横浜いのちの電話

広報90号
2015.11.1

社会福祉法人 横浜いのちの電話
事務局 〒240-8691 日本郵便保土ヶ谷支店私書箱32号 TEL. 045-333-6163
発行人 古賀 幹章 横浜いのちの電話広報担当（市村・澤野・十川・永野・原川・堀木）
制作 H K Communication Design

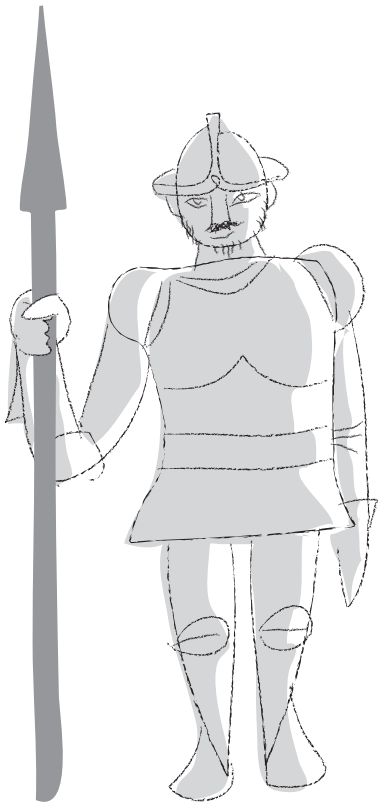
きくことの

ゲートキーパーになろう

大切さ

「広報よこはま」の9月号に1ページ大の扱いで
世界自殺予防デーの関連なのでしょう
「あなたもゲートキーパー」という記事が出ました
ゲートキーパーとは直訳すれば「門番」ですが
悩んでいる人に気づき、声をかけ、話をきいて、
必要な支援につなぎ、見守る 人のことです

不安定な雇用形態、長引く不況で日本人の6人に1人が
貧困層と言われ、きちっと食事をとれていない
子どもが増加しています
中学生が深夜から明け方に駅の周辺をうろつき廻り
その結果殺害されるという痛ましい事件の被害者は
ごく一般の子ども達でした　夕方になっても帰宅できず
辛うじてケイタイで家族の絆を保っている親たちは
もはや子どもたちの生活時間を
コントロールすることができないようです



そのような中でこのゲートキーパーの役割は重要です
成熟した社会人の目標に掲げられるのではないでしょうか
悩んでいる人に **気づき**、**声をかけ**、**話をきいて**、
必要な支援に**つなぎ**、**見守る**
この**5つ**の働きの中で　わたしたち「いのちの電話」が
もっとも大事にしている「**傾聴**」すること
きくことの大切さ について　今号は
スーパーバイザーに書いて頂きました
みんなでゲートキーパーを目指しましょう

きくことは最高のプレゼント

ひとが他の者に、
交わりのなかで負う第一の奉仕は、
他の者の言葉にきくということである。
……多くの人は、
きいてくれる耳をもとめている。
——ディートリッヒ・ボンヘッファー

有田モト子　スーパーバイザー

人は一人では生きていかれない存在です。どんなに人との関わりを避けている人も、だれか話せる人と出会いたいとの思いを持っています。話をきいてもらえる関係を求めている人が「わかってもらえた」、「話せてよかった」と実感できる「きく」ことについて考えていきたいと思います。

3つの「きく」

人が人を理解していく手だては「きく」ことです。コミュニケーションをはかる手だてとなる「きく」を漢字にあてはめると3つあります。①「聴く」(Listen)　②「聞く」(hear)　③「訊く」(ask)　です。

「聴」の旧漢字は「聽」です。話し手の話を理解したい意思をもって耳を傾けていても、集中できなくなってしまうことがあります。話をきくときは、まず、話し手にしっかり心を添わせて集中するようにとの意味が「一」に示されているのです。そして、きく器官である耳を王様のように大切に機能させてきくことなのだと言われています。

それに対して、「聞」は、きき手の構えをもったきき方であると言われています。きき手の価値観、経験、判断などを優先させて、きき手の枠組に入るものは耳に入れても、そうでないことはきき流すきき方であると言われています。

「訊」は、話し手のことをよりよく理解し、受けとめていくために問いかけて確認し、明確にしていくきき方です。

話し手と心を通わせ、理解を深めていくには、「聴く」と「訊く」を機能させたきき方が求められます。

言外のメッセージをきく

社会心理学者で、身体言語の研究をしたマーラビアンは、出会っている人の本音は、言葉以上に非言語的メッセージに表されていると言っています。

今、出会っている相手が伝えたいことの55％は、その人の表情、態度、しぐさなど視覚的に読みとれるメッセージに託されているのです。さらに、話し手の伝えたい本音の38％は声や口調によって表現されているのです。言葉は7％です。相手を理解していく上では、言葉で伝えている話の内容よりも、話しているときの表情や話し方——声の調子や口調——が大きな影響を与えているのです。話し手の偽らない気持ちや思いは非言語的メッセージで伝えられているのです。非言語的メッセージは心理的メッセージとも言われています。きき手は、話し手の言外のメッセージをきき（読み）とれる感性を豊かにする必要があります。

話し手ときき手という相互の関わりにおいては、きき手も話し手に影響を与えています。きき手の心理的メッセージ（本音）は、表情や声で話し手に伝わります。きき手は関わりの中で生じる心の動きに気づき、話し手と誠実にむきあうことが大切です。

話し手と信頼関係を築くには

きき手は、積極的で肯定的な関心を示して話し手を受容し、共感的理解の姿勢をもって「聴く」ことが求められます。話し手のかかえている課題や置かれている状況を経験していなくても、きき手は、あ

聴 Listen 聽

聞 hear

訊 ask

たかも話し手の立場におかれた**かのごとくに感じとる**こと（共感）をしていくように心を添わせて聴くのです。人は事柄よりも気持ちを受けとめてもらえた時に、「わかってもらえた」感覚を大きくします。

「聴く」ことは、相手の話の背後に流れている思いや感情に心を添わせて、十分なねぎらいをもって耳を傾けることです。余分な言葉をはさまなくても、うなずき、あいづちだけでも話し手に心を寄り添わせることは可能です。この場合、あいづちをうつ口調にきき手の気持ちや思いがこめられて話し手に伝わります。

受容、共感、ねぎらいは、相手との関係を築く上での要因になります。

訊くことは気づきを促す

人が自分の思い、感情、欲求を充足させる手だてとしてとっているのが「行動」です。その行動は、時に、容認しにくく、不適切なことがあります。「気持ちはわかるけれど、それはだめ。やめなさい」と認めにくい行動に対して言うことが多いです。ところが、一見困ったと思える行動にも「納得できる肯定的な意図がある」と言われています。ですから、求めているところを充足させるために適切で、社会的にも受け入れてもらえる行動を考えてもらえるように関わることが求められます。それには、「訊く」ことです。「訊く」ことは、話し手の気づきを促し、変化を促し、力や可能性を引き出すことに繋がります。指示や助言を出すよりも話し手の自主性が尊重された関わりになるのです。

例えば、「生きていても意味がない。死にたい」などと言われると、きき手の中には「どうしよう。困った」、「何とかしなければ」などの思いが生じて、黙ってしまったり、助言や意見をしてしまう関わりをとりやすくなります。

まず、話し手がそのように思いたくなる程つらい気持になっていることを受け止めてから、訊きます。例えば、「大変な中をどのようにしてきたので、今日までこれたのですか」（対処法の質問）「少しでも生きていることに意味を感じることはありますか」（例外探しの質問）「どのようになることを求めていますか」（目標の明確化）など。こうした問いかけは、話し手の中で「すでにやれていること」「すでにあるもの」に気づきやすくなるのです。このような問いかけをされても、話し手のかかえている課題や状況が変わるわけではないのですが、行動のとり方や考え方や感じ方に変化が生じることは多いのです。「訊く」ことは、話し手の視野を広げ、考え方、感じ方に新しい気づきを促すことになるのです。

最後に

最近、ゲートキーパーの養成が各地でなされるようになりました。自殺対策の一環として実施されています。悩みをかかえている人は「だれかにきいてほしい。でも言えない」といった心理状態に陥って、一人で心を痛めていることがよくあります。そのような人に気づき、声をかけ、話をきいてもらえる人の存在は求められています。心の痛みをかかえている人と信頼関係を築き、寄り添える支援者となるには「きく」ことの訓練はかかせません。

「きく」ことは人が人に与えることのできる最高のプレゼントであるといわれています。話をきくだけで何も役立っていないと、きき手は思っても、「話をきいてもらえて安心した。心が軽くなった」と言う人は多いです。

十分きいてもらえた、受け入れてもらえたと実感した時に、人は、自分自身をみつめ、直面している課題への取り組み方に変化がおきるのです。 ■

インフォメーション

【日誌　2015.05~2015.10】

2015年

■5月
2日(土)　相談員委員会
8日(金)　内部監査
10日(日)　自殺予防フリーダイヤル
11日(月)　相模原市意見交換会
(月)　事務局会議
(月)　HPWG(ホームページウオッチンググループ)会議
13日(水)　理事連絡会
16日(土)、20日(水)
ＬＡＬ養成研修オリエンテーション
22日(金)　理事会・評議員会
22日(金)～24日(日)
養成生宿泊研修
26日(火)　相談関連部会／研修担当者会

■6月
4日(木)　連盟定期社員総会
6日(土)　相談員委員会
10日(水)　自殺予防フリーダイヤル
(水)　AIDS文化フォーラムin横浜
12日(金)　事務局会議
(金)　かながわ自殺対策会議部会
23日(火)　相談関連部会
29日(月)　被害者支援協議会

■7月
4日(土)　相談員委員会／床清掃
5日(日)～7日(火)
全国事務局長会議
7日(火)　かながわ自殺対策会議
9日(木)　事務局会儀
HPWG(ホームページウオッチンググループ)会議
10日(金)　自殺予防フリーダイヤル
13日(月)　理事連絡会
15日(水)　経営者協会(発送手伝い)
30日(木)　よこはま自殺対策ネットワーク協議会
31日(金)　相談関連部会

■8月
7日(金)　事務局会議
7日(金)～9日(日)
AIDＳ文化フォーラム
10日(月)　自殺予防フリーダイヤル
(月)　理事連絡会
20日(木)　心理専門相談運営委員会

■9月
1日(火)　バースデイライン／広報会議
3日(木)　相談関連部会
5日(土)　相談員委員会
7日(月)　事務局会議
10日(木)　自殺予防街頭キャンペーン
11日(金)　公開講演会
13日(日)　第40回自殺予防シンポジウム
14日(月)　HPWG(ホームページウオッチンググループ)会議
23日(水)　第2回研修担当者評価会議
26日(土)　全体研修会
30日(水)　理事会・評議員会(改選)

■10月
3日(土)　相談員委員会
5日(月)　事務局会議
9日(金)　自殺予防街頭キャンペーン
9日(金)～11日(日)
東日本広報担当者会議
10日(土)　自殺予防フリーダイヤル
16日(金)～18日(日)
いのちの電話相談員全国大会(かごしま大会)
23日(金)　開局35周年秋のコンサート
30日(金)　運営調整会議(第1回)

編集後記　相談員は「聴く」を徹底的に学びますが、今号では、「聴く」と「訊く」を機能させた、「きく」という新たな気づきを得ました。難しいですが、最高のプレゼントをお届けする為に、「きく」を学び続けたいと思います。(た)

2016年度 電話相談ボランティア募集

あなたも相談員になりませんか

〈相談員は交替で相談者の悩みや訴えを聴いています。ひとりひとりの「いのち」を大切に思いながら・・・あなたも「いのちの電話」の活動に参加し、ともに学び、自分や電話をかけてくださる方々の人生に向き合いながら、良き聴き手としてボランティアをはじめてみませんか。〉

応募資格：23歳から70歳未満まで
(2016年3月31日現在)
応募期間：2015年12月1日(火)～2016年2月10日(水)
＊当日消印有効
募集人数：40名
研修期間：2016年4月～2017年3月
講義・グループ体験学習・電話インターン研修
研修受講料：前期Ⅰ 30,000円
前期Ⅱ 20,000円
後期　20,000円で各期ごとに納入していただきます。
申込金：応募書類提出時に2,000円納入していただきます。
応募方法：92円切手を同封の上、「募集要項」をご請求ください。
ホームページでも入手できます。
http://www.yind.jp/

〒240-8691
横浜市保土ヶ谷郵便局私書箱32号
社会福祉法人 横浜いのちの電話
問合せ先　事務局045-333-6163

毎月10日は フリーダイヤル

0120-738-556(こころ)

毎月10日 8：00～翌日8：00
24時間・無料です
あなたがつらいとき、近くにいます。
ひとりで悩まないで、こころの苦しみをお話し下さい。
自殺予防 いのちの電話です

神奈川県共同募金会からの配分金

2015年度は広報誌と事業報告書に充当します。

横浜いのちの電話 お知らせ

横浜いのちの電話　春の映画会

やり残したことは、ありませんか？

たくさんの涙を超えて
生きていく意味を
問いかける

監督　河瀬直美
キャスト　樹木希林
永瀬正敏
他

「私達はこの世を見るために、
聞くために、生まれてきた。
この世は、ただそれだけを望んでいた。
…だとすれば、何かになれなくても、
私達には生きる意味があるのよ。」

いつもと会場が変わります！
支援会手作りのバザーも行います！

●日時　2016年3月11日(金)
●会場　戸塚区民文化センターさくらホール
JR戸塚駅西口すぐ 戸塚区総合庁舎内4階
(全席自由) 11/30 チケット発売開始
昼の部　14：30　　夜の部　18：30
前売券　1000円　　当日券　1200円
●チケットのお申し込み・お問い合わせ
横浜いのちの電話事務局　月～金
TEL 045-333-6163　9:00-17:00
FAX 045-332-5683　(11/30～2/29)

主催　社会福祉法人横浜いのちの電話
後援　横浜市健康福祉局　公益財団法人横浜市芸術文化振興財団　社会福祉法人神奈川県社会福祉協議会　社会福祉法人横浜市社会福祉協議会　横浜商工会議所　朝日新聞横浜総局　神奈川新聞社　毎日新聞横浜支局 読売新聞東京本社横浜支局　テレビ神奈川(申請中)

ひとりぼっちで悩まずに…
だれかと話したいとき　こころ寂しいとき

横浜いのちの電話相談
045-335-4343(24時間体制)

外国語電話相談
●ポルトガル語
045-336-2488　0120-66-2488
●スペイン語
045-336-2477　0120-66-2477

相談時間　水　10時～21時
金　19時～21時
土　12時～21時