

## 電話相談研修会

講師

井上光子さん

子ども虐待防止ネットワーク・あいち(CAPNA)  
電話相談員

講義と  
ロールプレイ  
(**実際場面の訓練**)



10月24日 10:00~12:00 ウィズ豊川視聴覚室

参加 15名

参加団体 相談事業をしている団体に参加呼びかけをしました。

NPO いまから

ボランティアグループ なかま

東三河家族の会

mirai みらい

### 電話相談を利用する人

何とかしたい 話を聴いてほしい  
自分の今の状態を変えたい  
不満をぶちまけたい 自分をわかってほしい・・・  
あせり 恐れ 悲しみ  
混乱・・・

### 電話相談員に必要なもの

#### 1 必要な知識の習得

・支援(行政・民間)をしている所とその支援内容の情報・児童虐待防止法・DV法・生活保護など法制度・行政サービスの内容と手続き

・カウンセリングの勉強・社会問題に敏感な姿勢

#### 2 自分の内面(感性)を磨く・自分と向き合う

相談員になって何がよかったか、何が足りないかに気づく。その繰り返しが学びと成長。

いろいろなものに興味を持つ。ことば磨き。

耳

+

四

# 聴

心

電話相談は顔が見えない。

つながりは言葉 だからこそ、基本は **聴くこと** (聞くではない)

### たくさんの気持ちに耳を傾けること

電話相談者は、事実を訴えたいのではなく、気持ちを聴いてほしい。が、気持ちをうまく出せなかったり、出さずにはいけないと思っている。その気持ちが身体症状となって現れていることもある。電話相談員はここをフォローする。そのために、まず、5W1H(いつ どこで 何を なぜ どのように)の質問をしてどういう事実なのかを**訊く**必要がある。しかし、ここだけに終始せず、**聴くこと**。「1000円落とした」 ×「残念だったね」

### 聴くことは意識しないとできない

事実を把握すると相談員はわかったような気になり、アドバイスしたくなる。相談者はアドバイスを求めているのではなく自分の気持ちに**共感**してほしいと思っている。相談員の比較、慰め、常識も相談者の話を聴けなくする。初歩の相談員は相談者の言葉を**繰り返す(リピート)**こと。相談者に自分の言葉で語ってもらい、気持ちを引き出す。言葉のリピートは気持ちのリピート。相談者は「わたしのことがわかってもらえた」と感じると信頼してもいいと思う。相談者は自分の問題を自分で整理していくことができる。

禁句 「あなただけではないですよ」 「わかります、あなたの気持ち」

相談者と相談員が上下関係になってはいけない（相談員はアドバイスをしなくなりがち）

相談者の話を途中でさえぎらないで最後まで聴く。誘導してはいけない。相談者の気持ちに寄り添う。

### 相談員はオープンマインドで聴く

- ・自分の枠（自分の価値観や体験など）にこだわらないで聴く。常に**自分の枠**に気づき、それを広げることが学びであり、成長となる。
- ・相談員の心の混乱は、相談者に確実に伝わる話相談で姿が見えなくても言外のは伝わる。「本当にわたしのことを理解していないのではないか」と相談者に思わせ、不信感を与えてしまう。
- ・相談者からどんな話が出て、自分の気持ちを自分できちんと把握していること（自分の中に観察者の目を持つ）

相談者も相談員も互いにひとりの人間として充実した人生を生きていることを心から認めあう

## 講演会のお知らせ

～大人に見えていない子どもの力～

### 子どもの自立 親の自立を考える

講師 中田直助さん アイチサドベリースクール主宰

（豊橋市のフリースクール）

豊橋市青少年問題協議会専門委員

日時 12月9日（日）13:30～15:00

場所 ウィズ豊川2F視聴覚室

参加費 無料（ただし託児は一人500円）

定員 50名（託児申し込みは11月28日まで事務局へ）

講演後、講師を囲む会 15:00～16:00

## mirai みらい 報告

- ・カード作成 市役所の女性トイレに設置
- ・2007年度全国一斉子育て児童虐待防止ホットラインに参加 mirai みらいカード

miraiみらい

### 女性のためのホットライン

第1・3（月） 13時～16時  
第1・3（水） 9時～12時  
(祝日休)

**090-9183-8712**

一人で悩まないで！  
一人で苦しめないで！  
電話を！

miraiみらい

### 女性のための談話室

第1（金） 9時～12時（祝日休）  
ウィズ豊川にて

**（090-9183-8712）**

子どもや女性の人格を守る  
活動をしている団体です

## 例会（研修会）

### 新しいまちづくりをめざして男女共同参画条例の学習 報告

第1回 6月 カリキュラム検討

第2回 7月 豊橋市男女共同参画推進条例を学ぶ

元豊橋男女共同参画懇話会座長 山本和子さん

第3回 8月 豊橋市男女共同参画推進条例の裏話 豊橋市議根元幸典さん

第4回 9月 豊橋市男女共同参画推進条例を学ぶ 山本和子さん

第5回 10月 豊橋市男女共同参画推進条例を学ぶ 山本和子さん

第6回 11月 国の現状 男女共同参画白書を学ぶ

### 今後の予定

原則、毎月第3木曜日午後1時30分から

ウィズ豊川で開催 会員以外の方の参加、大歓迎！

第7回 12月20日（木） 国の現状 関連法案を学ぶ

第8回 1月～第11回 4月 豊川市の現状～

第12回 5月～第13回 6月 条例実現の可能性～

## 理事会 報告

第1回 7/19

- ・裁判員制度勉強会企画承認
- ・どんぐりの会とみらい協働のボランティア体験講座承認（その後、行政指導により、講座要件にあうように企画変更をし、どんぐりの会が単独開催、11/18）

・女性のためのエンパワーメント講座企画承認

第2回 9/5

- ・東三河家族の会、豊川高校との市民協働のまちづくり事業案検討

第3回 11/15

- ・中田直助講演会企画承認