



社会福祉法人

浜松いのちの電話

LINHA DA VIDA HAMAMATSU

2023年12月
第80号

事務局長挨拶

浜松いのちの電話事務局長 鮫島 道和

最近、様々な電話相談センターが立ち上がっています。そうしたところと「いのちの電話」とは何が違うのでしょうか。新しいセンターは課題解決型の相談機関が多いように見えます。困っている方に具体的な解決の方策を提供するという点で、それはとても良いことだと思います。

一方「いのちの電話」では具体的な解決策はあまり提示できません。では意味がないのでしょうか。実は、課題が解決された後にも、様々な迷いや悩みが生じてきます。また、具体的な解決は不可能という課題がたくさんあります。それらは、解決するしないというレベルではなく、とにかく聴かせて頂いて、相談者の心が落ち着いていくかどうかの課題だと思います。「いのちの電話」はそこに向き合う電話相談ではないでしょうか。とても難しい課題を背負っているのかなと思います。

第80号目次

| | |
|---------------------------------|---|
| 研修コラム | |
| 社会に必要とされているから 無くならない「いのちの電話」 | 1 |
| シリーズ「心の裏にも耳を傾ける」 | 2 |
| 特集「中高生対象フリーダイヤル を今年も実施しました」 | 3 |
| 第39期電話ボランティア募集 | 4 |
| 活動報告・活動予定 | 4 |



研修コラム 社会に必要とされているから無くならない「いのちの電話」

浜松いのちの電話 研修委員 柴田 俊一

浜松いのちの電話には、開局以来かかわってきた。もうすでに38年になるという。また、20歳代のころに、心理学関係の大学を出ているとのことで、研修に関わらせていただくことになった。なんの経験もない仕事についたばかりの私が研修を担当させていただくなど、今考えてみれば冷や汗ものである。この38年、世の中を眺めてみると、いわゆる流行り廃りが、いろいろな分野で見られた。臨床心理学の分野でも、家族療法が一挙に関心を集める時期があったり、認知行動療法が注目をあびたり、10年くらいのサイクルで関心が高まり、徐々に関心が薄れていったりと目まぐるしい。ところがいのちの電話は、この38年間、流行り廃りとは関係なくある一定の成長をとげている。事務所も、手狭な貸事務所から始まり、今では、電話を取る部屋も、研修室も事務室もかなりゆったりと使うことができている。いのちの電話という相談システムは、人間社会にとって、自浄作用として必要な仕組みなのだろうと思う。人が人を救う仕組みをだいにしていきたい。どんなにAIが発達しても取って代わられることはないであろう。



フリーダイヤル・自殺予防いのちの電話

0120-783-556 (なやみこころ)

・毎日 16:00~21:00 ・毎月10日 8:00~翌日8:00

ナビダイヤル (有 料)

0570-783-556 (なやみこころ)

相談可能なセンターに順次おつながります。

シリーズ「心の裏にも耳を傾ける」

15. ネガティブな話の傾聴の難しさ

入野心理教育室 公認心理師・臨床心理士
浜松いのちの電話 研修委員
岡田 光夫



朝日文庫の河合隼雄先生と鷲田清一先生の対談「臨床のことば」という本の中で、対談の部分にではなく、序盤の河合隼雄先生の考えを語った部分に、「『聴く』という態度で接すると、相手の人の心が自由にはたらきはじめる」と、傾聴による効果を強調され、その後「下手な応答をすると、相手の心のはたらきをとめてしまう」と警告されています。

その「下手な応答」の例として、クライアントが「田舎」という言葉で、自身の人生を振り返りながら、自分がいかに不便な暮らしをしてきたかを話すつもりで、「私は田舎の生まれなのです」と話し始めた例をあげています。

「心のはたらきをとめてしまう」応答例として、「じゃ、自然に恵まれて育って来られたんですね」という応答を示しています。クライアントは自身の辛さなどのネガティブなことを語り出そうとしていたのに、「田舎」イコール「自然に恵まれて」とポジティブに切り替えた応答で返されたために、はじめに話したかったことは話し難くなってしまっています。

自分なりに理解しようとしたり、要約しようとしたり、少し言い換えただけのつもりを「良くない応答」と言われてしまうと、多くの相談員が難しいと感じて戸惑われるかも知れません。

しかし、もう一度クライアントの立場に立って見てみると、ネガティブな話をしようとして話を切り出したときに、ポジティブに返されてしまうと、想っていた続きの話に繋がらなくなってしまい、話が続けにくくなってしまいます。

私が長年「いのちの電話」の研修に関わっていて、多くの相談員が「ネガティブな話をポジティブに向け変えよう」とされているように感じる事が多くあります。たぶん、相談員は「良かれ」と思って、「少しでも明るい気持ちになって電話を切りたい」という気持ちからだと思っています。

しかし、相談電話の場合、わざわざポジティブな話をするためにかけてこられるということは稀です。

かけてこられる相談電話の大部分がネガティブな話なのです。ネガティブな話でなければ、こちらも「何を相談しようとしているのか、わからない」と感じてしまいます。「そのネガティブな想いを自由にあますところなく話せた」ときに、スッキリとすることができて、自然にポジティブになれるものなのです。

聴き手が話を操作して修正しようとする、本当に話したかったことを話し切れなくなりやすく、消化不良に陥らざるを得なくなりやすいのです。このような相手を操作する態度は、傾聴とは呼べません。

日常の会話では、ネガティブな話は、聴く方も重い気持ちになってしまうので、ついついそれを避けたくなくて、ポジティブな方向に向けがちになります。日常生活では、それも仕方ないことだと思います。

でも、私たちは「相談をお受けします」という看板を出して、「どんな話でもそのまま聴かせていただきますよ」という立場で受けているのに、「重くなるのが嫌だから」と避けてしまって、ポジティブな方向に向け変えたとしたら、相談や傾聴とは違ったことをしていることとなります。

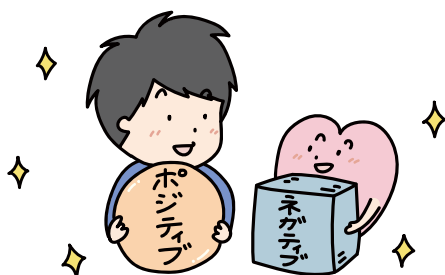
ネガティブな話をちゃんとネガティブなまま聴いて貰えることは、日常生活でも稀なことかも知れません。ついつい励まそうしたり、話を切り替えてしまうことが多いのではないのでしょうか。しかし、ネガティブなまま自身の想いを吐き出せた体験ができると、心を一歩先に進めていきやすくなります。

「少しでも明るくなって終わってほしい」というのは、聴き手が相手を操作して仕向けられるというのではなく、自由に十分に話せた結果に自然におとずれるものなのです。

河合隼雄先生のいう「相手の人の心が自由にはたらきはじめる」といような傾聴をしていけるようになるためには、事例検討やスーパービジョンをはじめとする、多くの研修を長い期間にわたって受け続けていくことでしか維持していけません。

しかし、もし「いのちの電話」で、思ったままの話がネガティブだとしても、自由に話せる場を提供することができたら、社会の中で孤立を感じていたり、周りに相談できる人を見つけられなかった人たちの役に、今よりもっとたてるだろうなと感じています。

「相談はネガティブから始まり、そのネガティブな気持ちを十分に吐き出せたときにこそ、ポジティブになっていける」ということを、つねに思い出して念頭においていただけたらと願っています。





特 集

「夏季・中高生対象フリーダイヤル」を今年も実施しました。

相談員委員会

この事業は、地域の各教育委員会と県西部地区私学19校のご協力により、相談電話番号を記載した電話カード（下画像のカードです）を生徒の皆さんに配布することとセットで実施していて、今年で7年目になります。

今年は8月26日～9月4日の夏休み明け10日間の日程で開設しました。相談件数は、若者の電話離れもあり、毎年10件未満と決して多くはありません。しかしながら、1件あたりの相談時間は平均約30分、相談内容は学業から家庭内の悩みまで多岐にわたり、深刻な背景を抱えた相談が多く寄せられています。

孫世代の悩む姿にどうしても切ない気持ちが募ります。アドバイスをしたくなります。その感情を抑えながら、まずは「寄り添う」ことを基本として対話しています。

これからも若者の心の支援の中核事業として、取り組んでまいりますので、どうぞよろしくお願いたします。

中学生・高校生に「いのちの電話」カードを届けます

浜松いのちの電話 **夏休み** 中高生フリーダイヤル

無料 TEL 0120-783-107

2023年8月26日(土)
から9月4日(月)
13:00～22:00

名の必要はなく、秘密を守ります
ひとりで悩まないで、話してみない？

浜松いのちの電話の相談電話 **年中無休**

053-473-6222 日～火 10:00～22:00
水～土 10:00～24:00
第2・4土曜日 24時間

Português
ポルトガル語電話相談
0120-428-333 金 19:30～21:30

インターネット相談を実施中です！
日本いのちの電話連盟の【ホームページ】
からログイン登録してください

このカードは 赤い羽根共同募金の助成を受けて作成しています

▲このカードが中高生に配られています

中学生・高校生に「いのちの電話」カードを届けるための費用は、“赤い羽根”課題解決プロジェクト募金（2024年1月～2024年3月末）に参加し、皆様のご協力をお願いしております。



2024年1月より、右QRコードよりインターネットからのご寄付頂けます



LINHA DA VIDA HAMAMATSU
浜松いのちの電話
Corporação de Bem-Estar Social
社会福祉法人

Projeto patrocinado pela Prefeitura de Hamamatsu

Free Call 0120-428-333 **Todas as 6^{as} feiras**
080-3068-0333 **das 19:30 às 21:30**

Ligue para nós!
Desabafe suas preocupações...
Pode falar, tendo o seu nome em sigilo.
Aguardamos a sua ligação.

電話(でんわ)をかけて!!!
悩(なや)みを打ち明けて...
**名前(なまえ)は秘密(ひみつ)に
していいよ...**
お電話(でんわ)を待(ま)っています



浜松いのちの電話

第39期 赤い羽根共同募金助成事業

電話相談ボランティア募集

かけがえのない「いのち」を尊重し、電話で寄り添うボランティアにあなたも参加しませんか？

応募資格 20歳以上(経験・学歴不問)
※所定の相談員養成研修を受講していただき相談員として認定を受ける必要があります

応募期限 2024年1月31日(水)

募集要項(申込書)の請求 下記フリーダイヤルに請求、またはホームページからダウンロードしてご記入ください

募集に関するお問い合わせ先(専用フリーダイヤル)
 0120-783-107【平日 17:00～19:00】

「募集説明会」(会場設営&ZOOM)を開催します
 電話またはホームページ内の「お問い合わせ」欄(メール)を通じて希望日(①～④)をお知らせください

- アクティビ研修交流センター会場(楽器博物館)
 - ① 12月9日(土)14時～ 403研修室
 - ② 1月13日(土)14時～ 403研修室
- ZOOM による説明会
 - ③ 12月16日(土)14時～
 - ④ その他希望日(土・日 要相談)



社会福祉法人 浜松いのちの電話事務局
 TEL 053-471-9715 FAX 053-543-9020
 (平日10時～17時)

第39期電話相談ボランティアを募集しています

募集要項はホームページからダウンロードまたは下記のフリーダイヤル・浜松いのちの電話事務局にお問合せください。
 同養成(研修)講座は、2024年4月から行います。

- 研修期間 2024年4月～2025年9月(1年6ヶ月)
- 研修会場 浜松市中区内(公共交通機関利用可)
- 研修受講料 30,000円(分割、学生半額割引あり)

募集に関するお問い合わせ先
(専用フリーダイヤル)

0120-783-107

【平日 17:00～19:00】

社会福祉法人 浜松いのちの電話事務局
 TEL 053-471-9715 FAX 053-543-9020
 (平日10時～17時)

| 「浜松いのちの電話」活動報告 | | 2023.7～2023.12 |
|------------------|----------------------|----------------|
| 7月8日 | チャリティ寄席(浜松市福祉交流センター) | |
| 8月26日 ～9月4日 | 夏休み明け中高生フリーダイヤル | |
| 9月25日 | 運営委員会 | |
| 9月29日 ～11月30日 | チャリティ映画8Weeks | |
| 10月15日 | 第37期電話相談員認定式 | |

| 「浜松いのちの電話」活動予定 | | 2024.1～2024.6 |
|----------------|----------|---------------|
| 1月 | 運営委員会 | |
| 2月 | 運営委員会 | |
| 3月 | 理事会 評議員会 | |
| 4月 | 運営委員会 | |
| 5月 | 運営委員会 | |
| 6月 | 理事会 評議員会 | |

チャリティ映画8Weeks

毎年シネマイラさんのご厚意のもとチャリティ映画会を今年度も9月29日(金)から11月30日(木)の8週間開催しました。ご協力ありがとうございました。

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活動」「イオンデー」(毎月1日に開催)に参加しています。「イオン浜松西店」と「マックスバリュ浜松住吉店」で集めています。
 黄色いレシート投函を引き続きどうぞよろしくお願いいたします。

| | | |
|---------|---------------------|----------------|
| 2022年 | イオン浜松西店 | 20,700円 |
| レシート贈呈額 | マックスバリュ浜松住吉店 | 14,800円 |

ご協力ありがとうございました。

赤い羽根共同募金のお願い

2024年1月から3月まで行われる「問題解決プロジェクト若者こころの支援事業」として中高生向けのいのちの電話カード作成に助成を頂いております。
 浜松いのちの電話の相談員は日々研修を通して電話相談の技量向上に努めていますが、その研修費用についても赤い羽根共同募金会から支援を頂いております。



編集後記

今年も戦争の凄まじい惨禍や異常気象による大災害に心痛む年でした。来年は平和であるように切に願います。
 またAIよりも深い感受性や人間力、心を大切にしていきたいです。
 編集委員K