



社会福祉法人

浜松いのちの電話

LINHA da VIDA HAMAMATSU

巻頭言 新事務局長挨拶

浜松いのちの電話事務局長 鮫島 道和

シリーズ 「心の裏にも耳を傾ける 9. 自立していけるサポート」

入野心理教育相談室 カウンセラー・臨床心理士

浜松いのちの電話 研修委員 岡田 光夫



新事務局長挨拶

浜松いのちの電話 事務局長 鮫島 道和

この度、事務局長の任を与えられました鮫島です。32期に応募して2018年の4月に相談員に認定されたばかりの新米で、事務局長とは云え、最近やっと少し事務局長の仕事が見えてきたかなと感じているところですが、実際やってみると、社会福祉法人としてやらなければならない重要な仕事が沢山あって、責任の重さを実感すると同時に、私で務まるのかなあ〜という不安も感じています。3月に入ってからは、新型コロナウイルスの件もあり、どう対応していけば良いのか迷う所ばかりでしたが、相談員や事務局・研修委員の方々から、応援を頂いて、何とか凌いでいます。浜松いのちの電話は来年35周年を迎えるわけですが、皆さんに応援を頂いて、その先、40周年や50周年へとつなげられるよう、力を尽くしたいと考えています。前職は浜医や聖隷クリストファー大学で生理学を教えておりました。よろしくお願い致します。



シリーズ「心の裏にも耳を傾ける」



9. 自立していけるサポート

入野心理教育相談室 カウンセラー・臨床心理士
浜松いのちの電話 研修委員
岡田 光夫

私たちは、相手がなるべく自立していけるような「傾聴」という聴き方を推奨させていただいています。できる限りご自分の力で乗り越えていけた方が、その後にご自分の解決力に自信も持てるからです。

占い師や教祖のように、即座に聴いていないことまで察知して、絶妙な解決策を授けられたら、相談員としては気持ちが良いですし、人の役に立てていると実感できて、私たちもとても救われた気分になります。

しかし、少し誇張して表現しますが、そこには弱くて無知で無力なご本人と、有能で人生に精通した相談員という構図が、生まれてきてしまいます。

援助を求めている人がいるので、私たちも援助するのですが、その人に代わって解決を考えてしまうというよりも、なるべくご本人に残っている能力を生かしての方が、ご本人の自信や尊厳を失わないで済むのです。

高齢者などの施設でも、以前はその効率の良さから、介護者が全部世話をすることが良いこととされてきました。今でも、十分なマンパワーをかけられないので、介護者がやってしまう部分も多いとは思いますが、「本人の残された力を少しでも使わせられた方がより望ましい」とは言われるようになっていきます。

使うことで残した能力が少しでも回復しますし、使わないとどんどん退化してしまいます。しかし、認知症の方の記憶力が少し回復しても、元に戻すわけではありませので、微々たることなのかもしれません。

しかし、単に、能力の回復ということ以上に、生活の質(クオリティー・オブ・ライフ)の向上や、一人一人の尊厳を大切にすることにつながるとして推奨されているのです。

たとえば、「自分で着られたという喜び」と言われたりしますが、そういうことに目覚められた方は、些細なことでも自分でやったということに喜びを見い出されませんが、してもらうことに慣れた方はむしろやってもらいたがります。

本人も、時間もかかるし、うまくいかないかもしれないので、はじめからやってもらいたがります。少しでも自分でやらせようとするのが、ご本人の意志に反しているという場合も多いかもしれません。

電話で相談して来られる方も、「どうしたらいいんでしょうか?」と解決法を求めるような言い方をされます

し、「自分の力で解決できるように援助してほしい」とは言われません。

では話し手が自分の気持ちを少しでも自覚していけるように導く「傾聴」という方法は意味がないことなのでしょう。

算数の宿題のプリントで、子どももすぐに答えを教えてもらった方が喜ぶかもしれません。答えではなく、本人に少しづつ考えさせて答えさせながら導いて、問題の根本を教えていくと、すでに勉強が嫌いになってしまっている子どもは喜びません。でも、その場しのぎではなく、その後自分で解けるようになれば、力にもなりますし、わかってくると面白くもなってきます。

認知症者や、勉強嫌いの子どもや、解決策を求める方など「自立」を求めない方たちは、すでに自発性や主体性が打ち砕かれてしまった結果、自分の力で解決する自信を失ってしまわれています。今さら急に、主体性を尊重されても、傷つきや劣等感もあり、まずそれらが癒されなければなりません。

「こんな一つ一つの答えを考えさせられるより、早く答えを教えてくださいよね」とか、「何かパツとうまくいく方法ってわかったら楽ですよ」とかという言い方で、そういう反発心にも共感を示すという手順も必要となります。こちらが「これが正しいから、このやり方がいい」という上から目線だと、傷つきが癒されません。

前文に「即座に聴いていないことまで察知して」と書きましたが、ここまでは相談員に絶妙な解決策がわかるという前提で書いて来ました。しかし、本当はとても難しいことで、聴いていないことは簡単には察知できませんし、そんな絶妙な答えもなかなか思いつけるものではありません。

たとえ何時間も話を聴いていても、まだ語られていない、その方自身にしか参照できない情報も多く、わからないことだらけです。

少しづつご本人に自身のことを語ってもらいながら、ふり返ることを促しながら、ご本人が「考えていく」ということを、車のハンドルのパワー・ステアリングのように、「後押し」していく「傾聴」という聴き方こそが、長い目で見ると、自立を損ねない援助にもなるのではないのでしょうか。

第34期生 認定式

浜松いのちの電話第34期生の認定式が4月12日（日）に行われました。

福永理事長より7名の新相談員の方々に、「この出会いを大切にしてください、電話はどこでも掛けられるものです。掛けて来られる相談者の思いを聴いてあげましょう。」とお話がありました。



今年は例年と異なり、三密を避けるため、出席者も最小限とし、懇親会も中止して認定式のみで開催となりました。会場に出席できなかった先輩相談員からのメッセージが壁面に飾られました。（左写真、右側）
未永く活躍されることを希望しています。（研修担当）

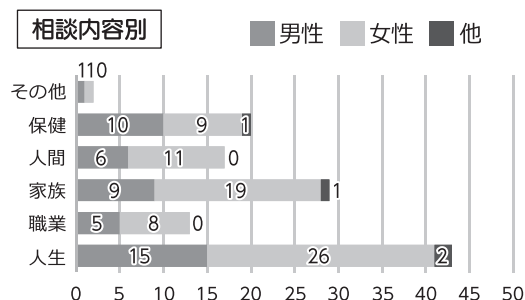
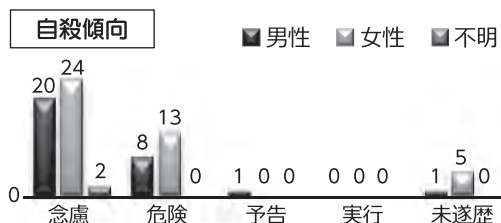
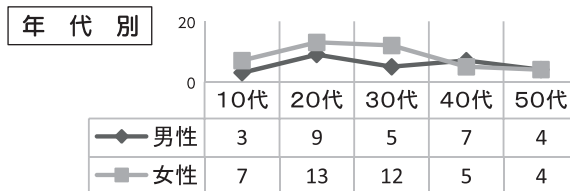
● 第36期電話相談ボランティアの募集を開始しました ●

浜松いのちの電話では、毎年5月～7月に電話相談員の募集（受付）を行っています。今年は新型コロナウイルスの影響で、応募の受付を10月～12月に、同養成研修の開講を2021年4月に延期して行うことにいたしました。募集要項は、ホームページからダウンロードまたは浜松いのちの電話事務局にお問い合わせください。

- 第36期募集人員 30名
 - 養成講座（研修期間）2021年4月～2022年9月（1年6カ月）
 - 応募資格 20歳以上（職業・経験不問）
 - 養成講座会場 浜松市中区内（公共交通機関利用可）
 - 応募受付期間 自 2020年10月1日～
 - 養成講座受講料 30,000円（学生半額割引あり）
 - 至 2020年12月31日
- その他詳細は、募集要項をご参照ください。

インターネット相談 受信統計 2019年

浜松では15名の相談員が電話と兼務して、124件のメールと向き合いました。



20代30代の女性からの相談が多く、中には難しい判断を求められる場合もあります。特にメールを下さる方の具体的な状況は分からない時の判断が難しいです。家庭や職場などでこころを開いて相談できない状況も伺えます。

スマホ普及で、日常メールのやり取りが多く、対面で自分の本音を話せないことも影響しているようです。相手の反応がわからず、自分が傷つのが怖い、返信がないと更に不安になる傾向も見受けられます。

一人で抱え込み、長いメールをどんな気持ちで書き続けているかと想像するだけで相談員は胸が痛みます。相談者に寄り添う者がここにいることを伝えたい、希望を持ってほしいと切に感じながら返信文を作成しています。相談員は返信文の作成に1時間以上の時間を要することもあります。返信文を読んで、少しでも前向きに考えてもらえるように、相談員同志の研修も欠かさず行っています。

日々具体的なアドバイスもできるよう、情報収集にも努めています。

「夏季中高生対象フリーダイヤル」の開設

本年度については、新型コロナウイルス感染予防のため、夏休み期間や2学期始業の時期が流動的であることから、「夏季中高生対象フリーダイヤル」として昨年より開設期間を拡大して下記により実施いたします。

☎0120-783-107

8月17日（月曜日）～9月4日（金曜日）
13:00～22:00

「浜松いのちの電話」日誌

2020.1～2020.6

| | |
|--|---------------------|
| 2月17日 臨時運営委員会 | 4月12日 第34期生 認定式 |
| 2月22日 第35期生週末ワーク | 4月19日 電話相談休止 |
| 23日 // | 4月20日 第1回感染防止緊急対策会議 |
| 2月25日 第34期インターン研修 「多数回利用者との性の電話」岡田光夫氏 | 5月18日 臨時運営委員会 |
| 3月5日 理事会 | 5月20日 第2回感染防止緊急対策会議 |
| 3月26日 定時評議員会 | 6月1日 電話相談再開 |
| | 6月5日 理事会 |
| | 6月25日 定時評議員会 |

いのちをつなぐ手紙

浜松市精神保健センター事業の「いのちをつなぐ手紙」のラジオ収録時の手紙朗読のお手伝いを相談員有志がさせていただいています。

ラジオ放送局は「FM Haro 76.1MHz」で毎月第2第4水曜日の「Morning Splash」7:50～7:58のコーナーです。

イオンの黄色いレシートキャンペーン

イオンの「ボランティア活動支援事業」に参加しています。参加店舗は「イオン浜松西店」と「マックスバリュ浜松住吉店」です。

毎月11日の黄色いレシートを「浜松いのちの電話」のケースに入れて頂けると、購入していただいた金額の1%相当が還元されます。今後ともご協力をお願いいたします。

赤い羽根共同募金

今年も赤い羽根共同募金会より研修事業助成金として140万円いただきました。

相談活動に有効活用させていただきます。ありがとうございました。



2019年4月～2020年2月までの
レシート実績は、以下の通りです。

イオン浜松西店 4,390千円
マックスバリュ浜松住吉店 1,673千円
ご協力をありがとうございました。

使途選択募金

1月から3月にかけて赤い羽根共同募金会の使途選択募金活動にご協力いただいた寄付金は、20,700円となりました。今年も「夏季中高生対象フリーダイヤル」相談を呼びかけるカードの作成等に使用します。

編集後記

新型コロナウイルス感染防止のため今年の認定式は式のみという形になったり、4月19日～5月31日の間、電話相談はじまって以来休止という選択になりました。その後、感染防止対策会議を経て、6月から電話回線を1回線、電話相談室には担当1名だけが入るように規模を縮小し再開しました。

三密を避けるために工夫をし、新しい形態になっていくと思いますが、シリーズ「心の裏にも耳を傾ける」文を読み返し傾聴につとめていきたいと思います。 広報委員

相談電話

053-473-6222

日～火・祝 10:00～22:00
水～土 10:00～24:00
第2・4土曜日 24時間

LINHA da VIDA HAMAMATSU

外国語相談 080-3068-0333
(ポルトガル語) <What'sApp>
毎週金曜日 19:30～21:30

Todas sextas-feiras das 19:30 às 21:30 horas

社会福祉法人
浜松いのちの電話事務局



浜松郵便局私書箱125号 TEL (053) 471-9715
FAX (053) 543-9020

発行人・福永博文 編集・広報委員会

浜松いのちの電話

検索