

# 電話相談員養成研修の内容(予定)

## 基礎研修 (1泊2日)

日常で生きる傾聴法の取得を目指して  
～基本理念・技能編～

- \* 全曹青の電話相談事業とは？  
～宗侶にできることを考えよう！～
  - ・講義：社会の現状を学ぶ・相談活動の現状を学ぶ
  - ・実習：寺院や宗侶への相談について話し合う
- \* 「聴く」ということを体験しよう！
  - ・講義：傾聴法とは何か？
  - ・実習：傾聴ロールプレイ
- \* なぜ電話相談なのかを考えよう！
  - ・講義：電話相談の特徴を学ぶ
  - ・実習：電話相談の長所と短所を話し合う

## 発展研修 (2泊3日)

傾聴の現場としての電話相談  
～運営編～

- \* 電話相談の特徴を学ぼう！
  - ・講義：電話相談の流れを学ぶ
- \* 「聴く力」を高めよう！
  - ・実習：傾聴ロールプレイ
- \* 電話相談窓口の運営方法を学ぼう！
  - ・講義：運営マニュアルを学ぶ・危機管理を学ぶ
  - ・実習：実際の電話相談に即したロールプレイ
  - ・用紙に記録しながらもしっかり聴く
  - ・言いがかりや苦情などトラブル対応
- \* 相談員の心のケアについて考えよう！
  - ・「あの助言で良かったのかな、まず良かったかな」と、相談員がひとりで抱え込まないために。

## Column なぜ、僧侶が行うのか？

● 電話相談を通して、人々の期待

そこで、僧侶に電話相談を勧める理由を挙げる。



**次** に、僧侶が電話相談を行う必要があるのか？ という疑問がわきました。世の中に、電話相談事業を行っている個人団体はたくさんあります。日々忙しい上に、不定期な業務もこなさなければならぬ僧侶が、何も電話相談にまで手を出さなくても…しかし、私たちの生き方と先に挙げた電話相談のメリットがぴったりと合致するのです。

● 僧侶になつたという事は、世の中の困っている人々の声に耳を澄ませ、共感し、苦を取り除くべく尽力する道を選んだということですから、菩薩としての生き方です。だからこそ、世の中の人々からは、僧侶は人々に寄り添って支える存在と思われていきます。

● さらに、僧侶に電話相談を勧める理由を挙げる。

● 私たちにとっては、「聴く力、共感する力」を向上させる効果があります。さらに付け加えると、電話相談の現場では、常に人材が不足しています。世の中のあらゆる苦悩の声に耳を傾ける観世音菩薩。電話相談は、そんな観音様の行に喩えられるかもしれません。