



2020年度 出前講座報告書

NO. 6



日時：2020年11月20日 開催：南会津保健福祉事務所

🍃 テーマ 「架電型電話支援に使える支援スキル」

COVID-19の広がりにより、これまでの精神医療で行われていた対面による治療が難しくなり、電話やオンラインでの遠隔支援のニーズが高まっています。電話支援は通常の対面支援のスキルに加え、電話特有の工夫や注意点があります。今回はそうした支援スキルについて学びました。



🍃 講義の様子



講義では、始めに電話支援とは何かを確認し、それから具体的な対応について学びました。対面であれば見て分かるような相手の体調や気分なども、電話支援では聞かないと分かりません。相手の状態を聞き、さらに相手の言葉を促すための事前準備から態度、発声、相づちなど、様々なスキルについて、時に講師の実演も見ながら学びました。

🍃 講師紹介



福島県立医科大学医学部
特命准教授 桃井 真帆

略歴

福島大学大学院教育学研究科修了後、福島県立医科大学附属病院、雲雀ヶ丘病院等で臨床心理士として勤務。平成13年より福島学院大学福祉学部福祉心理学科・大学院臨床心理学研究科で臨床心理士や精神保健福祉士等の養成に携わる。また、附属の心理臨床相談センターで発達相談や不登校等の相談業務に従事する。

平成27年4月より、福島県立医科大学放射線医学県民健康管理センター「こころの健康度・生活習慣調査支援室」の副室長として勤務。（臨床心理士・公認心理師・精神保健福祉士）

🍃 演習の様子

演習では、「正しく情報を聞きとる」ことができているかのチェックを行いました。まず、架空相談事例の「逐語記録」を読み、次に、その相談内容について書かれた20のメモの中から、内容に合っていると推測できるものを選びます。その後、答え合わせをします。正解の数よりも多くの項目を選んだ場合は、自分の解釈や想像を加えた判断をしているということになります。



▲演習の途中で、どのメモが正しいと思うか、意見交換をしました。

人は、相手の話を聞くときに自分の想像や解釈を加えながら、内容を判断しています。それ自体は問題ありませんが、自分なりの解釈が多くなってしまうと誤解や誤認につながります。話の中身は、客観的な事実、相手の想像、自分の解釈などに分けながら内容を整理していくことが大切です。

🍃 アンケート集計結果

参加者は11名、アンケート回収は11名でした。

評価項目	そう思う*
研修の資料や進行について <ul style="list-style-type: none"> ● 配布資料は適切だった ● 時間配分は適切だった ● 進行は適切だった 	100%
講義について <ul style="list-style-type: none"> ● 講義内容が理解できた ● 講義は今後の保健活動に役立つと思う ● 学んだことを同僚に伝えたいと思う 	100%
演習について <ul style="list-style-type: none"> ● 演習は今後の保健活動に役立つと思う 	100%
あなたご自身について <ul style="list-style-type: none"> ● 研修を受ける前よりも、保健活動に対する自信が増したと思う ● 研修を受ける前よりも、健康に関して住民と話し合う自信が増したと思う 	91%

*5段階評価：「1.全くそう思わない」～「5.大いにそう思う」の4と5の合計

参加者の声（一部抜粋）

■ 電話相談を受けていて、相手の悩みにどう返答したらいいかわからず困ってしまう時があり、それが相手にも伝わってしまっていると思うときがあります。今日講義を受けた内容を参考に1つ1つスキルを見につけていきたいと思いました。

■ 電話を受けたらきくことに集中してしまい、テクニックを使えるかは不安ですが、ぜひ今回学んだことを復習し、身に付けていきたいと思いません。

復習ポイント

- ✓ 客観的理解、主観的理解とは何か
- ✓ 希死念慮をどう尋ねるのか

