お客さまからのからのお問い合わせに
適切に答えるためのフローチャート

① お客様のお悩みは何か？（主訴）

要約の技法で確認！（事実+感情）
お客様が「そうなんです」と答える→ひとまず OK

↓

② お客様は自分の問題をどのように捉えているか？（当事者意識があるかどうか）

当事者意識がないと
お客様は自分を癒そう！
とは決して思わない

↓

家族、職場、友人、現在、過去・・・。どういう「同じ状況・思考・行動・結果の繰り返し」ありますか？

③ お客様のパターンは何か？（どのようなビリーフがあるか見立てられるかどうか）

↓

④ お客様はカウンセリングというものがどんなことかを知っているのか？

これまで他のカウンセリングを
受けたことがある場合、受けた
結果どうだったかを具体的に
聞いておきましょう

↓

⑤ お客様が求めていることは、そもそもカウンセリングで対応可能か？（例：医療・法的対応などは×）

カウンセリングでできること、できないことを明確に伝え、同意を得ておきましょう

↓

⑥あなた（カウンセラー）がまだよくわかっていないことはないか？
（お客さまに詳細を教えてもらわないと答えられないことはないか？）

5W1H にあてはめて
重要だけど全く分からない
ところはありませんか？

↓

⑦ お客様がこの質問をした意図は何だと思うか？（→今回の質問そのものの主訴は何か？）

ここを見誤ると
ただ単に「正論を言うだけ」
という間違いを犯します

↓

⑧ このお客様は、今のあなたの実力で対応可能かどうか？
（とりあえず話をきいたうえで他のカウンセラーを紹介するのも OK）

どう考えても対応が難しい場合、他の「できるカウンセラー」に委ねましょう。これも愛です

↓

⑨ あなた（カウンセラー）が考える「お客様に必要な視点・考え・行動」は？（質問に対する具体的な答え）