

# webカウンセラー資格講座 ガイドマニュアル

## 本講座の目的

1. 相談にのる人が身につけるべきマインドを学ぶ
2. 実践をつうじて日常生活から活動にまで活かせる相談スキルを身につける

本講座は上記2つを目的としています。

## はじめに

相談に乗る際、皆さんはどのようなことを心がけて相談にのっていますでしょうか。  
あるいは、相談にのろうと考えますでしょうか。

悩み相談サイト「ココトモ」には年間1万件以上の相談が寄せられます。  
これまですべての相談を見てきましたが、ジャンルも年代も内容も1人1人異なります。

みんなそれぞれ受け取り方が異なるため、同じような言葉をかけたとしても反応や結果は1人1人異なります。

そのような相談現場において第一に大切なことは「どのような方法で相談にのるか（＝テクニック）」ではなく「どのような心構えで相談にのるか（マインド）」になります。

そのため本講座では、

1. 相談にのる人が身につけるべきマインドを学ぶ
  2. 実践をつうじて日常生活から活動にまで活かせる相談スキルを身につける
- の順に学ぶことを大切にしています。

# 相談にのるとき心の構え

## 1. 相談者さんの気持ち

まずは相談をしてくる相談者さんの気持ちを考えてみましょう。  
相談者さんは、以下の気持ちを持っていると考えられます。

※参考：バイステックの7原則

### ①個人として認められたい（個別性の原則）

相談をする人は「みんなは…」ではなく「私（相談者さん）」をわかってほしいという気持ちが強いです。そのため、一般的な概念に当てはめて対応するのではなく、相談者さん個人の気持ちや状況を尊重しましょう。

悪い例)

相談者さん「最近物忘れがひどくて困る」

応答「そんなの年取ったら当たり前だよしょうがない」

良い例)

応答「物忘れがひどくて困ってるんですね」

※「普通」という概念は人それぞれ尺度が違います。

「普通男は髪の毛が短い」と思う人もいれば「長髪もあり」と思う人もいます。

育った環境、文化からも「普通」の概念は人それぞれ全然違うかもしれません。

皆さんが考える「普通」が、相談者さんのそれとは「違う」という前提で、相談者さんを認めて接しましょう。

### ②感情を表に出したい

web上で相談をしてくる相談者さんは、リアルの友達や家族の前では気持ちを吐き出せないからweb上での相談をしてくる場合も多いです。

そのため、十分に感情をぶつけてもらうようにしましょう。

「ここではどんなことも話していいですよ、悲しかったら悲しい気持ちをぶつけてくださいね」などと促してあげるのもいいですね。

### ③共感してほしい

相談者さんご自身の気持ち（つらい、悲しい、など）の気持ちをわかってほしいと思っています。

未経験のことなどへの気持ちなどは、理解しにくいかもしれません。

しかし、理解しようとする気持ちが大切です。

「あなたは、そう思うんですね」

「私は未経験ですが、あなたの気持ちを理解しようと努力しますからよろしくお願ひします」  
でもいいです。

### ※補足「同感と共感の違い」

#### 同感

→相談者さんの相談内容を、皆さんも体験経験している場合

「あーその気持ちわかるー私も経験してるから」

ただし、気をつけないければならないのは、皆さんは体験をしているので、皆さんの尺度で考えてしまう可能性があることです。

「わかるわかる、私の場合はね・・・」

皆さんの話に変わってしまう可能性もあります。

同時に、相談者さんの内容で、経験しているわけですから、思い出して巻き込まれる可能性もあります。

#### 共感

→相談者さんの相談内容について皆さんの経験体験の有無は関係ない

「あなたはそう思うんですね」

経験はしていないけれど、相談者さんの立場になってみる

皆さんの気持ちは横において、相談者さんの気持ちに寄り添う

※ 経験を多く積むに越したことはありませんが、すべて体験できるわけではないので、本を読んで疑似体験でもいいですね。あるいは、未経験のほうが、かえって白紙の状態の内容を読んで共感できるという場合もあります。

### ④受け止めてもらいたい

相談者さんは自分が打ち明ける悩みを全部受け止めてほしいと考えています。

### ⑤批判・判断・審判をされたくない（非審判的態度）

悪い例)

相談者さん「りんごは黒い」

応答「ちがうでしょ、りんごは赤か黄緑でしょう」

良い例)

応答「りんごが黒いんですね。どんなりんごなんですか」

上記のようにりんごについてどんどん語ってもらうと、相談者さんはすっきりするかもしれません。

黒いりんごの意味もわかるかもしれませんね。

### ⑥自分で選択・決定したい（自己決定を尊重してやる）

意見を聞いているけれど、相談者さんは自分で選択・決定していきたいと思っています。

いろんな話をして、気持ちを聞いていくなかで、相談者さん自身が見つけていかれるようにできればいいですね。

仮に「Aにしてください」意見を出して相談者さんが従った場合

→失敗したら、相談者さんは、皆さんのせいにするかもしれません。「あなたがいうとおりにしたから失敗した」

仮に「A-Eの選択肢があるけどどうしたい？」と促し相談者さんが、「Eがいい」と答えれば場合

→相談者さんが決定したことになり、責任は相談者さんになることになります。

### ⑦自分の秘密を守ってほしい（守秘義務の厳守）

信頼して悩みを打ち明けてもらう上で一番大切なことかもしれません。

## 2. 相談にのるときの心構え

### ①相談者さんを受容し、共感すること

相談者さんの悩み気持ちを受け止める、そして、その気持ちに寄り添いましょう。皆さんの気持ちは横において、相談者さんはこう思ってるんですね と、受け止めましょう。

※前述した相談者さんの気持ち①から③も参照願います

### ②相談者さん自身がいいと思う状態が相談のゴールであること

同じ種類の悩みでも、相談者さんによってどうある状態がベストなのかは相談者さん個人個人で違います。

相談は複数回になりますので、最初から皆さんの考えで意見を述べたりするのではなく、相談者さんの状況、気持ち、悩みを十分聞いていって、やりとりを繰り返して相談者さんの求めるゴールを相談者さんが見つけられるようにしていきましょう。

※提案や助言は最小限に。提案をするにしても、相談者さんが決めていくようなやり方で提案をしていきましょう。

※内容によっては相談者さんの悩み気持ちを聞くだけで、終わる場合もあります。相談者さん次第です。

### ③主役は相談者さんであること

ココトモに限っていえば相談対応をおこなううえで友達のように接することをコンセプトにしていますが、そのようなコンセプトにおいても、自分の話を優先するのではなく相談者さんの話を聞くことを第一にしましょう。

※ ただし信頼関係を築いていくことができれば本当に友達のように接してもかまいません。

#### ④守秘義務の厳守

相談者さんに関するすべての情報について、家族も含め第三者には漏らさないようによくお願いいたします。

# web相談の実践方法

相談にのるときの心構えを踏まえて、ここからは実際にweb上で相談にのるうえでどのように対応していけばよいかを述べていきます。

## 1. 相談やりとりのスタイル

### ①あいさつ文をつけましょう

例)

初回でしたら

最初「●●さん、初めまして。●●と申します。よろしく申し上げます。相談をありがとうございました」

最後「私でよかったらまたいつでも連絡してくださいね。よろしく申し上げます」

### ②メール・チャットの頻度について

相談者さんの中には、毎日連絡をしたい人、すぐに返事が来なければ嫌な人、などさまざまな人がいます。

しかし、皆さんもご自身のペースがあるため、初回の連絡の最後にはやり取りの頻度についての取り決めをしておくとう長期的な相談対応をおこないやすくなります。

例)

週末や、都合が悪い時は、すぐメールができないかもしれませんが、いただいたメールに対しては、日にちが遅くなっても必ず返信いたします。

それでもよければ、私宛にメールをいただければと思います。よろしく申し上げます。

※ 長期にわたって対応ができない場合にも、わかり次第相談者さんにお伝えしておくとう安心してもらうことができます

### ③本文について

本文については後述する下記の事項を参照してください。

2. 傾聴力をつける
3. 質問力をつける

### ④文体について

基本は丁寧語で書きましょう。

相談者さんが年下で、かつ、相談者さん側からタメ語で書いてきている場合には「～だよね」などフレンドリーな言葉でもいいと思います。

また、長期にわたってメールのやりとりをしている場合は信頼関係も築けているでしょうから、相談者さんの文体を見つつ友達のようにフレンドリーに接していいと思います。

## 2. 傾聴力をつける

web上の相談はメールやチャットでのやり取りになりますが、実際に話を聴くようにメールやチャットをしていただくことが大事です。

下記の「①は必ず」「②から⑥までは必要に応じて」適用してください。

### ①一生懸命読む

大切な悩みを打ち明けてくれた相談者さんの立場にたって、丁寧に読みましょう。

### ②事柄の繰り返し

話を聴くときは、相談者さんの事柄（こういうことがあったなど）繰り返すことがあります。メールでは文字で書かれているので、ほんとに大事と思ったことは繰り返して書いてみてください。

### ③感情の繰り返し

相談者さんが書かれている出来事に対して、どういう感情を持っているか、どういう気持ちなのかをつかむことは大事です、全部の感情に返さなくてもいいですが、大事だと思ったところに返してみてください。

「楽しい」という文章が出てきたら「楽しいんですね」と返します。

あるいは「今、楽しいと思っているんですね」でもよいです。

ポジティブな感情「楽しい」「うれしい」についてはどんどん返してもいいですが、ネガティブな感情「辛い」「悲しい」「しんどい」などについては、断定する文章は書かず、「悲しいと思っているんですね」などと書くのがよいと思います。

※「わかります」を書くときは注意する

相談者さんの思いについて、共感するつもりで「わかりますよ」と書きたいところです。

しかし、相談者さんは相談するまでにかなり悩んでいるかもしれません。

その場合「こんなに悩んでいるのに軽々しくわかるっていわないで」と思う可能性があります。

・相談者さんと同じような経験をしている場合

→「私も同じような経験をしているので、少しはわかると思います」

・未経験の場合

→「軽々しくわかるとは言えませんが、わかるように努めたいと思います」と謙虚に書くといいと思います。

### ④気持ちを上げる

相談者さんの中には自信を失っている方が多くいます。

「私にはいいところがひとつもない」「ダメ人間だ」など書かれてあったとき、相談文の中で少しでもプラスの面がみつかったら、あるいは、皆さんが感じたことがあったら、書いてあげましょう。

相談者さんの自信につながります。

### ⑤明確化

相談者さんの内容を、言い換えたり、まとめたりして、どういうことを言いたいのかはっきりさせていきます。

皆さんの言葉で書くことによって、相談者さんは「読んでくれているんだな」と、安心し、ひいては信頼関係を築くことにつながっていきます。

※ただし、解釈が間違っている可能性もありますので「間違っていたら、教えてください」などと書いておくと謙虚さが現れていいでしょう。

## 3. 質問力をつける

相談者さんの情報、状況収集のため、話をはっきりさせるため、気持ちなどに質問をすることがあります。

質問種類や留意点を述べます。

### ◇ 質問種類 ◇

#### ①閉じられた質問

「はい」「いいえ」「一言でこたえられる」質問です。

例) 土曜日は、テレビを見ましたか？

#### ②開かれた質問

一言で答えられない質問、気持ちや、考えなどをこたえなければならない質問です。

例) 土曜日は どう過ごしましたか？

### ◇ 留意点 ◇

相談においては、開かれた質問をするほうが、より相手の気持ち、考え方などを知り、関係性を深めることができますが、留意点もあります。

①短い文章しか書いてこない人、文章が苦手のような人には、答えやすい閉じられた質問をなげかけてみるのもよい。

②「なぜ」は、責める感じを与えるので、あまり使わないほうがよい。

特に皆さんの主観で「自分ならできるのにどうしてしないのか」などの思いから問いかけることは避けましょう。

相談者さんはできないから悩んでいるかもしれません。