

基本的な相談の受け方

平成22年2月2日「男女共同参画推進室 コンシェルジュ・デスク相談員研修」より抜粋



振興調整費

秋田大学 男女共同参画推進室ココロ二

平成21年度文部科学省科学技術振興調整費「女性研究者支援モデル育成」事業
秋田大学「大学間連携と女性研究者支援in秋田」

秋田大学男女共同参画推進室 コンシェルジュデスクとは？

性別にかかわらず、自分の能力を發揮したり、ワーク・ライフ・バランスを保ちながら学び、働くことができるようにするための相談窓口です。

コンシェルジュ・デスク相談員は相談に来られた方のお話をお聞きし、生じている問題について一緒に考え、情報収集や問題の整理とその解決を支援します。

具体的には、

- ◎ **職場に関わる悩み**
- ◎ **家庭に関わる悩み**
- ◎ **自分自身について**



など、本人に関わることであれば、どのような悩みでも真剣にお聴きします。

この点に気をつけましょう



来談者は大変な勇気を持って現れます。気軽に、そして、安心して利用できる雰囲気づくりに心がけましょう。

チェックシート

来談者は

- 来室をねぎらってもらえたか
- 大事にされていると感じるか
- 秘密を守ってもらえたか
- 来談目的を達成できたか（確認も含む）
- 受け入れてもらった、聞いてもらった感じがするか

相談業務に関するポイント

1. 聴き方
2. カウンセリングの基本
3. コミュニケーションスキル
 - ①話し方
 - ②雰囲気作り
 - ③説得的コミュニケーション技術
4. 守秘義務について
5. 自身のメンタルヘルス



1. 聴き方

言葉よりも感情に注目

- 言葉と違った隠された感情があります。
- 客観的な事実よりもその感情に注目し、寄り添うことで「受け入れてもらった」感じを与えることができます。
- 積極的な助言は不要であることが多いです。

2つのきき方

「聞く」→事実確認

「聴く」→相手にとっての
事実・感情の確認



信頼できない人には話したくない

2. カウンセリングの基本 信頼してもらうためには？

◎純粋性

カウンセリングを行う人は、純粋に相手に関心を持ち、自分自身も安定していることが大事です。

自分自身を受け入れてこそ、相手をありのままに受け入れられます。

◎尊重性

相手の人格を尊重し、思いやることが大切です。

人は大事にされていると感じたときに安心出来ます。



◎共感性

あいづちを打つなどして、聴き手が理解したことを伝えます。

どうしても理解できないときは、「あなたが今本当につらい気持ちであることは理解できる」と付け加えましょう。

3. コミュニケーションスキル

①話し方

*相談者を怒る、叱る→×

*相談者を諭す→△

(自分の思惑・思い通りにしようという態度が邪魔をします)



*情報提供をする→○

*自分の感情を伝える→◎

*自分の考えを伝える→◎

(例えば…「自分は～と思う」など)



*お願い調

(自分の位置を下げることで、相手を優位にさせることができます)

3. コミュニケーションスキル

② 雰囲気づくり

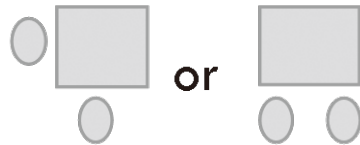
□言葉以外の持つ影響力は絶大。言葉はわずか10%!

→声や話し方	55%
雰囲気	35%
<hr/>	
計	90%



□座る位置

→ 直角か隣がよい



□よい印象とは?

→微笑み、軽い身体接触 ……親近感UP
(異性の場合にはご注意ください)

→人は自分と似ている人が好きです。
……親近感UP

→人は自分を好いてくれる人が好きです。
(←好意を持って話しましょう)

3. コミュニケーションスキル

③説得的コミュニケーション技術

□よい結果と悪い結果の両方を示すと効果的です。自己選択をさせて、自己決定を見守りましょう。そうすれば、相手の自信も引き出せます。



□反復と予告の効果:余裕やコントロール感を与えますが、逆効果になることもあります。

□恐怖喚起メッセージは有効です。

例えば…「睡眠時間をとらないと、脳の発達に影響がありますよ」
など

□押し問答は逆効果になるのでさげましょう。

4. 守秘義務について

守秘義務とは

- 相談内容から知り得た情報やプライバシーを保護することです。



注意事項

- ・ あらかじめ、守秘義務について説明します。
- ・ 学内外の協力や連携の際は、本人と話し合い、表現の仕方などをシミュレーションしておくことも必要です。
- ・ 「集団的守秘義務」という考え方
職業倫理に基づく守秘義務ですが、スタッフ同士の報告・連絡・相談はできます。

5.聞き手のメンタルヘルス

□聞き手が抱えられない悩みを聞いたときの対策

- ・スタッフ間で共有することで、辛い感覚を薄めることもあります。
- ・相談体制の整備とシステムの活用(チームアプローチ)が必要です。
- ・意図的にオンとオフのメリハリをつけ、燃えつきから予防しましょう。

- ### □問題を持つ人には危険な人もいます。危ないことはせず、一人で秘密を持たないようにしましょう。



子育てに必要な支援とは

①子育てによるストレス

□仕事復帰時の不安や負担感

→最大の難関は育休復帰時

●子ども自身のこと

子どもの病気などで、今まで通りに仕事はできない



●親自身のこと

子どもの抱えている問題を親の責任にしてしまう

□「みんな同じ」の安心感、「みんな同じ」の不安感

●子育てはこうすればいいという答えはありません。

●同じようにやっても、うまくいく時とうまくいかない時とがあります。

●「みんなと同じ」で安心するけれども、「自分の悩みはみんなとは違う」という思いもあります。

→整理のつかないもやもやしたところにも子育ての楽しさを見つけながら、誰かと共有しながら進んでいける環境作りが大事です。

子育てに必要な支援とは

②日頃からのサポートが重要です

□ストレスの少ない人

- 相談相手がいる
(家族、友だち、職場の同僚など)
- 家事・育児の分業が家族の中でできている
- 他愛のないおしゃべりの相手がいる
- 周囲に出産・育児を経験した人たちがいて、身近で話ができる



本当に必要とされているサポートは産休・育休の時だけではなく、日頃から周囲との安心できる関係をつくることが重要です。

コンシェルジュデスク Q&A



Q:どんな人を対象にするの？

A:本大学の職員あるいは研究者(大学院生も含む)

Q:どんな内容の相談を受けているの？

◎職場に関わる悩み

男性の多い職場で、肩身が狭い!
学生の指導の中で、どうすればいいか悩んでいる
上司や同僚とのトラブルで悩んでいる

…など

◎家庭に関わる悩み

子育てのことで不安なことがある
子どものこんな様子が気がかり
介護と仕事の両立に限界を感じている

…など

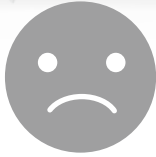
◎自分自身について

気分が落ち込んでいる
人間関係がうまくいかない
自分のこんなところが気になる

…など

本人に関わることであれば何でもお受けします。

相談例 1



来談者Aさん

男性の多い職場で肩身が狭いんです！

なぜ肩身が狭いのですか？

男性以上に仕事ができているのです・・・

なぜ男性以上に仕事ができいないといけないのですか？



相談員

○仕事が多忙を極めているからではありませんか？

→相談窓口で考えを整理して、優先順位を決定しましょう。
その上で制度に関する情報提供、就業形態の検討をしてみましょう。

○職場の人権意識が低く、女性に対する扱いがひどいではありませんか？

→ハラスメント対策室に相談したり、職場の啓蒙が必要ですね。

○相談者自身が罪悪感を持っている場合があります。

→相談者自身のカウンセリングやエンパワーメントが必要です。保健管理センターなどと連携します。

相談例2



来談者Bさん

家庭で不安なところ
があります・・・

どんなところが
不安なのですか？



相談員

○介護と仕事の両立に限界を感じています。

→制度に関する情報提供、就業形態の検討などしてみましょう。



○子どもの発達で気になることがあります。

→子育ての専門家へ紹介します。

○家族との関係がうまくいかない

→ご本人に対するカウンセリング、エンパワメントが必要なこともあります。

相談例3



来談者Cさん

自分のことで気になることがあります。

どんなところが気になるのですか？



相談員

○気分が落ち込んでいます。

→保健管理センターや医療機関へ紹介します。

○人間関係がうまくいかない
んです

→ご本人に対するカウンセリング、
エンパワーメントが必要なことも
あります。



一部をシミュレーションしましたが、これがすべてではありません。ちょっとしたアイデアや工夫、制度の見直しで、本学職員・学生の仕事や学習が著しく向上することもあります。

日頃、仕事や学習の中で「もっとこうだといい」と思っていることをお聞かせ下さい。

また、同じような問題を抱えている方の中で「こんなアイデアがあるよ」とか「こんな工夫でのりきった」とおっしゃる方は、是非ご意見をお聞かせ下さい。

メモ

メモ

リーフレットについて

このリーフレットは平成22年2月2日に行われた「男女共同参画推進室コンシェルジュ・デスク研修」におきましてご講演をいただきました本学大学院医学系研究科助教・上村佐知子先生と、本学教育文化学部准教授・奥山順子先生の講演内容をもとに作成いたしました。

秋田大学 男女共同参画推進室コロコニ コンシェルジュ・デスク

ご相談方法

TELから	018-889-2260
相談専用 E-mailから	coloconi@jimu.akita-u.ac.jp
ホームページから	http://www.akita-u.ac.jp/coloconi/

コロコニとは

「コロコニ」はアイヌ語で「ふきのとう」を指します。秋田大学の男女共同参画推進室の愛称です。ホームページもありますので、ぜひご覧ください。

