

### 第3回 SNS 相談員研修会のご報告

2018年2月28日（水）、トランスコスモス株式会社本社（東京都渋谷区）にて、「第3回 SNS 相談員研修会」が開催され、33名の相談員にお集まりいただきました。

会場には全国紙やテレビキー局など10社を超えるメディアが取材に駆けつけ、協議会の活動に対する関心の高さが伺えました。また、これまで開催した全ての研修会で満席となり、延べ130名以上の相談員がSNSカウンセリング技術を習得しました。

三川剛理事長は挨拶で「悩みをかかえ、ネット上でさまよっている方達が、間違った場所に行ってしまうことなく、正しく解決をしてくれるカウンセラーがいるこの窓口へ、たどり着いていただきたい」と述べ、研修を受講した相談員に期待を寄せました。

はじめに、鳥海不二夫東京大学准教授より「長野県 LINE 相談の結果報告」についての講演がありました。昨年9月に長野県で実施した中高生対象のLINEを活用したいじめ相談事業において、実際にどのような方がどのような相談をしたのか、相談者の分類区分、頻出単語、テキストの特徴など、SNSカウンセリングについての傾向をつかむための分析結果の報告がありました。

つぎに、臨床心理士の宮田智基氏（公益財団法人関西カウンセリングセンター専任講師）より「LINE相談にマッチした相談技術」の講演がありました。

長野県のいじめ相談事業において実際に相談員として携わった宮田氏からは、応答例、文章量に応じた波長の同期化、応答のタイミングやタイムラグについての工夫、緊急時の対応など、LINE相談の特性に合わせたカウンセリング手法や実施手順などについて、受講者に理解を深めていただきました。

つぎに、全国心理業連合会の浮世満理子氏より「守秘義務などのカウンセラー倫理規定」の講演がありました。SNS相談員は、心の悩みを抱える方々の心のケアに対応する責任が重い立場であることを踏まえ、守秘義務、倫理遵守、行動規範、情報管理などについてご説明いただきました。

最後に、実際のSNS相談チャットツールを使い、受講者が、SNS相談員としての立場と相談者としての立場を体験するシミュレーション研修を行いました。

シミュレーション後の意見交換では、相談員の方々から  
「対面の相談以上に、全神経を研ぎ澄ませて対応しなければと、非常に勉強になった」  
「相談者として SNS に書き込みをして返事を待っている時間が、とても長く感じた。」  
「応答が文字として残ってしまうので、慎重になってしまいが、相手のペースにあわせて対応する  
ように心がけた」  
といった感想が出されました。

なお、協議会では今後も SNS カウンセリングのニーズに応じて適宜研修会を開催する予定です。  
後日、本サイトにてご報告いたします。

