



名古屋いのちの電話



写真 文 珠 幹 夫

ならばせめて

高橋佳子

心さびしい人は

いつもひとりだから

人の温かさに本当に涙する

心くるしむ人は

いつも重荷を抱えているから

花や樹の無心な姿に励まされる

幼子が父母を探すように

樹木が光を求めるように

救いを願う人がいつもいる

ならばせめて

私は胸に小さな灯をともして

一人ひとりと出会ってゆこう

この生き身に痛みを運んで

一人ひとりと歩いてゆこう

高橋佳子著「千年の風」より

(三宝出版発行)



コミュニケーション

弁護士 内河 恵一

—はじめに—

コミュニケーションという言葉が社会の中に定着してどのくらい経つのでしょうか。今や大学のコースの名称にも、コミュニケーション学科というような形で盛んに使用されているようです。若者好みの言葉なのかも知りません。しかし人間関係も現実の社会も、コミュニケーションの上に成り立っていることはいうまでもありません。従って、今更この問題を取り立てて云々する必要はないのではないかという考え方もあります。ただ私は、最近この「コミュニケーション」について、もう少し真剣に考えて見ても良いのかなという感じていますので、貴重な本誌に敢えて駄文を書かせてもらうことにしました。

ただ、私はこの分野の専門家でもありませんので、的はずれのところがあるかも知りません。その点をご容赦願いたいと思います。

—教育の現場で—

実際の教育現場が現在どうなっているかは良くわかりません。しかし先生と生徒の関係を想像するとき、本当に先生が生徒の気持ちを十分組み入れた上で教育に当たっているのかいささか気になります。先生が忙しすぎる状況の中で、一人一人の生徒との関わりを十分に持たず、また、教壇に立ってもただ語り教えることのみで熱心で、その言葉が生徒一人一人の心にどのように受け止められているか、ということに少し鈍感になりがちではないかということが心配です。今の生徒はろくろく話も聞かず質問もしないということを知りますが、話を聞かせず、質問をさせない教えかたにむしろ問題を感じるべきなのでしょう。すなわち教え方の中にコミュニケーションが欠落していることに気づく必要があります。教師がティーチング・マシーンになってはいけません。教育とはまさにコミュニケーションなのです。

—交渉の現場で—

弁護士をやっていると、依頼者の代理人になって相手方当事者との交渉をやるのがしばしばあります。交渉とはこちら側の意見を表明し、相手側を説得するということが主要な役割と考えますが、実は説得するという行為の中に

も、コミュニケーションは重要な機能を果たすのです。すなわち話す言葉の中に既に相手を受け入れる雰囲気を持っていなければなりません。いくら多くの言葉がやりとりされても、一つ一つの言葉が相手を拒否し、突き放すものであれば、決してその交渉は成功しないでしょう。「説得とは聞くことである」と少し極端な表現を使うことがありますが、説得とは結局相手の心の中にこちらの言い分を受け入れる体制を作り上げることですから、相手の気持ちをまず理解することが必要になるわけです。どんな立派なことを話してもそれを受け入れる態度が相手になれば、正に、岩の上に種を蒔くようなものです。相手の心の中に豊かな土壌を耕すこと、これが話を聞くことであり、その作業がコミュニケーションだと思っています。

—相談の現場で—

いのちの電話の相談のように、相手の顔を見ないで相談に乗ることは、より困難が伴います。人の気持ちは、意識すると否とに拘わらず、相手の態度、顔つき、目の様子などで総合的に判断、理解をしているわけです。その顔、態度がわからないときは正にお互いの言葉だけで、理解し合わなければなりません。聞き方すなわち相づちの入れ方、応答の仕方相手の気持ちは随分違ってくるものです。間違いなく聞き方の中にもコミュニケーションが必要になる所以です。顔はわからないけれども安心して相談に乗れる雰囲気（コミュニケーション）をどのように作り出すかが課題です。

—職場で—

人と人との関係には常にコミュニケーションが必要です。そこで最も卑近な職場ではどうでしょうか。ここでは直ちに人間と人間の関わりが求められます。最もコミュニケーションが必要な場面です。言いたいことを自由に言える環境、言いたいことを自由に言わせる雰囲気、そうしたコミュニケーションの中で新しいアイデアが生まれ、働く意欲が創出されるのです。このためには、上に立つ者の一歩下がった謙虚さが必要になるのです。コミュニケーションとは単なる技術ではなく、そこに人間関係の在り方を求めているのです。 (本協会 監事)

「・・・私は不器用だし不細工だし何も取り柄がないんです。世界一不幸な人間だと思います・・・」こんな訴えをしてくる人に対して何と答えたらよいのだろうか。もちろん状況によって異なってくるのは当然のことなのだが、心理療法・カウンセリングの場面では、こちらの個人的な思いや価値観はいったん脇へおいて、まずは相手の気持ちや考えに焦点を当てるのが基本である。

「ご自分の良いところが見つからない感じなんですね」「何も取り柄がなく不幸だと思うんですね」などなど、時には相手の言葉そのままを返す。そうすることによって悩みを抱えた人が、自分の心の中で起きていることに集中していきやすく自己理解が深まること、同時に『あなたの言葉をこんな風に聴き取りましたよ』という確認の意味にもなり相互理解へとつながることを目指している。

しかし、実際の応答には無数のバリエーションがあり、これが唯一の正解というものはない。たとえば・・・

「そんなことない!」「何をバカなこと言ってるの!」「もっと自信をもって!」などと励ますのは、往々にして聴き手側の『良い人』幻想を反映している可能性あり、下手をすると話し手の意に添わぬ善意の押し売りになりかねない。今ここで訴えたい気持ちというものをシャットアウトしてしまうことになる。したがって通常は要注意発言なのだが、思わずぶつけてしまったホンネが互いの心に響き合い、予想外の展開となって感動することもある。

「何故そう思うのですか?」と問い返すのは、頻繁にやると話し手を追い詰めてしまう。『普通の人とは違う、誤った考えなのか』と不安を抱かせる場合すらある。でも、妙にわかったふりをするよりも、わからないことは素朴に率直に問いかけてたい。わからなければ共感も成り立たない。

「そこまで思いつめていたんですか」という

ような驚きの表明や「さぞかし辛いでしょう」という感情移入は、共感し理解しようとする言葉がけなのだが、気づかぬうちに同情や憐れみのニュアンスが混入しているならば百害あって一理なし。最初に誓った「～なんですね」という基本形も機械的に繰り返すだけでは、むしろ突き放された感じを与える。

「世の中に完璧な人間なんていないはず」と説教をたれたり、「世界一不幸と言うけど地球

上すべての人に確かめたわけ?」と屁理屈をこねてみるのはどうだろうか。大真面目な顔で言うのはあまりいただけないが、ユーモアに満ちた語りという文脈でなら、あり得る発言。緊張感を和らげ発想の転換をするゆとりを生むかもしれない。

例をあげていくとキリがなさそうだ。いくつかの応答の言葉について、それぞれのプラス面とマイナス面を考えてみたが、どちらの方向に傾くかはその時々二人の関係性に影響されている。また、言葉というのは本当に難しい(けれど面白い)もので、同じ言葉が人によって微妙に異なった意味をもっている。時には大幅にずれていることもある。たぶん重要なのは言葉にこめられた気持ちの部分であるに違いない。そう思っただけでも、つつい結果として出てきた言葉に惑わされるのが世の常、人の常。

相手が訴えたいことは何だろう、と思ひながらひたすら聴き、言葉を返す。判断がつかない時はニュートラルな基本形の応答に戻ることになっている。そして後で自分自身にも目を向けてみる。私が伝えたかったのは何なのか、実際に伝わったのは何か。正解に行き着くことはなくても、感じとる努力をし続けることも仕事のうち、と考えている。

(訓練スタッフ
名古屋大学教育発達科学研究科 教授)

応答あれこれ

森田美弥子





窓



電話相談機関のネットワークづくり

—愛知電話相談ネットワークのあゆみから—

○ ネットワークの始まり

愛知電話相談ネットワークの前進である「愛知電話相談研究会」が始まったのは、1990年の秋でした。そのころ、名古屋いのちの電話を中心として、愛知県内にある電話相談機関の連携の必要性が叫ばれ、かく電話相談機関でも電話相談員の研修や電話相談について学びあいたいという意欲が高まりつつありました。

名古屋いのちの電話の有志の呼びかけによって愛知電話相談研究会が始まりました。最初は、数カ所の電話相談機関から個人の資格で参加し、電話相談のさまざまな問題についての情報交換をしていました。

1年ほど経過したころ、1992年に愛知で全国電話相談研究集会を開催する要請を受けました。長岡利貞氏を代表として、全国電話相談研究集会準備会を始めました。

○ 全国電話相談研究集会

大会の準備は順調に進み、集会当日は全国から400人近い参加者がありました。

この大会の主題は「電話相談への期待と社会的責任」でした。名古屋大会のめざすもののなかで次のように述べられています。「ここに掲げた『期待』と『責任』は二つの内容を含む。一つはミクロ的視点であって、電話の利用者（かけ手）

と相談員（受けて）の間にあるニーズと応答のずれのなかに生ずる問題を实际的に解明すること。二つはマクロの立場から、各々の電話相談の機能・役割を社会的な視野からとりあげ、その問題点やネットワーク上の困難点を話しあうことである」

大会では、基調講演として名古屋大学教育学部長（当時）堀内守教授が「でんわ」の光と陰の演題で講演をしました。さらに、シンポジウムでは「電話相談への期待と社会的責任」のテーマで話し合いが持たれました。このテーマを設定したのは、さまざまな電話相談が開設されている時代に電話相談の匿名性だけが一人歩きし、社会的責任がなおざりにされる危惧があったからでした。名古屋大会ではそういった問題点に対して、多少は迫れたのではないかと自負しています。

電話相談の全国大会を機会に、電話相談研究会は名称を「愛知電話相談ネットワーク」と改め、「ねっとわーく」という手作りのニューズレターを隔月で発行することになりました。そのニューズレターも、間もなく50号になろうとしています。

○ 地域における電話相談活動の実態調査

1993年、安田生命社会事業団から50万円の研究助成を受け「東海3県の電話相談活動調査」を行いました。この研究は、東海3県の電話相談機関があると思われる800以上の公共団体や機関に調査を依頼し、169の電話相談機関から回答を得ました。

この調査で明らかになったことは、次のようなことでした。

- ①1980年代に公的な電話相談が急増したが、休日や夜間には行われていない。
- ②子育てや教育相談を標榜した機関が多いが、その相談件数は減少傾向にある。また、これらの電話相談機関で働く相談員の半数以上が60歳を

超えている。

- ③相談員養成研修と現在相談員の研修について、双方ともにほとんど行われていない。
 - ④電話相談のコストを計算すると、電話相談1件あたり1万円以上となる公的電話相談機関もみられる。
さらに1995年には、椋山女学園大学からの研究助成を得て、「東海3県の電話相談員に対する実態調査」を行い、分析して報告しました。この調査によって明らかになったことは、次のようなことでした。
- ①電話相談員の70%近くが50歳以上で占められている。
 - ②電話相談経験年数3年未満が55%を占めている。
 - ③自分のかかわっている電話相談の満足度について50%の人が「普通」と回答している。
 - ④ボランティア相談員の場合、80%以上の人が家族の協力を得て活動している。

○ 例会での話し合い

毎年1月から始まり、奇数月に例会を開催して研究を行っています。これまでの主なテーマをまとめてみると、電話相談のシステム・電話相談員の研修・電話相談の内容・フリーダイヤル化の功罪・ナンバーディスプレイの導入問題（NTTとの交渉も含めて）・エイズ電話相談・阪神大震災と電話相談・若者と電話相談・無言電話・電話相談の匿名性・地域での電話相談・継続の利用者の問題・親からの電話相談・妄想と作話・相談員への攻撃・福祉にかかわる電話相談・性の電話・子どもの虐待と電話相談・いじめと電話相談・危機介入の手法・電話相談とネットワーク・電話相談とプライバシー・クリニックと電話・犯罪被害者と電話相談・電話相談と社会資源・苦情電話への対応・電話相談の受付時間・電話相談と声などで

した。

○セミナーとワークショップ

地域における電話相談活動のレベルアップをはかるために、第5回全国電話相談研究集会の開催をはじめ、セミナーやワークショップを開催しています。

ワークショップでは、精神科医や精神保健福祉センターの関係者に講師として来ていただき、心の病の理解・パーソナリティの問題・治療中の人への対応・電話相談の相互連携などについて学んでいただきました。

電話相談入門セミナーでは、電話相談とは・電話相談の技法・危機介入の理論と対応・電話相談Q&Aなどについて企画しました。いずれも定員一杯の参加者でした。

○ニュースレター

隔月でB4版8ページのニュースレターを発行して、関係機関に発送しています。このニュースレターの内容として、例会で話し合った内容、電話相談のトピック、新聞や雑誌からの電話関連情報、関係書籍の紹介、関係学会や研究会の案内などです。ニュースレターも現在では46号を数えており、発行部数は350部程度です。

（文責：愛知電話相談ネットワーク 兼田智彦）

連絡先：〒461-8691

名古屋東郵便局私書箱257

愛知いのちの電話協会内

（日本電話相談学会ニュースレター「Call」より一部転載）

ご援助ありがとうございます

2000年5月1日より9月末日までに下記の方々から暖かいご支援をいただきました。一同深く感謝いたしますと共に
 ご報告申し上げます。(順不同・敬称略)

なお、上記期間内に何度もご寄付くださった方もお名前は1回にさせていただきます。

社会福祉法人愛知のちの電話協会
 理事長 長岡 利貞
 財務委員会

【賛助会員A】

大村 祐子	崔 得海	柿本 大真	田中 良子	岡田 清子
小林 弘子	鎌田 蓉子	牧岡 恒夫	伊藤 美江子	岩田 亮二
水谷 宜美	神野 重行	山口 幸男	豊田理恵・理彰	鈴木 保子
古橋 義之	梨本 將代	長岡 稔	文珠 紀久野	志村 恵
大塚 弥生	太田 喜久雄	大島 恭子	田畑 洋子	渋谷 直次
渋谷 治子	八木 武志	岡島 博司	鈴木 武二	小中 健次
臼田 治子	堤 肇	鈴木 郁雄	志村 信夫	鳥井 寛
植松 従爾	柳原 佳子	服部 武雄	川名山聖盤修道院	

カトリック蟹江教会

【賛助会員B】

真山 成子	岡部 治	和久 英子	柳澤 幸輝	平尾 泉
森川 信子	村瀬 政子	山田 満弥	山田 久子	加藤 淑子
加藤 倫子	山野 トシミ	松井 真	浅井 きみ子	村木 永和
五藤 昭子	鏡 味ゆり子	田中 節子	前田 誠一	加藤 幸雄
大島 まさ子	坂東 信吾	布村 明二	河野 登喜子	松田 惺
中辻 三千代	坂本 康信	三浦 一秋	須藤 よし子	栗田 昌子
足立 文彦	伊藤 恵美子	川本 昭二	飯田 和也	森部 暁子
岩田 久夫	小尾 雅彦	青木 寿美子	竹内 哲子	遠山 千寿子

日本福音ルーテル希望教会

日本基督教団鳴海教会婦人会

点滴

名古屋市でごみの分別収集が始まった。細かい仕分けに「えーい めんどろ」と指定の袋になにもかもつめこんで、隣の市へプレゼントする輩も現れて近隣の市はその対応に頭を悩ませているとか。

我が家の隣にも収集場所がある。名古屋市ではないが、こちら指定の袋に入れてないともっていったてはもらえない。赤い警告マークをはられた袋は置いていかれる。ごみが持ち主のところへ歩いて帰れるわけではない。いったい誰？と思うが収集場所にはりついているほどエネルギーもなく、ひっきょう次の収集日まで私の預かりとなる。

ある朝、たまたま門扉の前を掃除していたところブレーキの音はなやかに美しいご婦人が降りてきた。手にはバッグの代わりに大きな袋。通勤途上のおみやげだ。驚いている私の前からあっという間に車は走り去る。ご近所の方ではない。もちろん指定袋でもない。あーこれもまた残される。最近、収集車が来るやいなや家人が三種の神器を持って出てゆく。「優しいご主人様ですねえ」。冗談ではない。この暑さの中私の不平を聞くのが嫌なのである。他所にごみを置く理由はいろいろあるのでしょうか。でもそのごみ、いったい誰が作ったの？子供達に言いませんでしたか？「おかたづけはきちんとしなさい」と。

先日、地下鉄の、とある駅のホームのごみ箱をみてここでもかーと少々悲しくなった。空き缶、空き瓶、その他と三つあったのだが、その他のふたに張り紙があり、曰く「ここに家庭のごみを入れないでください」 あーあ。

(I.T)

【賛助会員C】

山下 マサメ	多和田 善 平	多和田 いみ子	相馬 貞 蔵	加藤 武
早川 みどり	小沢 孝 子	松浦 三千夫	太田 重 一	片山 悦 子
森下 眸	塩屋 長 子	鶴田 和 子	水谷 節 子	小川 裕美子
林 純 子	水野 真 子	野村 妙 子	井沢 陽 子	小川 邦 泰
武田 潔 子	小石川 恵 子	樋口 次 雄	矢野 静 枝	川村 弘 子
林 郁 子	鈴木 富 子	水野 壽 子	神谷 将 弘	川原 恵
鈴木 美登里	浦下 桂 子	内柱 綾 子	安間 良 雄	矢満田 篤 二
安立 武 男	大島 節 子	家田 祐 子	水野 圭 子	浅野 記代子
中野 公 子	小出芳典・智加子	飯塚 重五郎	鈴木 キ ヨ	加藤 登茂子
岩佐 敏 志	常 富 佳 子	佐藤 辰 一	宇治谷 義 雄	斉藤 喜世子
小川 浩 子	中谷 塩 子	相馬 康 人	鈴木 浩 之	武嶋 恵 子
五十君 和 子	帆 高 寿 壮			

日本基督教団南山教会婦人会

【寄付金】

宮田 喜代子	阿閉信之・佐代子	上田 き よ	足立 克 己	子安 崇 雄
森川 信 子	大嶽 恒 雄	生沼 克 芳	豊田 江 美	杉藤 順 平
中川 鋪 子	大隅 甲 吾	安原 律 子	高須 瑞 枝	片岡 みち枝
鈴木 智	山下 タカ子	西田 スエ子	岡崎 和 子	風岡 良 子
川端 良 見	梶原 寿	秋田 あや子	榎尾 一	大竹 文 子
菅 和 世	村木 永 和	橋本 良 男	吉野 宗 彦	森 泰 治 子
小知和 優 江	長松 院	市川 真 康	見木 靖 美	生川 和 子
加藤 迪 春	朝倉夏雄・建子	武保 輝 彦	下村 徹 嗣	梶浦 和 由
岡田 庸 男	小島 丈 夫	野口 博 之	四日 蒸	内河 恵 一
吉岡 満智子	下出 重 雄	吉田 聖	小板橋 秀 行	富田 美枝子
鏡 味 泰 雄	見木 靖 美	梶原 久 江	金 澤 強	

カトリック尾西教会

日本福音ルーテル希望教会

専念寺

日本基督教団春日井教会婦人会

聖霊奉侍布教修道女会

愛知西地区教会婦人会連合

聖園天使園

薬師寺柿本大真

名古屋ワイズメンズクラブ

【法人賛助寄付】

真宗大谷派崇覚寺
大須観音宝生院
薬師寺
株式会社三愛
株式会社アカモン
日本ガイシ株式会社

【助成金】

愛知県共同募金会

【会費】

西 沢 信 正
笠 原 嘉

年末・クリスマス特別寄付のお願い

本年も間もなく、年末・クリスマスの季節を迎えようとしていきます。例年この季節に、特に「いのちの電話」の活動のために、特別寄付金を募っております。

今年もよろしくご協力をお願い致します。

送金先 郵便振替口座 00810-8-53758

東海銀行大津町支店 (普) 477029

名 義 社会福祉法人 愛知いのちの電話協会

名古屋いのちの電話 開局15周年記念講演会

今 なぜボランティアか

国連ボランティア大使 中田武仁氏

▶ 2000年11月11日(土) 午後1時30分
▶ 名古屋中央教会2階礼拝堂

中田氏は、カンボジアでボランティア活動中にいのちをなくした愛息厚仁氏の意志を活かすべく、商社マンの生活に終止符を打ち、自ら国際平和のためのボランティアとして世界を飛び回っておられます。また、中田氏の提唱で、国連は2001年を「ボランティア国際年」に制定した。

参加費 500円当日会場で申し受けます

名古屋いのちの電話

チャリティー フリーマーケット in 東別院

▶ 2000年11月19日(日) 10時～15時
▶ 東別院本堂前 (中区橋町)

前回もご参加頂き有難うございました。ご好評に承えまして、本年も以下のように開催致します。ぜひご参加下さい。

○手持ち出店・車出店(倍額となります)
(一般 2,000円、手づくり 3,000円
プロ 5,000円、駐車場代 500円)

○先着順に申込を受け付けています。ハガキにて。
○出店料は全額「いのちの電話」の賛助資金として寄付されます。

○お申込、お問い合わせは下記事務局へ。

愛知いのちの電話協会日誌

- 4月2日 木本さん(前事務局長)に感謝する会
- 4月26日 総務委員会
- 5月9日 12期相談員養成講座開講
- 12日 理事会・評議員会
- 6月21日 総務委員会
- 7月1日 フォーラム
- 19日 総務委員会
- 28日 訓練委員会
- 8月2日 LLリニューアル21会議
- 4日 財務委員会
- 28日 総務委員会
- 9月6日 LLリニューアル21会議
- 18日 総務委員会
- 22日 日本連盟 事務局会議(大阪)
- 25日 訓練委員会
- 28日 三委員長会
- 10月5日 評議員会 LLリニューアル21会議
- 11日 財務委員会
- 17日 LLリニューアル21会議
- 23日 理事会
- 24日 総務委員会

賛助会員を募集しています

ご協力をお願いします

いつも資金ボランティアとして会費やご寄付をいただき有難うございます。心から御礼申し上げます。

会員の皆様の倍旧のご支援と共に、会員増加の運動にもお力を添えて下さいますようお願いいたします。

社会福祉法人として寄付金の税法上優遇措置が受けられます。

誠に失礼ですが振込票を同封させていただきます。ご利用くだされば幸いです。

(1) 法人会費 年間5万円・10万円・20万円

(2) 賛助会員(年間1口)

A 10,000円 B 5,000円 C 3,000円

(3) 一般寄付はご自由な金額で結構です。

(4) 夏期・年末寄付

口座名 社会福祉法人愛知いのちの電話協会

口座番号 東海銀行大津町支店(普) 477029

郵便振替口座 00810-8-53758

お問い合わせは…

社会福祉法人愛知いのちの電話協会

名古屋いのちの電話

事務局 ☎ 971-5181

社会福祉法人愛知いのちの電話協会

2000年晩秋

名古屋いのちの電話

〒461-8691 名古屋東郵便局 私書箱第257

事務局 ☎ 052-971-5181

郵便振替口座 00810-8-53758

相談電話 ☎ 052-971-4343

東海銀行大津町支店(普)477029

携帯相談電話 NITドコモ東海 「#9556」

2000年11月1日発行

発行人 長岡 利貞

編集人 広報委員会