



社会福祉法人

# 香川いのちの電話

# 通 信

第82号

相談電話  
みみをかたむけなやみゼロ  
087-833-7830

FAX相談  
むつんでいちばんしみみ  
087-861-4343  
(24時間年中無休)



高松城【玉藻公園】桜御門  
写真提供 宮武則明

高松空襲(1945年)により焼失。焼失後、77年ぶりに復元された。桜御門用に3種類の幔幕があり、それぞれに役目があります。写真の幔幕は一白麻生地に紺の桜一藩主の在城時や折々の節句等に掛けられます。

## 「いのちの電話」との関わりから学んだこと

臨床心理士 川口知栄子

私は、学生だった頃、いのちの電話の相談員として電話を受けていたことがあります。

当時は、電話を受けるたびに自身の気持ちも揺れ、心が動き、時には自分の内面に向き合わざるを得ないようなこともあり、大変だなあと感じていました。自身の気持ちの大変さを学校の指導教授に聞いてもらうことができましたが、あるとき、先生に、「ここはどこにあると思われませんか?」とお聞きしたことがあります。先生は「全身に」と言われました。ここは脳の働きであると習っていましたが、先生の答えは、自身の思いと重なって、納得できる回答でもありました。

田中(2002)は「その彼らの声はまず、私の耳に届きます。その語りが語り口とともに私の耳や目からはいり頭に上がってゆく。と同時に、腹の底に降りてゆく回路もあるようです。そして腹で受け止めた感情は、次にじっくりと私の末梢神経にまで、めぐってゆきます。これはおそらく、相手の「言葉」に含まれているエッセンスのすべてを、私の体が全体で聞こうとしている作業でしょう。(田中千穂子 心理臨床への手引き—初心者の方に答える 東京大学出版会 2002)」と、セラピストの心身の体験について詳細に描写しています。

現在、私は職業上のカウンセラーとして、心に苦しみを抱えている人と向き合っていますが、自分の力量に限界を感じる場面はとて多いです。そうすると、すぐに難しい技法を使おうとしたり心理学理論に当てはめようとしてしまいがちですが、そのような時こそ、五感を総動員して全身全霊でお聞きしよう意識することが大切なのかもしれません。いのちの電話で得た、電話でつながっている間は良き隣人として話を懸命にお聞きするという体験が、今の私の臨床に大きな影響を与えていると思います。

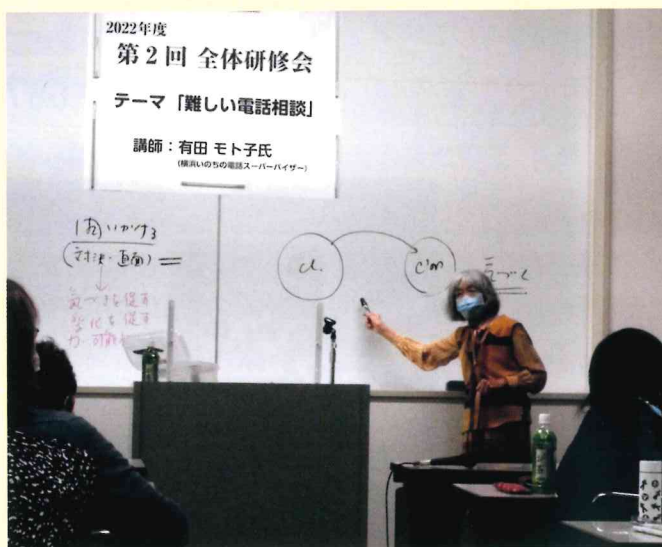
いのちの電話はボランティアでありながら熱意だけでなく継続的な研修が要求されます。金銭でも、名誉でも、義務でもなく、電話でつながった人生の危機にある人や孤独の中にある人らに寄り添い話をお聞きする、その活動を継続していくのは並大抵のことではないと思います。電話で、匿名性が担保されていることによるご苦勞もあるでしょう。

今年度から、その活動に関わらせていただく機会をいただきましたので、傾聴や共感的理解が自然に生じてくる過程を実感できるような時間を皆さまと共有できたらうれしく思います。

# 2022年度第2回相談員研修会、開かれる

日時：2022年11月5日(土) 会場：香川県社会福祉総合センター

さる2022年11月5日(土)、香川県社会福祉総合センターにて、有田モト子先生(横浜いのちの電話・スーパーバイザー)をお招きして「難しい電話相談」と題してご講演いただきました(参加者46人)。有田先生は、横浜いのちの電話が発行した書籍「ムズカシイ電話相談をどう受ける」(相談活動手引き作成の会編、2019)の執筆・編纂に当たられるなど、いのちの電話相談の今日的あり方について指針を提言されており、相談員にとって非常に興味深く学びの多い研修になりました。対応が困難に感じられることの多い「攻撃的な相談者」や「頻回相談者」について、とりわけ次のようなご提言が参考になったと参加者は異口同音に感想を述べます。



## ○攻撃的な相談者について

日常生活で怒りや恨みなど否定的な感情を抑え込み防衛的になっている人は、電話ではそれが緩んで感情を表出し攻撃的になりやすい。ただ解決力は原則的に相談者本人が持っているのだから、ありのままの状態を受け止め寄り添い、「今日までどうやって来られたのでしょうか」とねぎらいつつ「問いかけ、教えてもらう」という「聞く」を大切にしてほしい。

また大変な中でも少しでも問題のない時はないか「例外を探す質問」を通して、自分が潰されないようにしている自分自身の力に気づき、変化を促すさらなる力や可能性を引き出すことが重要である。なお、通話内容を聞くことだけに終始していると、相談の終了を告げて相手が怒り出すことになりがちなので、注意を要する。

## ○頻回相談者について

掛け手と受け手が固定しない関係だから起こる、電話相談ならではの難しさの一つ。ただ毎回誠実に対応すべきだが、1~2回は初めてのように聞いても「以前ここに掛けて来られたことはありますか?」という確かめ方はあり、「その後はどうなっていますか?」と尋ねると、繰り返しは避けられる。また掛け手が相談員の声を覚えてしまった場合は、その事実を否定せず肯定すればよい。

なおフリーダイヤルの場合、通話料金が無料だから何度も掛けてくる場合があり、「今日は初めてですか?」などと問うことは可能である。

なお参加者からは、次のような声も聞かれました。「心が折れそうなケースに出合って、もう相談員を辞めてもいいかなと思ったが、今日のお話を聞かせていただいて、気持ちが少し持ち直した」

「掛け手自身分かっていない、隠された感情を自ら気づいていただくには、どのように問いかければよいかを常に意識することが大切だと思った」

「単に受容するだけでは不十分ということに気づいた。相手に対して否定的にならず建設的に言語化できるよう練習が大切と痛感した」

遠路おいでくださった有田先生に改めて厚くお礼申し上げます。

(相談員F・K)

## 相談員の声

## 無垢の目 窓に広がる風景

何か考え事をしていたり、また、何も考えていないとき、ふとひらめいたりすることってありますよね。あるいは、毎日目にしてはいるはずなのだけれど、意識していなかったことにふと気づかされたりすることもある。

自分で何か気づくことで、その分野がもっと好きになったり、学生時代を振り返ってみても、先生から教えられたことよりも自分で気がついたことの方が頭に残っていたりします。

気づきやひらめきというのは、「人生を大きく変えるきっかけ」にもなると思いますし、意欲の原動力にも大きく影響を与えていくのではないのでしょうか。

ひと昔前、本で読んだのか何に書かれてあったのか忘れてしまいましたが、おそらく心理カウンセラーが書いたカウンセリングの手法としての記事だったと思います。たとえば、こんな風に……

失恋してどうしようもないくらい苦しいと感じている女性が相談に来たとします。

朝起きた瞬間から夜眠りにつくまで、ずっと苦しくて辛い。友人に相談すると「早く次に好きな人を見つけるといいよ」なんて言われるけれど、そんなの見つけられるわけがない。どうすれば、この苦しみから抜け出すことができるのでしょうか、と。

カウンセラーの彼女は、もし相談に来た人が過去にも同じような経験をしたことがあれば、こんなことをしてもらおうそうです。

「過去に同じように失恋で傷ついた時のことを思い出してください。そのときのことをじっくりと振り返ってみましょう」

そこでカウンセラーは便箋とペンを彼女に渡します。「もし、今のあなたが当時のあなたに手紙を書けるとしたら、どんな手紙を書いてあげますか？ それを書いてみてください」

そうすると、ペンが止まらなくなり、人によっては涙をポロポロと流しながら何枚も何枚も書き続けることがあるそうです。

当時、食事ものどを通らないほど苦しかったこと、でも、数か月で何とか立ち直れたこと、当時は自分のことはいっぱいだったので気がつかなかったけれど、実は多くの人に励まされて支えられていたこと、やがて新しい恋が始まり当時の苦しさなど感じなくなったこと、何よりも失恋で心が傷ついたからこそ学べたことが多くあったこと。

その便せんを封筒に入れて、カウンセラーの彼女が預かります。

その日のカウンセリングはそれで終わります。

数週間ほどして再びカウンセリングに来たとき、こう

言ってそのときの手紙を渡してあげるそうです。

「未来のあなたから、手紙が届きましたよ」と。

たったそれだけのことですが、ほとんどの人がそれを読んだだけで顔が明るくなるとのこと。

いつ終わるかわからない苦しみの中にいるとき、絶望的な気持ちになります。「やがて終わるときが来る」「この経験がプラスになる日が来る」と分かるだけで、未来に希望の明かりが見えてくることのある、という事例でした。

電話相談では、一人一人の出会いの中で、傾聴を重ねていながらコーラーの方へ言いたいことやお伝えせねばと思うことはたくさんあると思います。

その中で、私が一貫して変えていないこと、特に意識していることの一つに「話さないことを決める」というのがあります。

一言話せば済むようなことでも、グッと我慢して「すべて言葉に乗せる」のではなく、「あえて話さずコーラーに気づいてもらう」こと。

コーラーの中には、たまに乗せ上手な方がいて、ついペラペラと喋ってしまうこともあります。その一線だけは越えないよう気を配りながら進めています。とは言え、うまくいかないこともたびたびですね。

捉え方や、たとえ同じ知識であっても「人から聞いた知識」と「自分で気づいた知識」では、その価値は全く違います。人は話を聞き続けると「頭がいっぱい、もうたくさん」ということにもなりがちで、右耳から入って左耳に抜けていく、なんてことになりがちです。でも、自分で気がついたことや、ひらめいたことは頭に確実に残りますし、「もっと知りたい」という意欲や自発性を生み出すのではないのでしょうか。

「電話を受ける」ということは、「気づきの種」を一つ一つ時く作業とも言えます。

種を植え、発芽しやすい環境を用意して……。

もちろん、花を咲かせるのは電話の向こうの人にお任せします。

私も、心が干からびていた時期がありました。最近になってやっと心に水をやることを覚えてきました。目の前のことに気づきもせず、振り向きもせず、たゆたい人生から滑り落ち砕けるにまかせていた日常。かつての自分によく似た人たち、途方に暮れる人たちにその一つ一つを手のひらにすくいと慈しむ。

人生の彩りを決め一生を形作るものは、決して事実そのものではないかも知れません。それは解釈。そしてその意味づけがもたらす気づきによって人生は全く違った色彩を帯びていくようにも思います。

(相談員 F・D)

## 相談員の声

## …人生のふりかえり♡…

「コロナ後」よく耳にする言葉ですが、今だにマスクが外せない日常です。

コロナに感染し壮絶な闘病あえなく亡くなられた方々もおられます。家族、友人を亡くされ見守る事も見送る事もかなわず、心痛められた方々は深い悲しみ、持っていき場のない心で時を過ごされているのではと思います。日常が非日常になる突然の変化を…時を戻したくなる現実の中で生きている人たちの心に寄り添う人たちがたくさんおられる事を願っています。

担当に入り…「死にたい、生きるのが辛い」と、八方塞がりの中で生きる事に疲れた方の声に耳をすまし、心の声を聴かせていただく、只々、寄り添える今を大切に…ゆっくりとお話を聴かせていただきます。話す事で少し落ち着き、「もう一度考えてみます」…その言葉に期待し、少しでも前にすすめることを祈りながら電話を置きます。

振り返ると私の中にも様々な困難がありました。心の弱さ、脆さをを感じながら日常を送る中で出合った「いのちの電話相談員養成講座」のカリキュラムは私にでもできそうな気がしました。高校卒業以来初めての学びの2年間でした。同じように受講した人たちも私には新鮮な出会いで、トキメキでした。私が「いのちの電話」に関心を持ったのは心に不安、焦りを持ち自分の心の安定を求めてでした。実際の相談活動

は、人様への手助けというよりも自分の学びのため、自分が救いを求めたように思います。

それから21年が過ぎます。生きていると様々な出来事に出会います。

この21年の間にも…火の不始末による火事。息子達の結婚。孫の誕生。そして夫の突然の死。火事は本当に大きな傷になりました。隣近所の皆様には今も謝り続けています。夫と共に支え合い乗り越える事ができました。その後少し生活が落ち着き、夫もボランティアなど社会の中で生き生きと活動を再開していた折の突然の死でした。心筋梗塞でした。

思いもよらない突然の出来事。辛く悲しい別れでした。もう8年になります。

生きていることの有難さ。生かされている意味。辛い時ほど感じる人の優しさ、善意、あたたかさは私にとって大きな力となりました。いつも応援して下さいた友人たちの心に本当に癒されました。

今、私は仕事もでき家庭菜園で野菜も作っています。今、私が生きていけているのは、出会えた周りの人達の支えがあったことに間違いありません。今、私のできるボランティア活動「いのちの電話相談員」を続けていく事が、これまで支えて下さった方々への恩返しと思っています。

(相談員 M・M)

## 「いのちの電話」はあなたのご支援を必要としています

いのちの電話の活動は、多くの善意あるボランティアの無償の奉仕によって支えられています。眠らぬダイヤルの施設維持費、相談員研修費、広報活動など、年間800万円の資金が必要となっています。ボランティア活動である「いのちの電話」は、それを支える財政的基盤は大半が市民の、あるいは企業や諸団体からの寄付や、県、赤い羽根共同募金の支援金で支えられています。ひとりでも多くの方に資金ボランティアとして関わってくださいますよう、お願い申し上げます。

【寄付金】金額はご随意です。クリスマス、歳末など折にふれてご協力下さい。

〈振込先〉

社会福祉法人香川いのちの電話協会  
理事長 松岡 定幸

《お振込みは下記のいずれかをご利用下さい》

- ・ 百十四銀行本店 (普) 1473589
- ・ 香川銀行本店 (普) 1389129
- ・ 高松信用金庫本店営業部 (普) 4821464
- ・ ゆうちょ銀行 16300-18465371
- ・ 郵便振替 01600-5-9348



この事業の経費の一部には共同募金の助成金を充てています。

## 宮武則明プロフィール (2006.6より写真提供者)

1941年高松市生まれ。写真家。著書に「讃岐の町並」他9冊(讃岐写真作家の会刊)「ふるさとを訪ねて」がある。現在「ギャラリーMON」(高松市朝日町)に年2回作品展に出品。「ふれあいえんご」「香川いのちの電話」などで撮影活動中。高松市円座町在住。

発行所 社会福祉法人 香川いのちの電話協会

〒760-8691 高松市中央郵便局 私書箱152号

電話 (087) 861-7065

E-mail kind@tiara.ocn.ne.jp <http://www.kind-kagawa.org/>

発行日 令和4年12月

発行人 松岡 定幸 編集 広報委員会/事務局