



相談電話 097-536-4343

社会福祉法人

大分いのちの電話通信

第110号 2022年8月1日

■ 発行人 理事長 金子進之助 ■ 編集人 編集委員会
■ 大分いのちの電話 事務局 ☎ 097-537-2488
<http://oitaind.sakura.ne.jp>



花火 (撮影 富田 吉俊 氏)

心の耳で聴く

カトリック日田幼稚園 園長 木口 善孝

毎月、その月のお誕生日のお友達をお祝いするのが、私たちの幼稚園の大切な行事になっています。お祝いの中で神様から呼びかけを受けた一人の少年のお話をします。そして、話の終わりには必ず、「だから皆さん、神様の声を聴くことのできる心の耳を持てるように、きれいな心を持ちましょう」と話します。子ども達は、「うん、うん、」とうなずいています。素直だなあと 생각합니다。

人と話をする時に、心の耳で相手の話を聴くようにしないと本当の対話はできないように思います。表面的な対話でも「いいや」と思っている会話には、あまり実りがないように思います。「実りがない」でも聞くことが大切です」という人がいますが、せっかくなかなか聞く時間があるのならば、小さくてもいいから何かの実りがあったらいいと思います。

大分いのちの電話は、創設から今日に至るまでの36年間でどれくらいの実りをもたらしてきたことでしょうか。目に見える形で、目に見えない形で、たくさんの実りをもたらしてきたと思います。

今、心の耳で聴くことが大切な時代になっています。今、いのちの電話の真価が問われています。

(社会福祉法人 大分いのちの電話 前理事)

本通信誌は、



共同募金配分金により発行しました。

「電話相談の基本」

社会福祉法人 大分いのちの電話
養成研修委員長 矢頭 道三 氏



長引くコロナの影響で経済活動が停滞し、倒産や貧困問題が深刻化しており、世界では、ロシアによるウクライナ侵攻が長引き、一向に終息の様子を見せず、エネルギー問題や食糧問題に発展し大きな影響を与えています。このような世相を反映し、心の問題や経済的な問題を抱え、「いのちの電話」に通話してくる人たちが増えています。

また、芸能人の突然の自殺報道が拍車をかけ、電話相談の重要性が改めて認識されています。

今回は、あらためて電話相談の問題点や基本的な対応について詳しく述べたいと思います。

1. 電話相談の問題点

・構造の曖昧さ

どのような通話者から、どのような相談が寄せられるかわからず通話者の状況把握が難しい。応答のみで対応するために、共感的な姿勢を伝えることが難しい。相談員が一貫したかわり取りにくく、通話者から支配されたり、巻き込まれやすい。

・常連の通話者への対応

心の病（うつ病、統合失調症、境界性人格障

害等）を抱えた通話者から何回も通話があります。電話への依存を深める危険性があります。

・電話パーソナリティ

通話者は、相談員の通話の声のみで判断するために、相談員を理想化し、相談員との実像のずれが大きくなりやすい。

・匿名性の悪用

いたずら電話、テレホンセックス、怒りの電話に使われることが多く、ボランティアで参加した相談員を傷つけています。

*このような電話相談における問題点を把握したうえで、通話者への応答に留意していく必要があります。

2. 電話相談の実際

・対話初期

電話のベルが3～4回なるまで待ちます。落ち着いて「はい、大分いのちの電話です！」「何か、お困りのことがありますか？」と答え、通話者の一方的な話に「あいづち」を打ちながら傾聴に努めます。通話者が話す問題の所在やその背景や通話者の人柄などをイメージします。

通話者のイニシアチブを尊重し、通話者の話や感情の流れを妨げないようにします。通話者のキーワードとなる言葉を反復しながら、通話者の話の中でわからない事柄は適宜確認します。

しばらく傾聴したら、通話者のそれまでの話の内容を要約したり、通話者の気持ちを「つらいですね」「苦しいですね！」「寂しいですね！」等と通話者の感情を受け止めることを忘れないことです。

・対話中期

通話者と共に「問題」について考え、通話者が自らその問題について引き受ける覚悟と勇気を支持していきます。問題の解決について通話者が気づかないときは、相談員が提案し、共に考えていきます。

・対話終期

通話者の「問題」が両者の対話で整理され、問題解決に向けて、具体的な行動や問題への見方を変えるような方向性が見えてきます。

通話者が通話をスムーズに終わられるように促します。この時に気を付けなければならないことは、相談員が結論めいたことは言わないようにすることです。相談員の「救済願望」(メシア・コンプレックス)に陥らないことが大切です。「救済願望」に陥ると、多弁になり、アドバイスをしたくなります。

*応答する際の留意事項

・言語的フィードバックが重要

通話者の気持ちや話の内容を言葉で的確に受け止めたり、相談員自身の気持ちを適切に、素直に言葉で伝えることが大切です。

・相談員の役割や限界設定を明確化

「今、ここで！」の一時的な対応に心がけ、相談員として出来ることと出来ないことを明確に示します。

・時間のコントロール

なかなか切れずに「堂々めぐり」に陥ることが少なくありません。なぜこの通話が長くなっているのか考えてみましょう。自分がきちんと受けられる時間をあらかじめ設定しておくことも重要です。おおむね30分くらいが適切な時間ではないでしょうか。

3. 聴き方の基本的な対応

①通話者の存在そのものを心から受け入れること。

②「傍らにいて、心を込めて丁寧に話を聴くという姿勢」を貫くこと。

③落ち着いて、ゆったりと腰かけて聴くこと。

④通話者の話に合わせて「あいづち」のテンポを合わせること。

⑤通話者の声のトーンに合わせること。

⑥あいづちの基本「オウム返し」を使うこと。
「そうかあー！」「そうなんですかー！は魔法のあいづち」

⑦通話者の気持ちを汲み取りながら、「あなたは、〇〇〇な気持ちなんですね！」と言葉で確かめること。

⑧相談員の気持ちを伝えるときは、主語「私は」を使うことを忘れないこと。

4. 最後に

「電話相談は難しい！」という話をよく聞きます。通話者の状況は、通話者の話した内容、話し方、声の調子でしか判断できません。対面の面接と比べると、はるかに、相手からの情報が少ない中で、イメージを膨らませながら、相談を受けなければなりません。

通話者をよりよく支援するためには、相談員として、電話相談の応答のスキルを身につけるだけでなく、自分自身に対する気づき、他者への気づき、人間関係全般への気づき、自己コントロールの方法等、幅広く学習を続けていく必要があります。

「いのちの電話」は電話を通じて、その悩みを聴き、良き隣人となり心の支えになっていこうというボランティア活動です。これからも、今この世に生を受けていることに感謝して、与えられた機会を大切にしながら、学び続け、共に成長していきましょう。

<参考文献>

・「電話相談における相談員の対応上の諸問題」
有田モト子著

・「聞く技術・話す技術」

マルコ社

・「電話カウンセリング」

ゴードン・C・ハンブリー著



◆◆◆ 相談員めざして頑張っています ◆◆◆

現在39期生14名が受講中です。

8月16日から後期課程が始まります。

第39期電話相談員養成講座プログラム
第17回カウンセリング公開講座プログラム
相談員養成講座前期課程・カウンセリング講座内容

回	講座開講日	講座内容	担当者(講師)
1	4月5日 火	開講式・オリエンテーション	大分いのちの電話運営委員
		いのちの電話の歴史と特色	大分いのちの電話 事務局長 雲 和子
2	4月12日 火	人間関係と精神保健 ライフステージ毎の人間関係の特徴 人間関係とストレス・ストレスの対処法	大分県教育庁学校安全・ 安心支援課生徒指導支援員 (元大分中央児童相談所所長) 矢頭道三
3	4月19日 火	発達障害の理解と支援	大分大学教職大学院教授 佐藤晋治
4	4月26日 火	カウンセリング理論と実際(1) -電話相談の基本的な関わり方-	大分県立看護科学大学准教授 関根剛
5	5月10日 火	高齢者の心理 -精神の老化・認知症等-	医療法人淵野会理事長 淵野勝弘
6	5月17日 火	家族関係について -現在の家族問題の背景-	別府大学短期大学部名誉教授 大分いのちの電話理事長 金子進之助
7	5月24日 火	人間関係の理論と実際(1) -良好な人間関係を築くために自己理解他者理解-	別府大学名誉教授 大嶋美登子
8	5月31日 火	人間関係の理論と実際(2) -交流分析とエゴグラム-	大分メンタルヘルスネット代表 (元別府大学大学院教授) 中村廣光
9	6月7日 火	アディクション(依存症) -アルコール依存・薬物依存・ギャンブル依存等-	竹下粧子クリニック院長 竹下粧子
10	6月14日 火	人間関係の理論と実際(3) -人間関係を作る聴き方・話し方、日常生活のコミュニケーション-	臨床心理士 竹長イツ子
11	6月21日 火	虐待・犯罪被害について -虐待の起きる事情、被害者の心理とその対応-	別府大学短期大学部名誉教授 大分いのちの電話理事長 金子進之助
12	6月28日 火	離婚に関する諸問題	小林達也法律事務所所長 弁護士 小林達也
13	7月5日 火	ストレスと心の病(うつ病を中心に)	大分丘の上病院理事長・院長 帆秋善生
14	7月12日 火	カウンセリング理論と実際(2) -カウンセリングスキル-	大分県立看護科学大学准教授 関根剛
15	7月19日 火	社会福祉と社会資源	大分メンタルヘルスネット代表等 中村廣光
16	7月26日 火	ロールプレイ(1) -他者理解、電話相談の役割-	大分県教育庁学校安全・ 安心支援課生徒指導支援員 (元大分中央児童相談所所長) 矢頭道三
17	8月2日 火	養成講座前期課程・カウンセリング公開講座修了式 後期講座面接	大分いのちの電話運営委員

第39期電話相談員養成講座(後期課程A)プログラム

回	講座開講日	講 座 内 容	担当者(講師)
18	8月16日 火	ボランティアのころころ - いのちの電話の役割 -	大分いのちの電話 事務局長 雲 和 子
19	8月23日 火	自殺に傾く人の心理とその対処法	大分丘の上病院理事長・院長 帆 秋 善 生
20	8月30日 火	人権と差別	弁護士 三 井 嘉 雄
21	9月6日 火	性の多様性・性暴力・性の人権・性について	貞永産婦人科医院院長 貞 永 明 美
22	9月13日 火	今はどんな時代か - 経済的破綻と処方箋 -	弁護士 井 田 雅 貴
23	9月20日 火	ロールプレイ - 傾聴の難しさと意義 -	大分大学福祉健康科学部准教授 溝 口 剛
24	9月27日 火	統合失調症の正しい理解	衛藤病院院長 衛 藤 龍
25	10月4日 火	青少年の心理 思春期・青年期の心理的課題 青少年のネット依存・SNSによるいじめ	未定
26	10月10日 月	大分県自殺対策講演会 (大分いのちの電話開局36周年記念講演会)	詳細は8ページ参照
27 ～ 29	10月15日 土	人間関係の理論と実際 - シナリオロールプレイ、ストレスマネジメント等 -	別府大学名誉教授 金 子 進之助
31	10月18日 火	電話相談員の倫理 - 相談員として守ること -	大分いのちの電話 事務局長 雲 和 子
30	10月25日 火	カウンセリング理論と実際 - 相談者の心理と理解 -	大分大学福祉健康科学部講師 池 永 恵 美
32	11月1日 火	電話相談の実際 - 困難事例① -	別府大学大学院 高 橋 泰 夫
33	11月8日 火	電話相談の実際 - 困難事例② -	南大分メンタルクリニック院長 藤 田 長太郎
34	11月15日 火	電話相談の実際 - 困難事例③ -	臨床心理士 竹 長 イツ子
35	11月22日 火	電話相談活動の実務	大分いのちの電話 事務局長 雲 和 子

◆◆◆ あなたも相談員になりませんか ◆◆◆

大分いのちの電話 第40期電話相談員養成講座・第18回カウンセリング公開講座 受講生募集

- ◆講 座 …………… 前期 2023年4月4日(火)～8月1日(火)
後期 2023年8月22日(火)～11月28日(火)
- ◆会 場 …………… コンパルホール(大分市府内町1-5-38 TEL097-538-3700)
- ◆受 講 料 …………… 前期 15,000円
後期 10,000円(15,000円中、県より5,000円補助金)
- ◆申 込 先 …………… 大分いのちの電話事務局
〒870-8799 大分中央郵便局私書箱23号
電話 097-537-2488 FAX 097-537-2492
※日程はあくまでも予定であり、変更することがあります。

賛助会員 〈団体の部 73 件 2,965,000 円〉

★ 1,000,000 円 大分県教職員組合	医療法人慈愛会 向井病院 医療法人明和会 佐藤病院	明治安田生命保険相互会社大分支店 吉成電機(株)
★ 100,000 円 医療法人社団 瀏野会 (医)畏敬会 井野辺病院 大分県医師会 公益社団法人大分県薬剤師会 ほり司法書士法人	大分瓦斯株式会社 大分県歯科医師会 大分県生命保険協会 大分航空ターミナル株式会社 大分サッシ株式会社 大分証友会 大分信用金庫 大分日産自動車(株) 大分ビル管理株式会社 株式会社大分カード 株式会社鳥繁産業 (株)サンリブ (株)豊和銀行 (株)プリメディア 学校法人瀏野学園 富士見が丘幼稚園 九州労働金庫 大分県本部 国際ソロプチミスト大分ーみどり 国際ソロプチミスト別府 坂ノ市こども園 サトウ皮膚科医院 (社)大分市薬剤師会 社会福祉法人 萌葱の郷 鶴崎海陸運輸(株) 西日本電線(株) フンドーキン醤油(株)	リバーサイド病院 ★ 10,000 円 (医)三栄会 三宅胃腸科・内科クリニック (医)松本小児科医院 大分県信用組合 大分県土地改良事業団体連合会 大分みらい信用金庫 (株)石井工作研究所 (株)桃太郎海苔 株式会社オーイーシー 株式会社佐伯建設 株式会社ダイプロ 社会医療法人 三愛会 タイセイエンター株式会社 鶴海運輸(株) 日本製鉄(株)九州製鉄所大分 別府大学 宮崎産業海運(株) 有限会社北斗建装 龍南運送株式会社 流芳寺 仏教婦人会 ★ 5,000 円 トヨタエルアンドエフ大分株式会社
★ 50,000 円 一般社団法人大分市医師会 大分東医師会 (株)大分銀行 (株)テレビ大分 (医)セントルカ 医療法人 善慈会大分丘の上病院 大分郡市医師会 (株)大分放送 * 株式会社 ゴリラ * 九州リース販売 * ゴリラ大分株式会社		
★ 20,000 円 (医)久真会 河野脳神経外科病院 (医)謙誠会 博愛病院 (医)社団親和会衛藤病院 (医)清栄会 清瀬病院 (医)はさまクリニック (医)山本記念会 山本病院		

就任のご挨拶

業務執行理事兼事務局長 雲 和子

この4月より、大分いのちの電話の3代目の業務執行理事兼事務局長を拝命致しました。初代の小河清三事務局長はいのちの電話の活動が大分の地に深く広く根を張るよう、2代目の勝谷齊事務局長は法人組織としての運営がしっかりと軌道に乗るよう、それぞれ文字通り心血を注いでこられました。さて3代目の力はというと、微力で心許ない限りですが、おおよそ70年前にイギリスで始まったこの活動の精神に常に立ち帰りつつ、金子理事長のもとで全力を尽くしてまいりたいと存じます。今後とも相変わりがせず、よろしくご指導ご高配のほどお願い申し上げます。

令和4年度 第1回大分県自殺対策講演会

期 日 … 2022年10月10日(祝・月) 13時00分～16時00分(開場12時30分)

場 所 … J:COM ホルトホール大分 3階大会議室
(大分市金池南1丁目5番1号 電話097-576-7555)

基調講演 13:10～14:40

演題 「変わりつつある若者の心の理解
～こころと脳機能の理解による新しい関係性の築き方～」

講師 石田陽彦氏

(関西大学大学院心理学研究科教授 奈良県臨床心理士会会長
内閣府子ども・子育て施策総合推進室 こども子育て施策調査検討委員・研修委員)

2部講演 14:50～15:50

演題 「精神医療からみた引きこもりとその解放」

講師 穠吉條太郎氏

(大分駅南クリニック院長、元大分大学医学部准教授、医学博士、大分県こころの健康相談員)

大分いのちの電話日誌

4月 1日	大分いのちの電話通信 第109号 発行	6月 10日	フリーダイヤル自殺予防いのちの電話
5日	第39期電話相談員養成講座及び 第17回カウンセリング公開講座開講式	14日	日本財団みらいの福祉施設建築プロ ジェクト申請説明会
5月 9日	会計監査	21日	大分合同福祉事業団より助成金15万円 いただく
10日	フリーダイヤル自殺予防いのちの電話	25日	日本いのちの電話連盟総会
10日	イオン幸せの黄色いレシートキャンペーン イオンギフトカードいただく	7月 1日	センター移転
14日	第1回理事会	2日	2022連盟事務局長会議&研修会
30日	第1回評議員会	5日	大分県犯罪被害者等支援連絡協議会総会
6月 8日	第1回全体研修会 演題「電話相談の基本」 講師 大分いのちの電話養成研修委員長 矢頭 道三 氏	5日	大分市より補助金36万円いただく
9日	第1回研修担当者研修会(Web会議)	10日	フリーダイヤル自殺予防いのちの電話
		30日	沖縄・九州地区ワークショップ 福岡大会
		8月 1日	大分いのちの電話通信 第110号 発行

編集後記

このところコロナ感染が急拡大し、第7波以降がどうなるのかという不安が付きまといましますし、また今度は「サル痘」とか、原因不明の子どもの肝炎が世界のあちこちで発生しているとか、この世界、一体どうなってるのかと心配でたまりません。こんな世の中なので、私たち「いのちの電話」相談員もそうした不安に脅かされている人々の不安を和らげてあげる「受け皿」として、しっかりと取り組んでいかねばと改めて思う昨今です。いみじくも巻頭言をいただいた木口様から、「聴くことの大切さ」を語っていただきましたが、ひたすら「聴く」ことを心がけたいものです。

〈編集委員〉