

しつもん

?

保護者に聞きづらいことを聞く時、どうやって聞いたらいいのでしょうか？（こども家庭センター職員）

かいとう

A

聞きづらいことを聞く時にどうしたらいいか、その答えはただ一つ、「ちょっと聞きづらいことを聞いてしまって恐縮ですが」と切り出して質問する、ということではないでしょうか。少しふざけているように聞こえるでしょうか（笑）

真面目に回答しますと、この質問の背景にある困り事の根っこが何かがわかりかねますが、答えは今日の研修（*私が講師として研修を行った後にいただいた質問です）の内容の通りです。聞きにくい質問に対する切り出し方・言い回しは今日の付録資料に書かれていることを参考にし、それ以前の話として、聞きづらいことを聞く時には、まずは一定程度関係性を構築し、その上でやっぱり「ちょっと聞きづらいことを聞いてしまって恐縮ですが」と切り出して質問する、これが答えになるのかなと思います。

もしかすると、相手が答えてくれる魔法のような方法を期待してご質問してくださったのかもしれませんが、根本的な問題として、聞きにくいことはどうやったって聞きにくいものであり、こうしたら聞きやすくなる、という方法は存在しません。より正確に言うならば、どのような聞き方をしたとしても、相手からすれば答えにくい質問、または答えたくない質問であることには変わりはありません。ですので、もしこの質問の背景にある困り事の根っこが、相手がこちらの質問になかなか答えてくれない、というものでしたら、切り出し方や言い回しを変えることでは解決はしないでしょう。

切り出し方や言い回しというのは、聞きにくいことを聞く時に、こちらもドギマギしてしどろもどろになってしまいがちなので、よりスマートに聞くという方法であり、こちら側の主観的な聞きにくさを少しやわらげる程度のものです。

どのような聞き方をしても質問の内容に変わりはありませんから、相手からすれば答えにくい質問であることには変わりはありません。では、どうすれば答えにくい質問に答えてくれるか、という答えは、今日の研修でお伝えした「この人の言うことだったら聞いてもいい」と思える人になるように信頼関係を構築する、ということに尽きるでしょう。平たく言えば「なんでも言い合える関係」にできるだけ近づく、ということでしょう。

また、相手にとって答えにくい質問ほど、その質問に答えてほしい理由を明確に説明する、ということがあると答えてもらいやすくなるでしょう。例えば代表的な例として、親自身の成育歴を聞くことがありますが、なぜ親自身の成育歴を聞く必要があるのでしょうか？それを職員側の理由だけではなく、親にとっても成育歴を話すメリットがあることを伝えられるのでしょうか？それが伝えられれば、親も協力して話をしてくれることが増えると思います。

最後に、少し違う視点でもお答えしますと、「聞きづらいことを聞く」ということは、質問の内容の問題ではなく、相手が敵対的・攻撃的・威圧的な態度であるために「聞きづらい」ということもあるでしょう。そのような場合も基本は同じであり、まずはどう関係性を作っていくかが鍵で、信頼関係を構築するところまではいかなくとも、相手のガードをいかに緩めていくということが何よりも重要です。そし

て次に重要なことは、技術的なことよりもこちら側のメンタルの強さであり、どんなに威圧的な保護者が相手でも、冷静さを保ち、いつも通りのパフォーマンスができるかどうか、にかかっています。大抵の場合、気持ちの面でひるんでしまっていつも通りのことができず、聞きたいことを聞けなかった、伝えるべきことを伝えられなかった、結果、後手後手になり相手の言いなりになってしまう、ということになりがちです。ですので、技術的なことよりも、威圧的な保護者を前にして怖気付いている自分をどう励まし、奮い立たせるか、という方法を身につけると良いでしょう。

ほとんど全ての人にとって、聞きづらいことを聞く、伝えにくいことを伝える、ということは人生の中であまり経験しないことであり、特に日本では、聞きづらいことは聞かない、言いにくいことは言わない、それが良しとされる文化です。ですから上手にできなくて当然です。大抵のことは繰り返し練習をすれば上手になるものですが、大人になると、少しやってみてうまくできないと、すぐにできる方法・解決する方法をネットで探し、それでもうまくいかないと自分には向いていないと理屈づけして諦めてしまうのです。今はなかなかうまくできないと感じても、毎日が練習だと思って続けていけば、1年後にはきっと今よりも上手に質問できるようになっているはずです。