

# 金沢こころの電話

# ほっとライン

No.111

金沢こころの電話  
ご相談は... **222-7556**

シルバーこころの電話  
**260-7272**

## 第32回 日本電話相談学会に参加して

2019年11月30日(土)~12月1日(日)にかけて、東京の城西国際大学及び成蹊大学で日本電話相談学会第32回大会が開催され、金沢こころの電話から3人が参加した。今回の大会テーマは、「暴力」と電話相談・援助的コミュニケーションは「暴力」

といかに対峙するか」だった。1日目は研究発表と基調講演、パネルディスカッション、2日目はワークショップ。1日目の内容は左記の通りだ。



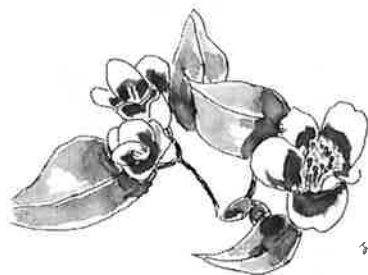
### ◆◆◆ 研究発表 ◆◆◆

#### ① 当事者性を活かす DV加害者男性に対する援助

安部 達彦氏 (『男』悩みのホットライン)

「男」悩みのホットラインは男性の悩みを男性相談員が聴く電話相談で、1995年に開設された。男性は女性に比べて簡単に悩みを他者に相談できなかったり、相談員の様子を確かめ、信頼関係を作りあう時間を経てゆっくりと語り始めることが多い。特にDV加害者の場合は、やり場のない怒りの感情

に支配されており、その感情を暴力を使わずに相手に伝えることができないようになるよう、怒りの感情に共感し、信頼関係を作り、脱暴力へと向かう道筋を見つけるなど、男性に対する電話相談支援のモデルを構築している。



#### ② ボランティア活動における 動機付けに関する研究

伊藤 利彦氏 (山形いのちの電話)

電話ボランティア相談員を対象としたボランティア活動の動機付けについて調査し、「報酬が無償ボランティア活動の内発的動機を減退させる」という仮説を検討した。無償性の条件を受容しているボランティア相談員が、より長く活動を続けている傾向が示された。

### ◆◆◆ 基調講演 ◆◆◆

#### 対人援助職のこころの健康

井原 裕氏

(獨協医科大学埼玉医療センター心の診療科診療部長 精神科医)

相談員はアスリートと同じである。「健康な人間だけが人を援助できる」マイメンタルヘルスマンifest「ファースト」の考え方で、外来を担当する医師には健康そうし、自分自身も外来前日は断酒し、よく睡眠をとり体調を整え

て臨んでいる。相談、対人援助に奉仕感情は不可欠であるが、感情だけでできるものではない。素人は真心得聴くがプロはビジネスで聴く。ビジネスとして聴く場合、時間が無制限でないこと、尋ねられても答えられないことがあることを伝えることも必要になる。

都市メンタルヘルスの課題に取り組むようになり、うつ病の治療では薬に頼るのではなく生活習慣に介入している。人は1日7時間睡眠をとり、7000歩歩き、お酒は週7合までとすれば健康になる。短時間の睡眠では疲労は回復せず、怒りが続くなど感情のブレーキが利かなくなる。怒りの感情はとも大切な感情で、持つてあたり前の感情である。怒りっぽい人というのは、怒るタイミングや怒りの程度が異なっている。

相談はコンサルティングと同じである。コンサルティングは、企業を分析し改善の提案を行うまでである。その提案を実行するかどうかは企業が決める。相談も同じで最後は本人が決めるのである。(2頁へつづく)

◆パネルディスカッション◆

(1頁よりつづく)

【テーマ】  
「暴力」と電話相談—現場からの報告

【話題提供者・講師】

- 古川 由紀氏 (東京都中野区健康福祉部 婦人相談員)
- 大谷 裕氏 (㈱保健同人社健康支援サービス事業部)
- 古川 幸氏 (東京多摩いのちの電話 研修委員長)

【指定討論】

- 片岡 玲子氏 (日本電話相談学会副理事長)

【司会】

- 岩田 淳子氏 (第32回大会準備委員長 成蹊大学教授)

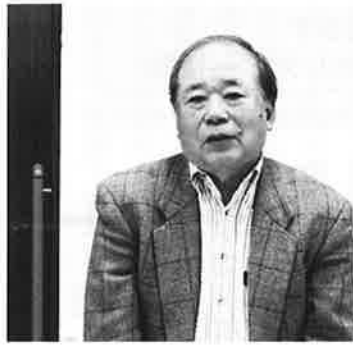
パネルディスカッションではそれぞれの立場から、DVと児童虐待に対する支援、パワハラ、電話相談で相談員が暴言にさらされる事例などが紹介された。怒る相談者であるからこそ支援が必要であることを認め、今回の学会を通して相談員の側のスキルを一段上げたいと結ばれた。

(記 S・M)



村田進相談役のスキルアップ講座

「フォーカシング的聴き方」を学んで



村田進 相談役

昨年3回シリーズで行われた村田相談役の「フォーカシング的聴き方」の総まとめの研修と位置づけて参加した。

相談役が訳された『ジェンドリン・フォーカシングの過程概念』では、6段階のムーブメントが示されている。

\*\*\*\*\*

1. 「間を置く」

フォーカシングに入る前、クライアントが内側を見つめる1〜2分の時間をとる。

2. 「フェルトセンス」を待つ

複雑ですぐ言葉にならない意味感覚

3. 「取っ手語」を見つける

現われたフェルトセンスを言葉にする

4. 「共鳴させる」

自分の中にピタリする言葉を探し

5. 「ゆずる (give)」と「フェルトシフト」

フェルトシフトは身体の安堵感のほとばしり、ちよつとした「ゆずり」でも全体を微妙に変化させる

6. 「受け止める」

後半では受講生の事例をもとに「いたみといたわり」を追体験法(過去はかえられる。見直すことで新たな問題が見えてくる)の見方から参加者で意見交換をした。

クライアントの「いたみ」をカウンセラーが「いたわる」ことで「いたみといたわりの交差」ができたかどうか。上手くできなければそこに「いやし」が成立するという。

と聞いてみるのもひとつの方法だとのこと。

2年にわたり村田相談役に丁寧に教えていただいたことを、電話相談の場だけでなく日常のコミュニケーションをとる時

や、家族との関係づくりにも活かしていきたいと思った。

また、「沈黙」が長く続いたり、クライアントに不満があるので

は?と感じた時は「今日のカウンセリング、いかがでしたか」

(記 H・K)

古市俊郎相談役のスキルアップ講座

「自分を知って他者を  
知る」に参加して



古市俊郎 相談役

1. マインドフルネスと

生涯発達心理学的アプローチ

令和1年11月10日(日)14時〜16

時、社会福祉会館にて、平成30

年実施と同じ講師・同じテーマ

だが、「マインドフルネス」と「生涯発達心理学」という興味津々の

心理学分野の研修(実習含む)に参加し、チャレンジ心がかき

たてられる学びであった。

2. 自動操縦状態から

注意力を磨く!

# 北本福美相談役のスキルアップ講座 「精神障がいを持つ 相談者への対応」に学ぶ



北本福美 相談役

1月18日(土)14時～16時、石川県社会福祉会館F会議室にて北本相談役による研修が行なわれた。

\*\*\*\*\*

## 1. 昨年の講座の振り返り

精神障がいとは体の病気に比べ距離をおいて考えがちであるが、私たちの近くにある。電話相談は病気の名前を知って診断するわけではない。特別なことをする必要はなく、普段より少しだけ気をつけて対応する。

## 2. 受け答えの基本・ことばの作法

【きく】

電話相談は感情労働である。問いたただすのではなく、踏み込むのではなく、その人のために時間を割いて聴く。細やかに質問し、丁寧に聴き、その人にできそうなことを一緒に考えていく。そうすると、できそうなことが具体的に becoming.

【はなす】

否定語を使わず、やわらかい質問をする。どんな言葉でもボジティブな表現に置き換える練習をするとよい。電話では、話すときの音づかいや一定のテンポが重要である。「わからない」という言葉は、精神障がいの人を不安にさせる。幅や可能性が広がり、良くなる方に変わりうるといふ『希望の処方(中井久夫)』の表現を心がける。問題

ではなく健康な面に注目し、そつと後押しする。

## 3. 改めて共感とは

共感と似た言葉に、同感・理解・解釈がある。いずれも共感ではない。共感とは心が共鳴してふるえることである。自分の気持ちではなく、相手の気持ちに寄り添いながら自分が感じていることを示す。

## 4. ネガティブな表現・怒りへの対応

ネガティブな表現をぶつけられると誰もが傷つく。怒りのタイプ(隠された怒り・爆発的な怒り・慢性的な怒り)は様々で生じ方が違い自分が知らないタイプの怒りには対応できない。怒りは大切な感情で正直な自己表現だが、怒っている人はその状況の扱い方を伝えてこない。怒りとの健全な関係とは相手が怒らないようにすることではない。怒ってもいいが、怒りが制御不能とならないようにし、問題を解決することが目標である。いろいろな視点から向き合うことで、相手が怒っている自分自身と向き合うチャンスも生まれる。

(記 S・M)

私たちは高度に開発されたシステムや商品の中で、無自覚な自動操縦的な生活を送っている

と古市相談役は警告し、「あなた方に行ってもらいたいことは、ひとつのものに注意を向けて、一度もそれを見たことがないと想像することです」とレーズン・エクササイズが始まった。私たちは古市相談役の指示に従い、誠実に、マインドフル的に「一粒のレーズン」を今まで一度も見ることがないものとして、「今、ここでの心や体の感覚に気づく」ことで、いろんなことに気をつける初歩を体験した。

## 3. あなたの「人生イメージ地図」は?

「人生イメージ地図」は?

古市相談役は故星野命(あきら)顧問のお考えを、研修の中で回顧される。今回は星野先生やユング、レヴィンソンなどは、「生涯を発達という視点」で人生全体を見つめる考え方として生涯発達心理学を講義された。あなたの「人生イメージ地図」はどんな風に描かれるだろうか。下記に、「人生を山登り」にたとえられたある参加者の「人



### ある参加者の人生イメージ地図

私は人生を山登りで表現した。スタート地点は幼少期で、のんびりした田舎暮らし。高校より看護師を目指して邁進し、夢が叶った。新しい科に移るたびに多くを学んできた。今は夫婦生活をエンジョイ中。

生イメージ地図」を紹介する。最後にユングの「人生のピークは40歳で、後は人生の午後」との話や、星野先生の「人生は冬からはじまる」というライフサイクル論(再生)も解説された。

(記 K・H)

# カウンセリング エッセイ

現在の大学で担当している「教育学」という教養科目で先日、埼玉県立浦和商业高校定時制(浦商定時制)のドキュメンタリー映画『月あかりの下で』(2010)を見た。浦商定時制は「生徒が主人公」の理念を掲げて、生徒・卒業生・保護者・教職員が共同で学校づくりを進めてきた学校である。しかし生徒や卒業生たちの必死の運動にもかかわらず、2008年に浦商定時制は廃校にされた。クラスの9割がいじめや不登校を経験し、貧困、非行、暴力によって自己を傷つけられてきた若者たち。「相手を嫌いになっても否定しないでほしい」と語りかける教師に支えられ、仲間とぶつかり合いながら、他者への信頼を回復し、生きる意欲を取り戻していく姿は「教育とはなにか?」「大人になるとはどういうことか?」を鋭く問いかけてきた。

子ども時代から無数の暴力にさらされてきた生徒たちの「居場所」づくりから始めていく教職員集団の姿は、学生が出会って来た教師の姿とかけ離れているようだった。それでも学生たちの感想を読むと、定時制の生徒たちを「他者化」せず、さり

とした。自分でも無意識に、自分の価値を低く感じてしまつて気づかない内に自分を傷つけてしまつたことにショックを受けました。辛い時期を乗り越えられる支えに教師がなれることも大切だし、友人関係も大きな課題になることを知ることができました。

「それぞれが複雑な背景をもつていて、悩みがあつてそれでも着実に学校という場で成長し、変わっていくのだと驚いた」という感想からは、外側から「変える」のではなく、自分で「変わる」ことを支え励ますのが教育の仕事であることを感じとり、誰もが「変わっていくのだ」という人間に対する信頼を寄せていく学生たちの感覚がうかがえる。「たった4年間で私には変われているのか、成長できているのか不安になった」。

## 編集後記

今年オリンピック・パラリンピックがある。何となく気持ちが高揚する。4月から新入部員が入りそうだが、広報部も期待が募る。今年もより多くの充実した情報を発信していきたい。

(記 T・A)

## 学生たちに学びながら

首都大学東京人文社会学部教員  
(賛助会員)

### 河合隆平



真摯に見つめている様子が見つかうがえた。学校でリストカットする女子生徒の姿を、ある学生は次のように受けとめていた。「問題が多そうで怖いイメージが多いが、自分で抱えこみすぎてしまふ、優しい子が

多いのだとイメージが大きく変わりました。そして、だからこそ自傷行為に及ぶ生徒が多くなつてしまつのだということも理解できま

に受けやすい子ども時代において

女たちが純粹に羨ましい、「人生の中で人とのつながりが重要であり、人格を形成し、その影響を特に受けやすい子ども時代において

分には自分でも向き合つてくれる大人に、学

生時代に出会えた彼

たちが「成長できている」との手

応えを感じられるようなかわり

ができていくのか。大学で、学生

たちが安心してお互いの声を聴き

発行 公益社団法人  
金沢こころの電話  
事務局 〒920-0964  
金沢市本多町3-1-10  
電話 (076)222-7531  
FAX (076)222-5352  
http://kkd-ishikawa.jp/soudan  
e-mail kkd@beach.ocn.ne.jp  
編集 広報部会  
印刷 (株)橋本清文堂

