



認定特定非営利活動法人

SIND

滋賀いのちの電話

題字：大川匡子初代理事長



なぎさ公園(菜の花と比叡の山々)

contents

耳を傾け寄り添う
初心に帰る
相談員の声
2023年相談員募集

し 滋賀いのちの電話
077-553-7387

〈毎 週〉
金曜日・土曜日・日曜日・月曜日
10:00~20:30

耳を傾け寄り添う

産業カウンセラー 新納京子

今日もいのちの電話のベルは鳴り止むことはなく、今この時も全国各地のセンターでは多くの相談員が受話器を握っています。苦しみや困難を抱えた方が話を聞いて欲しいと大勢電話を掛けてこられるのです。

相談員はひたすらじっとその方の話に耳を傾け真剣に寄り添います。共感を持って聴いてもらうことは自分を認め受け入れてもらうということなんです。自分を理解し認めてくれる人がいてこそ、人は前を向く勇気が持てるし自信の回復も得られるのだと思います。

いのちの電話に寄せられる悩み、苦しみはお一人おひとり違います。そもそも答えなど出しようのないご相談がほとんどです。相談員は様々なお悩み苦しみのお話を聴かせていただき、解答を出すと言うよりはその方の生き様を深く理解することに努めます。自分との考え方の違い、感じ方の違いに戸惑いもあります。時には一生懸命真剣に聴かせてもらっているにも関わらず、行き違いから心ない言葉をかけられたり怒りが向けられたりして頭を抱える時もあります。

相談員はそんな大変な作業を全くの無償のボランティアで努めています。本当に頭の下がる尊いことですが、相談員の瞳は輝いています。人と人との繋がりの手応えを実感し、こちらの心にも響くものがあるのではないのでしょうか。

いのちの電話は良き隣人、お互い様の気持ちで日々の活動を行っています。

初心に帰る 一電話で聴くこと

滋賀いのちの電話は発足して15年を迎えようとしています。その間少しずつ、相談員も稼働日も増えてきました。人数が増えてくると発足当時の強い使命感や新鮮な気持ちも忘れがちになります。そこで、新年にあたり私たちの基本姿勢である「電話で聴くこと」の意味を確認しました。

「電話」という声だけで傾聴するむづかしさ

公認心理師 奥田由子

以前に看護学生のトレーニングで演習をやったことがあります。二人一組になって、患者さん役の話を「うんうん」「そうね」などあいづちを返しながら、「うんざりして」「上の空で」「心をこめて」の3パターンで聴くのです。患者さん役の学生には、相手の学生がどのパターンで聴いたかを当ててもらいます。これが結構当たるのですが、手がかりは表情や動作を中心とした視覚情報がほとんどでした。

次に、互いに目を閉じて同じワークをします。初めは正答できなくても、集中すると「声だけで分かる」率が増えます。敏感な人には、あいづちを返す声の調子、高さやテンポ、その変化などで、ちょっと怖いくらい分かってしまう。ふだん視覚情報中心に生活していると気づかない世界が、そこにはあります。

聴く側に必要なのは、応答する自分の「声」に、心構えや態度が現れてしまうことに気づくこと。そして、聴覚への感受性を高めることで、相談者の声から感情や雰囲気も感じ取っていくこと。

集中力を高めると、次は、話から「キーワード」が聴こえてくるようになります。傾聴に必要なのは日常会話とは異なるトレーニング・・・奥の深い世界ですね。

こう書きながら、私自身、傾聴を疎かにしているなぁと改めて気づき、冷や汗ものです。毎月の研修は、私にとっても、皆さんにとっても「傾聴の原点」を振り返る時間といえます。共に学んでいきましょう。



いきなり死にたいと言われたら

公認心理師 安藤麻紀

いきなり「死にたい」と言われたら、ドキドキしますよね。相談者さんがどのような状況にあるのか、どんな人なのかも分からない中で、それでも相談員として「何か答えないと」という焦りも出てくると思います。いのちの電話なのだから、こういう電話も掛かってくると分かっているけど、また何度かこういう電話に出たことがあっても、「死にたい」の一言は、私たちを大きく揺さぶると思います。

死にたいという言葉に関わらずの話ですが、ナラティブ・セラピーの考え方に、『言葉は意味の候補である』というものがあります。これは、その言葉を発した人にとって、その言葉というのは、その人の気持ちや状況を伝えるための一つの候補であり、その言葉が何を意味しているのかは、対話をしてみないと分からないという考え方です。その人にとって「死にたい」とはどういうことで何を伝えたいのかが肝心で、それをお聞きする、考えるということをして初めて相手の言っている意味が分かる可能性があるということです。

「死にたい」などのインパクトの強い言葉を聞いた時にも、その人にとっての言葉の背景にある思いをいせながら話をお聴きすることで、言葉に振り回され過ぎずにお返事ができるのではないかと思います。

電話の声から言葉の背景にある何かを私たちがキャッチする。そして私たちはつながる。それが電話をかけてくる方と現実世界をつなぎ止める役割を果たしているのではないかと思います。

相談員になることは、新たな自分や仲間と出会うこと

精神科医 平木久代

今、日本も世界も大きなうねりのただ中にあると感じています。値上がりも、新型コロナも、次々起こる重大事件も、気候や環境の危機も、戦争も、大きなうねりの中の絡み合った事象のように見えます。まるで私たちは、嵐の中をさまよう巨大な船の乗組員のようなのではないのでしょうか。誰もが不安にかられ、答えが見えない中にいると思います。だとしたら、私たちには何ができるのでしょうか。

私はとりあえず、そんな社会に生きる者同士が受け止め合い、つながれたらいいと思うのです。不安や絶望に陥り途方にくれている時、せめてそこに寄り添い理解しようとしてくれる人がいたら、人は受け止められて少しほっとします。問題が解決していなかったとしても、それはとても意味のあることです。人は人によって傷つけられかもしれませんが、人によって癒されもします。

いのちの電話は、匿名の電話という方法で見知らぬ誰かとつながり、つらい状態にある人に寄り添うことで力になろうとする、そんな役割を持っています。「寄り添う」というのは簡単なようですが、実際には、知識も、謙虚さも、自分を振り返り変化する力も必要であり、それらを総動員して相手に関心を寄せて誠実に対話を重ねるたゆみない道のりと言えます。相談員になることは、そんな新たな自分と出会う体験になるでしょう。また、相談員同士の出会いもこれまでとは違う仲間体験であり、人生を深くしてくれることと思います。



相談員の声

2021年の夏に発行した広報誌に相談員の声を掲載しました。テーマは「相談員になろうとした動機」と「相談員を続けられた理由」でした。滋賀いのちの電話では広報誌は今までは年1回の発行で、ともすれば事業報告的なものになっていました。数字的なものだけでは、滋賀いのちの電話の本当の良さがわからないと思い、前号から「相談員の声」を企画し今回はその第2弾です。

初めて電話を受けた時、どうでしたか

うまく聴けるか不安だった。

何を返答してよいかわからなくなった。

事前の勉強で知識は得られたが、どのような相談内容か不安などでときどきした。

深い悩みの方にどう声を掛けたらよいかわからず、夢中だった。

緊張した。話の終わりに「聴いてくれてありがとう」と言われてほっとした。

先輩方が付き添ってくれていて、心強かった。

緊張してあいづちを打つことで精一杯だった。

研修で学んだことを意識しすぎて、相談者の気持ちにあまり寄り添えなかったのでは。

緊張したが、その日は疲れてぐっすり寝た。人のお役に立てたと思った。

相談員の声からみえてくるものは

私たちは電話を受ける前に相当な座学と実践練習をしています。練習と本番では違います。初めて電話を取る前は「どんな相談なのか」「どんな相談者なのか」「悩んでおられる人にどう声をかけるか」不安でいっぱいでした。また、実際に受けてみて、「緊張してあいづちを打つだけで精一杯」「緊張して何を返答してよいかわからなかった」という声が圧倒的でした。

しかし、電話の一日を終えて「その日はぐっすり眠れた」「がんばった感がある」という達成感のようなことも感じられたことも事実です。私たちは毎回「緊張と不安」を感じながら、多くの相談者に耳を傾けています。





電話相談Q&A

このボランティアの中心である電話をとることについて、よくある質問を掲載します。少しでも相談員に興味を持たれた方は参考にしてください。

Q1 初めて電話に出るとき相手も内容も分からないので、とても不安です。

まず、先輩が的確に指導できるように付き添います。電話にいきなり出ることはせず、研修で電話をする方、受ける方に役割を決めて何回も訓練します。また、電話に出ることと並行して毎月グループや個人的な研修をしています。一人で電話を受けて悩まないように、先輩や先生方と話し合いができるようにしています。

Q2 どのような内容の電話が多いですか。

前号の広報誌に統計がありますが、それによると精神的なもの、人生どう生きるか、家族関係、対人関係、体の不調などが多いです。最近ではコロナ関連も増えました。このような課題の理解を深めるために、養成講座では専門家による講座を開いています。

Q3 電話をかけてくる人は男性・女性どちらが多いですか。

相談するのは女性のほうが多いです。しかし、全国の統計をみると実際の自殺者は男性の方が多いのが現状です。「一人ではない」というメッセージを電話の声から感じてもらえることが必要と思っています。「一人で悩まない」で電話してと言いたいですね。

Q4 その年齢層はいかがですか。

滋賀の場合、男性では40歳台、女性では40から60歳とピークが分散しています。また、若い人の自殺が取り上げられていますが、若年層からの電話は少ないです。若い人は電話というよりSNSのような手段でしょうか。

Q5 一方電話を受ける滋賀いのちの電話の相談員の男女比率や年齢はどうなっていますか。

相談員全体では女性が半数以上です。男性は少数です。年齢層は高いですね。ある程度時間や仕事に余裕のある方が多いですね。これからの人生をどう生きるかを考えて、このボランティアをされています。前号で動機面については載せていますので、参考にしてください。

Q6 どのくらい電話を受けていますか。

通常受信が週4日、全国自殺予防電話が月1回の稼働で、滋賀では年間5900件ほど受けています。1件の電話が終わってもすぐにかかってきます。

相談員に応募をおまちしています

滋賀いのちの電話にかかってくる内容と相談者はみんな違います。応用の連続です。研修で習ったことがそのままあてはまることはまずないです。でも2年間もの基礎研修があり、それが基本になって相談者の悩みの背景が理解でき、聴けるようになるのです。初めころは緊張と不安ばかりですが、助け合える仲間も先生もいます。相談者や相談員仲間・先生方と話すことにより、自らも成長しますし、自分の人生に少しは違った景色も見えてくるでしょう。

2023年の相談員を募集について

応募手続き

1. 申込手続 「第17期 電話相談員養成講座申込書」に必要事項をご記入の上、下記郵送先に郵送、またはインターネットメールの添付にてお申し込みください。
ホームページから申込書をダウンロードすることもできます。
2. 申込締切 2023年9月30日(必着)
3. 郵 送 先 〒520-3099 栗東郵便局留
認定NPO法人 滋賀いのちの電話
4. 問い合わせ 事務局：土曜日午後1時～午後5時
電話・FAX：077-552-1281
Mail：sind@gaia.eonet.ne.jp
URL：http://www.shiga-inotino-denwa.org/

認定を受けてから

1. 電話担当 原則として月2回以上の担当
2. 研 修 質の高い電話相談を続けるために、月1回のグループによる継続研修および2年に1回の個人指導を実施
3. そ の 他 「滋賀いのちの電話」が主催する諸事業や広報・研修などの活動参加や認定特定非営利活動法人の会員としてご協力くださることを希望します。

講師の方(予定、敬称略・順不同)

大川 匡子 公益財団法人精神・神経科学振興財団理事
辻 本 哲 士 滋賀県立精神保健福祉センター 所長
山 田 容 龍谷大学社会学部現代福祉学科教授
奥 田 由 子 公認心理師
新 納 京 子 産業カウンセラー
平 井 昭 代 滋賀県立精神保健福祉センター

宮 脇 宏 司 公認心理師
奈 倉 道 隆 東海学園大学名誉教授
平 木 久 代 精神科医
安 藤 麻 紀 公認心理師
研 修 委 員
そ の 他 専 門 家

講座内容(予定)

- 傾聴スキルを学ぶ
- 初めの出会いについて
- ボランティアについて
- 滋賀県における自殺対策と地域精神保健活動について
- 発達障害・人格障害・性的少数者
～多様性と個性を尊重する～
- 人間関係トレーニング
- 人に寄り添う、支えるとは
- こころの病の理解
- 睡眠障害
- 子ども虐待・DV・依存
- 自殺と危機介入(自殺の心理と特性の基礎的理解)
- 喪失と悲嘆
- 夫婦・家族の危機
- ロールプレイ



『いのちの電話』とは



いのちの電話は、1953年イギリス・ロンドンで一人ひとりの命を大切にする運動として始まりました。

変化の激しい現代社会、困ったり不安になったとき、誰にも相談できず悩んでいる人が数多くいます。また、苦しみ、自殺に追い込まれる人も大勢います。

このような人たちが、電話で話すことにより、再び生きる勇気を見出していけるよう、よき隣人であることを願いながら活動しています。

現在、いのちの電話は同じ主旨を持って世界中、多くの国が参加しています。

日本では、1971年に東京で「いのちの電話」が創設され、2021年現在全国で50の「いのちの電話センター」があります。

「滋賀いのちの電話」とは

滋賀いのちの電話は2008年8月に開局し、2021年9月よりは毎週、金曜日、土曜日、日曜日、月曜日、午前10時～午後8時30分までの10.5時間、電話をお受けしています。

この活動は、自ら進んで奉仕しようとするボランティアによって支えられるものです。

これに携わる人の信条・国籍・性別など一切条件はありません。

温かいふれあいの心をもつ人たちの手で運営される人道的な市民運動です。



相談員への応募を検討している方からのよくある質問(Q&A)

Q 電話相談するのに資格は必要ですか？

A 特に必要はありません。養成講座の受講と実習で身に付けてもらいます。

Q 講座を欠席したら補講出来ますか？

A 翌年度の養成講座に参加していただきます。

Q 電話で何を話したらよいのですか？

A 誰にも話すことが出来ず、孤独や絶望、不安、心の悩みに苦しむ人々の訴えが多く寄せられています。これらの訴えに寄り添い、相談者の心が少しでも穏やかになるようにと、傾聴するのが電話相談員です。

Q 私は現在仕事をしていますが、どのような方が活動されていますか？

A 実に様々な方(主婦・退職者・会社員・公務員・自営業・教師・看護師・介護関係など)が活躍されています。

電話相談員養成講座

受講生募集のご案内

年間自殺者は3万人を下回りましたが、まだまだ多くの方の尊い命が失われています。2021年では約2.1万人、これは1日に換算すると約58名の方が亡くなっている計算になります。

「いのちの電話」は365日鳴り続けています。人生の困難に直面し、生きる希望や気力を失いつつある人に電話を通じて支援するボランティアです。不安や悩みの絶えない時代です。誰かの支えとなるために、ぜひいのちの電話の相談員になってください。

期 間

- 開 講 日：2023年10月8日(日) 13時30分～16時30分
- 前 期：2023年10月～2024年9月 講座(第2・4日曜日、13時30分～16時30分)
- 後 期：2024年10月～2025年8月 実習・グループ研修

場 所

- 草津、栗東など(会場名・時間などは、そのつどお知らせします)

募集人員

- 30名

費 用

- 前期受講料 17,000円
 - 後期受講料 17,000円
- 期間の途中で辞退されても受講料は返却できません。
また認定を保証するものではありません。

応募資格

原則として20歳以上の男女で、学歴、経験、職業を問いません。
「いのちの電話」の活動趣旨に賛同し、相談員等の活動に積極的に参加していただける方、夜間・休日の電話担当が可能な方、原則として講座の全日程出席できる方(部分的な受講はできません)、心身ともに健康な方にお願いし、活動に関しては、ボランティアとして無償、交通費も自己負担を原則としています。書類選考を行い、その結果、お断りする場合があります。

主 催

認定特定非営利活動法人 滋賀いのちの電話 事務局

電話・FAX 077-552-1281(土曜日 午後1時～午後5時)

Mail : sind@gaia.eonet.ne.jp

<http://www.shiga-inotino-denwa.org/>