



特集

「相談対応」の技術

こんな相談にどう対応する？

保健師の中核的なスキルに「つなぐ」技術があります。しかし、相談対応の技術が十分に発揮されてこそ、「つなぐ」という行為に本来の価値が生まれるのであって、相談対応が不十分であれば、単なる「サービスの振り分け」になりかねません。

今回の特集では、「どうも上手くいかない…」と行き詰まった事例10ケースを取り上げて、相談対応の問題点を検証していきます。なぜ、その相談対応は失敗してしまったのか、基本スキルを確認しながら、振り返っていきましょう。