

せいり ばんごう 整理番号	2-2-2	そうだん 相談レベル	—
ぶん ぐい 分類	マニュアル利用方法		
こう むく 項目	相談のための基礎知識		
ない よう 内容	相談を受けるための基本的な姿勢・知識		

生活問題の解決のための「道筋」は本人がたどっていく「道筋」です。あなたの役割は、その道案内や途中でつまづいたり疲れたりした時にそっと手助けをすることなのです。

「道筋」と「行き先」の十分な説明と話し合いが必要です。

どのような解決方法があるのか、そのためにはどこに行き、何をしなければならないのか、相談者本人が納得するまで説明します。「日本ではこうだから」と外国人に押し付けるのではなく、相談相手の具体的な状況や日本の仕組みに対する理解の程度も踏まえながら、ていねいに説明することが大事です。

「道筋」と「行き先」は本人が決定するものです。

相談に対する答えは必ずしも一つとは限りません。また、一つの相談が多くのことを整理しないと解決できないことも多いのです。日本に来た経緯、在留資格、相談者や家族のプライバシーにまで踏み込まないと、問題解決の方向性すら示せない場合もあります。また、相談者の期待通りの回答が導き出せるとも限りません。そうした場合は、そうしたことをはっきりと説明して、本人の意思に基づいて相談しながら「道筋」と「行き先」を決めなければなりません。

「手助け」できること、できないことをきちんと伝えましょう。

相談が複雑で負担に思ったり、そこまでは・・・と思うと、少しづつ相談相手との距離が離れて、問題がより複雑になる場合もあります。自分の立場ではどこまで関われるのか、「一緒に病院に行くことはできても、治療費は貸せない」など自分の立場や姿勢をはっきり示し、そうした相談に対応できる関係機関・団体につながることが大切です。

一人で「手助け」する場合も、みんなで「手助け」する場合もあります。

個人的に相談に乗るだけではなく、解決に向けて、友人や自分の関わっている地域のネットワークにつないで、みんなで解決に向けて取り組むことが重要です。同じように関心を持っているボランティア、住民、民生委員・児童委員、行政の人々と協力して、一つひとつ問題を整理して解決していくことが必要です。

外国人への「手助け」を通じて、地域が変わるきっかけとなることもあります。

外国人の生活の課題の解決の支援を行なっていくと、日本の国や地域のさまざまな仕組みの課題が見えてくる場合があります。そうした課題は、日本国籍を有する私たちにとっても課題であり、自分たちの地域の共通の課題として、力を合わせていくことが外国人支援の大きな力になるとともに、私たちの地域が変わるきっかけとなる場合があります。