

SOS ニュース

< 職場のトラブルとメンタルヘルス >

『電話相談のメリットとデメリット』

メンタルヘルスの相談は、面談の他、電話、メール、FAXに加え、テレビ電話やパソコンのチャット等もあり、相談形態は多様化している。しかし、メンタルヘルスという事であれば、やはり基本は面談である。それは、メンタルという事で、カウンセラーは相談者の話の内容とともに表情や沈黙さえにも注意を向けている必要があるからである。会話以外の体の動き等の情報から得る非言語コミュニケーションをノン・バーバルというが、相談者の気持ちを知る手掛かりとしては重要である。従って相手が見えない電話では相談者の真意をつかむのに情報が欠落するハンデがある。一方、相談する側においては、内向的な人、顔を合わすことが苦手な人等にとっては相談しやすいツールとなる。又、どこからでも相談出来るので遠距離でも障害にならないし、こんな事相談出来るのかと思う事でも、ちょっと電話してみるという気軽さがある。

このような面から、最近では電話を使った相談が増えている。SOS相談グループにおける心理部門での相談の9割が電話での相談だが、カウンセラーの判断で面談に切り替える事もある。心理相談は継続性が高いので最初は電話での相談でも面談に変わるケースがある。 ※ 参考：H25 読売新聞より