

第2章 相談対応のスキル

相談力をつけよう

➤ 相談員としての立ち位置

役割によるタイプ分け*

相談員としての立ち位置は、大きく分けて3つ挙げられます。

- ① 相談者が必要としている具体的な知識やサービスという形で支援を与えられる**専門家的相談員**
- ② 相談者の状況を診断し、処方薬や専門的なサービスを与える**医師的相談員**
- ③ 実際に必要なものを判断するために、相談者と共同で調べることによって相談者を参加させ、情報を全て打ち明けてもらえるほどの信頼関係を築く**プロセス・コンサルタント的相談員**

相談者及び相談内容によって、また相談員の力量によって、立ち位置は変わってきます。

“対等”であれ

センタースタッフとして、相談者の活動に対し敬意をもって接する態度として、上から目線は禁物です。そして何より、相談者も相談員も、互いに社会をより良くしようとする市民活動に関わる仲間としての対等性を大事にしたいものです。①と②の相談員の立ち位置の場合は、その対等性を忘れがちになるので、そこに陥らないように注意する必要があります。

➤ 「共感的に聴く」ということについて

相談員は、市民活動に関する情報や知識、コーディネート力などが求められますが、まずは共感的に話を聴く力を磨くことが重要です。

共感的に聴くとは、相談者の考えや気持ち（「思い」という言葉も使われる）に関心を払い、耳を傾けて聴く態度と言えるでしょう。

相談者の話は「何が起きたのか（出来事、事柄）」「その時、どういう気持ちになったか」で構成されています。出来事については、相談員は比較的、的確に聞くことができますが、気持ちについては、注意深くならないと分からないことがあります。共感的に聴くとは、相談者が出来事を語る時、その行間に「腹立ち、戸惑い、不信感、自責感、疎外感、喜び、満足感」等々の気持ちもまた語られているので（言語以外の表現もある）、相談員はそれも聴き取り、受けとめるという感覚です。つまり、「相談者はその時そのような考えや気持ちになったのだな」と分かることだといえるでしょう。これができると相談者が安心感や信頼感を持つだけでなく、またセンターを利用しようという気持ちに繋がります。

*参考文献 エドガー・H・シャイン著『人を助けるとはどういうことか』（英治出版、2009年）

▶ 相談のプロセス

はじめに、相談内容を共感的に聴きます。そして、相談員は客観的な視点を持って現状を把握していきます。そのためには、かなり詳しく具体的に聴いていく必要があります。この時に、相談員の頭の中で、相談内容を大まかに分類できるようになると把握しやすいです。例えば、「知識や情報の不足のための相談」（法人設立、助成金を探している、ボランティア募集の方法等）、「組織運営上の問題の相談」（団体内で情報が共有されない、一部の人に責任や仕事が集中する等）、「事業を行う上で問題の相談」（会計処理の仕方に困っている、会場が見つからない、報告書の書き方が分からない等）、「人との関係で起こる問題の相談」（ボランティアがやる気を失っている、会議で決まったことを守らない人がいる等）などのようにです。

相談員が相談者の現状を具体的にイメージできるようになると、相談員にも、相談者が困っていることの全体像が分かってきます。この段階で相談員は相談者に、「自分は相談内容をこのように理解した」という事を、今までのまとめとして伝えます（フィードバック）。こうすることで、相談者は問題の全体像を客観的に把握し直すことができ、それは相談者がこれから問題を解決する上でとても役立ちます。

ここまでのプロセスだけで、相談者の問題は解決される場合が多々あります。問題を抱え混沌としていた状態が整理されることにより、相談者自身が持つ問題解決力が発揮されるようになります。

次のステップとして、問題を明確にし、原因を考え、対策案を複数考え、アドバイスをしていきます。あくまで相談者のペースに合わせ、相談者が自ら解決していく主体であり、相談員は支援する側であることを忘れてはいけません。どこまで進めていくかは、状況に合わせて対応していくことが必要です。



相談のプロセス

1. 相談内容を**聴く**
2. 起きている**事実**を明確にする
3. 困っていること（相談内容）の**全体像**をつかむ
4. **問題**を明確にする
5. **原因**を考える
6. **対策**を考える
7. **アドバイス**をする

※4～7については、状況によりどうするかを判断する。

▶ 相談員の姿勢

共感的に聴く

まずは、相談者の話を共感的に聴き、相手の思いを受けとめることが重要です。この段階で、相談者と相談員のズレが大きいと、次の段階に向かったとしても相談者にモヤモヤ感が残り、本質的な核心に触れることが出来ずに相談が終了してしまいがちです。もちろん短時間でズレがないような関係を築くことは難しいので、“共感的に聴き、思いを受けとめる”という姿勢を常に持つように努めることが大切です。

思い込みや先入観には要注意

相談員は相談者の話を聴くと、今までの経験から、問題が分かり解決策まで浮かんでくる時があります。しかし、そんな時こそ要注意。相談員の「分かったつもり」「先入観」は、考えの押しつけや自己満足になってしまうことがあります。大切なのは相談者と一緒に問題を解き明かし、考える姿勢です。分からないことを、相談員が想像や推測で「分かった」と思わず、不明確なところを聴いていくことで、問題の全体像が見えてきます。

相談をまとめる力をつける

相談員は相談を受けると、問題を解決することが最重要事項だと思いがちです。しかし、問題を解決することだけが相談員の役割ではありません。問題を客観的に相談者と分かち合うことだけで、十分な場合があります。そのためには、聴いた話を分かりやすくまとめる力が必要になってきます。言葉だけではなく、図にするなど視覚的に表す工夫も有効です。

▶ 相談の記録

記録をつけることは、とても重要であり必要なことです。相談内容を記録としてまとめていくプロセスで、相談員の力がつきます。記録を基に、他のスタッフとその相談について話すこと（事例検討）で、センター全体の相談力アップに役立ちます。

更に記録をつけることで、センター業務の実績が見え、件数などを数値化することができ、センターの存在意義を表すものとなります。記録をまとめ、分析することで、この地域の傾向や問題が見え、今後のセンター業務に役立てることが出来ます。



センターのスタッフ会議などで、あるテーマについて話し合い、意識や考えを共有する機会があると思います。そこで、この冊子のもとになった「市民活動を支援するスタッフのための相談力アップ講座」第3回で、『市民活動相談で大切にしたいこと、必要なこと』をテーマに話し合いをした時の方法と成果物を紹介しますので、参考にしてください。

成果物については全てのグループのものを紹介したいところですが、紙面の都合上2つとしました。みなさんのセンターでも、ぜひこのテーマで話し合いをしてみてください。

テーマを決めた話し合いのワークショップ 『市民活動相談で大切にしたいこと、必要なこと』

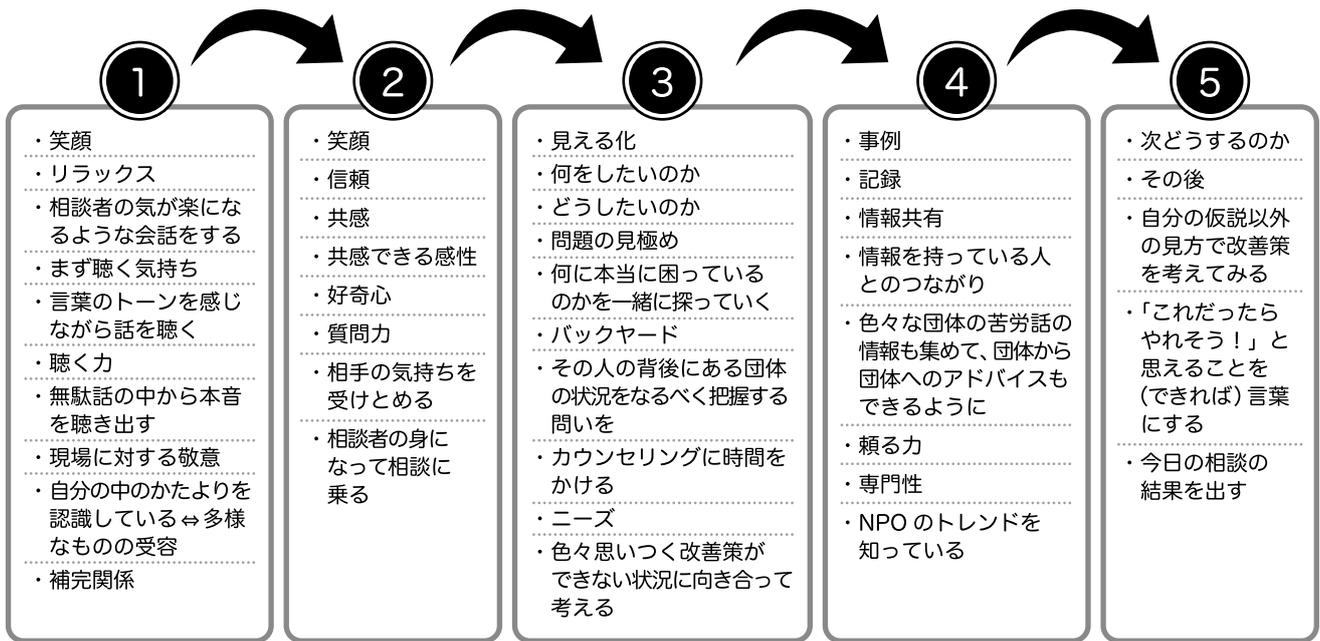
準備するもの

- 模造紙 ……1グループに1枚程度
- 大きめの付箋 ……1人に20枚程度
- ペン（裏うつりしない物がよい） ……1人1本、何色かあるとよい。

方法

- ①【個人で】付箋1枚につき1件ずつ、テーマについて思いつくままに書き出す。
- ②【グループで】一人が、自分が書いた付箋1枚について、その内容を説明し、模造紙の上に貼る。その時に、他の人も、その内容に似ているものがあれば、その付箋の近くに貼り説明をする。
- ③②を繰り返し、メンバー全員が付箋を全て貼るまで続ける。この時の注意点は、一人の人が全てを一度に貼りつけないこと。メンバー全員の1枚目が終わったら、次に2枚目に進むというステップを踏む。
- ④【グループで】メンバー全員が終えたら、同じカテゴリーと思われる付箋をそれぞれに分類し、分類したものに名前をつけて記入する。
- ⑤各カテゴリーのつながりや流れなども描けると、より分かりやすくなる。
- ⑥感想を話し合う。
- ⑦模造紙にその日の日付、話し合いに参加したメンバーの名前を書いて、掲示するのもよい。

テーマを決めた話し合いのワークショップ
『市民活動相談で大切にしたいこと、必要なこと』



広い心で！

- ・寄り添う心で
- ・受け入れる気持ち
- ・Open mind 心を開く
- ・相手の立場になって
- ・あたたかい雰囲気
- ・ミッション達成のために一緒に考える姿勢
- ・見た目で判断しない
- ・苦手意識の克服
- ・苦手なタイプをつくらないように心がける
- ・性善説をとる
- ・何回も聴いているけど「あ～また」と思わないこと
- ・またいつでも来て下さいと言う

環境

- ・環境を整える
- ・あたたかい部屋で

聴けないやつはダメだ！

- ・笑顔とうなずき
- ・聴く
- ・目を見て話を聴く
- ・聴き上手になる
- ・共感
- ・リズム同調（相手になる）
- ・話の核心を読み取る

これがあると広がるだろ！

- ・雑談力を身につける

バランスだけ

- ・聴く待つのバランス
- ・すぐに結論を急がない
- ・自分の考えを押し付けない
- ・無理強いしない

どんな問題だ？

- ・初めて or 繰り返しを確認

Cool にいこうぜ！

- ・相手（団体）を知る
- ・ここに来ていない利害関係者も考える視野の広さ
- ・聴くことで相手が気づけるように心がける
- ・自分で考えて本音を言ってもらう
- ・熱意に圧倒されないように気をつける

目的ベースも

- ・目的まで立ち返る
- ・周り（ハード）の状況を確認
- ・内容を掘り下げる

制限も大事

- ・時間を決めて伝える（相談できる時間）
- ・引くときは引く

情報が大事だろ！

- ・情報
- ・自分がたくさん引き出しを持つこと
- ・1つでも前に進めるものを持ち帰ってもらう
- ・提案できる専門性
- ・自分自身の向上心も大事

Tips! (コツ)

- ・可視化する



この図は「～市民活動を支援するスタッフのための～相談力アップ講座」第3回の参加者が作成したものです。

●相談受付 (来訪・電話・Eメール)

氏名	
所属団体・役職	
連絡先	住所 〒 -
	電話 F A X
	Eメール
相談概要	
受付スタッフ	
相談予約日時	年 月 日 () : ~ :

●相談結果

相談種類 <input checked="" type="checkbox"/> を入れる)	ボランティア相談 (<input type="checkbox"/> 活動したい・団体紹介 <input type="checkbox"/> 受け入れ) NPO 相談 (<input type="checkbox"/> 設立 <input type="checkbox"/> 運営 <input type="checkbox"/> 会計 <input type="checkbox"/> 協働その他)
相談内容	
回答内容	
メモ 参考資料、所感、 申し送りなど	
対応者・日時	_____/ 月 日 () : ~ :

資料編③ ボランティア・プログラムシート

ボランティア募集をする時に、準備段階で使うことができるシートです。20 ページも参照してください。

年	月	日	作成	作成者名
(1) プログラム名（わかりやすく、魅力的な命名を）				
(2) プログラムの目的・目標（どんな状態を→どんな状態にしたいのか。どのような成果を求めているのか）				
(3) 活動内容				
(4) 活動の場所				
(5) 募集人数（何人必要ですか？）				
(6) 活動期間・時間・頻度（期限はありますか？更新はできますか？）				
(7) どのような人を求めているか				
(8) ボランティアが得られるメリット				
(9) 必要な経費・準備するもの（交通費や保険料はどちらがもつか） *組織内（何に・いくら） *ボランティアが（何に・いくら）				(10) 必要な物品
(11) 募集方法（どのような媒体が効果的でしょうか？）				(12) 募集時期
(13) 受け入れ担当者				