		論理的思考	直感・ひらめき
		自己否定	自己肯定
		抑圧・ストレス	解放・リラックス
		支配・服従	寄り添い
顔		無表情	豊かな表情
表出感情		怒り・苛立ち	嬉しい・楽しい・悲しい・恐い
会話	中身	事実中心	感情（気持ち）中心
	長さ	簡潔	冗長
	スタイル	説教・演説・解説・命令	共感・相槌・頷き・提案
	常用語	だけど・しかし 勝・負 善・悪	おなじ・いっしょ 引き分け・好き・嫌い
		ねばならない・今すぐに	考えよう・ひとやすみ
		解決・即決	棚上げ・保留
	主語	我々、私達	私
	方向	一方向	双方向
	強さ	ドッジボール	キャッチボール
人間関係		職場内中心	職場外中心
		建て前	本音
ゆたかさ		物的（金銭・財産）	人的（人とのつながり）

Yoshioka's Mode List (抜粋)

