

あおもりのちの電話

2017年12月号 NO.48

—傾聴を考える—

NPO法人あおもりのちの電話事務局長 藤林 正雄

—初心者事務局長—

もうすぐ2018年になります。師走の忙しさと新年を迎える準備で大変多忙な時期です。あおもりのちの電話を支えて下さっている方々のご健康とご活躍を祈念申し上げます。

さて、5月から事務局の仕事を引き受けるようになって7か月になります。ほとんどは、事務局員の方々にお任せしている状況であり役立っていないことに申し訳なさ感謝の気持ちが混在しています。

ただ、改めて、事務局という役割から「あおもりのちの電話」を観てみると、それまではわかっていなかったことが多いことに気づきました。「あおもりのちの電話」をどう運営するのか、組織としてどう捉え、相談員や支えて下さっている方々の期待をどう具現化していくのかなど課題が山積みだと分かりました。立場が変わると見えてくることも多いと感じています。ただ、かえって見えなくなることもあるのだらうとも思います。

事務局長として初心者です。皆様の力強いご指導とご協力をお願い致します。

—アクティブ・リスニングとは—

さて、いのちの電話の相談員が最も大切にしている基本は「傾聴」です。傾聴を英語ではアクティブ・リスニング（積極的傾聴）といいま

すが、それでは、どのように実践することがアクティブ・リスニングなのでしょう。「傾聴技法」ともいうので、技術、手技、聴くための方法（手当て）のことを指しているのでしょうか。これまで、相談員養成研修、つまり「あおもりのちの電話としての傾聴」は石川徹一理事長、蟻塚亮二旧研修委員長、小生、田中真現研修委員長と引き継がれ、それぞれの捉え方や力点の置き方の違いはありますが、技法としてはそれほど変わることなく連綿と引き継がれてきました。これが「あおもりのちの電話」の歴史、伝統なのでしょう。これからも大切に「あおもりのちの電話」が続いていくことを願っています。

ただ、個人的には「傾聴」のイメージ、意味づけといってもいいのですが、大きく変化しています。私的な感傷かもしれませんが、誰かの役に立つことを期待して、記してみます。

—「技法」のこと—

いのちの電話に関わり始めたころは、ロジャースの非指示的カウンセリングの技法、つまり「うなずき」「あいづち」「エコー」、「言い換え」、「要約」などの技法を大切に『共感』『受容』を行うことが「傾聴」と捉え、技法を忠実に実践することだと考えていました。なので、^解はかけ手が持っている、かけ手が導き出すもので、安易に相談員の思いや考えをかけ手

に伝えるべきではない、傾聴技法に徹するだけでいいのだと考えていました。技法にこだわるあまり相談員である仲間を傷つけたこともありました。

しかし、傾聴という技法にこだわり続けているうちに、何のために技法が必要なのだろうか、どうしていのちの電話では傾聴ということ強調しなければならないのかと疑問が沸き、徐々にその疑問が大きくなって行きました。

－「わかる」こと－

この疑問への答えはすぐには見つかりませんでした。ある時「ただ傾聴するだけでいいのか？ 答えを出してあげなくてもいいのか？ 答えを期待して相談してるのではないか？」と問われたことがありました。その時「答える」のではなく「応える」という言葉が浮かんできました。答えを出してあげたいのは相談員の側の思いであり、かけ手は思いや苦悩、感情を分かって欲しいから話しているのではないか、「わかってくれる」人がいることが大切なのではないかと思ったのです。

そうすると傾聴技法とは、より適切に、より的確に「わかる」理解するための方法ということになります。かけ手の苦悩や、悩みを「わかる」こと、少なくとも「わかろうとする」ことでかけ手は話す意味・価値があるのです。それはかけ手が『独りぼっちではない』ことを確認できるのです。余談ですが、かけ手に対して、少なくとも相談員の大切な時間とところと思いをプレゼントしていることは、かけ手に対して十分「応え」ていることになります。

－「人を大切にする」こと－

つまり、傾聴技法を支えている考え方として、かけ手のことを「わかり」「わかろうとする」思い、まなざしが大切なのだ気づきました。心を集中させ心に向け続け、「わかろうと

し続ける」まなざしを具体化したものが傾聴技法ということになります。視点を変えると「かけ手一人ひとりを大切にする」「大切な存在として受け止める」という考え方、価値観と言えます。めんどくさがりで、雑念の多い私に取っては、細かいことを気にせず、実践できそうです。

技法にこだわることも一つの方法ですが、考え方・価値観である「かけ手一人ひとりを大切にする」「わかろうとする」ことに集中することも一つの方法といえると思います。どちらから手掛けても同じことになります。

－「自己尊重」－

ところで、聴き手である相談員の雑念や思い込みは、かけ手を大切にする作業、わかろうとする作業を邪魔することになります。つい、かけ手を利用して自分が大切な存在であることを確認しようとすることがありますから。それを防ぐためには、自分が大切な存在であることを実感している必要があります。自己尊重を持っていることと言い換えてもいいかもしれません。

突き詰めると傾聴を実践するということは、自分を尊重し大切にできていることとも言えそうです。

あおりいのちの電話にかかわり23年かけて漸くここまでたどり着きました。これからもかかわり続けることで傾聴の捉え方が変わっていくのでしょうか。楽しみでもあり、不安でもありという心境です。

最後に、これからもあおりいのちの電話を支えて下さるようお願い致します。

温かいご支援をありがとうございます

あおもりのちの電話のために、ご支援をいただいた方々は次の通りです。

資金ボランティアとしてあおもりのちの電話相談活動をお支下さり、心から感謝申し上げます。

2017年7月1日～2017年11月30日（敬称略／順不同）

☆ 正会員（個人）

赤石 純子	小田 桐静子	今野 あけみ	下 山 秀子	寺澤 美穂子	藤 林 百合子
阿部 三枝子	小 野 幸子	齊 藤 朝子	鈴木 和佳子	中 村 妙子	村 上 修
一戸 加代子	小 山 真貴子	齋 藤 稔子	外 川 志津子	奈 良 晶子	吉 田 智子
今 谷 孝子	金 澤 志保	齋 藤 るり子	高 野 節子	長 谷 川 之	匿 名 4 名
石 川 敏一	菊 地 公英	斎 藤 涉	武 田 麗子	馬 場 加代子	
石 川 康	工 藤 純子	佐 藤 知恵	竹ヶ原 やすし	浜 部 友紀	
石 澤 誠	工 藤 智子	柴 田 賢	田 中 真	東 山 英子	
一 戸 和子	工 藤 範子	柴 田 祥子	對 馬 優子	藤 林 正雄	

☆ 賛助会員（個人）

秋 元 義禮	一 戸 和子	小 山 内 健士	工 藤 範子	竹 田 周平	藤 田 誠
阿 部 信子	今 井 克子	小 田 切 今日子	工 藤 由美子	竹 田 侑子	藤 田 美穂
阿 保 ツネ子	今 井 正樹	小 山 隆 公	高 僖 峻	田 中 真	藤 林 正雄
石 岡 昭	今 井 礼子	小 山 テル	古 川 睦子	田 中 洋子	藤 原 裕貴子
石 川 敏一	岩 谷 和子	片 桐 清一	佐々木 こずえ	對 馬 明美	宮 本 曉子
石 川 康	蝦 名 文枝	金 子 宏彦	佐々木 久慶	對 馬 てみ	三 和 千枝子
石 澤 恵美子	大 平 絢子	金 安 和子	サノカッタシ	中 村 晃	山 口 真理子
石 澤 誠	大 津 幸世	木 立 紀子	神 馬 裕司	中 村 實枝子	山 田 満里子
石 田 悟	小 笠 原 和子	工 藤 千賀子	杉 本 和彦	野 田 美保子	吉 田 智子
石 塚 猛	小 山 内 啓	工 藤 哲生	反 町 吉秀	八 桁 節子	匿 名 1 名

☆ 賛助会員（団体）

(株) アップルケミスト	(株) 大 川 地 建	ミ カ ミ 歯 科
特別養護老人ホーム 和幸園	弘 前 愛 成 会 病 院	(株) ス コ ー レ
社会医療法人 松平病院	(株) 日 善 電 気	佐 和 家
社会福祉法人 花	弘 果 弘 前 中 央 青 果	(有) タムラオートサービス
藤代 健生病院	報 効 寺	(株) 民 友 薬 局
(有) きららメディカル	大 竹 整 形 外 科	

資金ボランティアとして皆様のご支援を！

あおもりのちの電話は、相談電話、相談員養成費、広報活動費、センター管理費等で、年間550万円が必要です。皆様の温かいご理解とご支援で活動していますので、ご協力をよろしくお願いいたします。

☆ 正会員

（個 人）年間 1万2千円

☆ 賛助会員

（個 人）A:1万2千円 B:1万円 C:5千円 D:3千円

（団 体）A:10万円 B:5万円 C:3万円 D:1万円

◇振込先

①郵便振替 02300-2-3761 特定非営利活動法人あおもりのちの電話

②みちのく銀行 弘前営業部（普）2009914 特定非営利活動法人あおもりのちの電話

公開講演会及び活動紹介イベント

ー公開講演会ー

○日時：3月24日（土）
14：00～15：30

○会場：弘前市ヒロロ 4階
（弘前市民文化交流館）

○講師：山根基世氏

※詳しくは、同封のチラシをご覧ください。

同日の講演後、あおもりいのちの電話の活動紹介イベントも行います。また、相談員に関心のある方には説明会もあります。（個別に相談したい方にも対応します。）

ヒロロ3階 15：30～17：00

相談員募集

第1課程は、公開講座ですので、どなたでも興味のある講座を受講することができます。

○2018年5月26日～7月14日
毎週土曜日の8回です

○1講座は1,000円です。

※募集要項は3月頃に配布予定ですので、お問い合わせください。

ー問い合わせ先ー

あおもりいのちの電話事務局

TEL 0172-38-4343

（13：00～17：00）

★ホームページにも掲載予定です。

相談窓口

0172-33-7830（毎日 12：00～21：00）

「いのちの電話」ナビダイヤル

0570-783-556（毎日 10：00～22：00）

県民フリーダイヤル

0120-063-556（毎月1日 12：00～21：00）
（1月のみ15日）

自殺予防フリーダイヤル

0120-783-556（毎月10日 8：00～翌日8：00）



特定非営利活動法人あおもりいのちの電話

〒036-8691 青森県弘前郵便局私書箱29号

事務局 TEL 0172-38-4343

FAX 0172-38-5355

発行日 2017年12月20日

発行人 石川 徹一

編集 事務局