



電話ボランティアの 応答力アップのための学び方



野島 一彦

(九州大学名誉教授)

電話ボランティアは、よりよい応答を行うには、その力をアップさせるための絶えざる研鑽・研修が必要です。その力をアップさせるための学び方としては以下の5種類があります。

- (1) **認知学習(理論学習)** = 講義、講演、読書などを通して、応答に必要な知識(適応と不適応の心理など)とスキル(傾聴など)を学びます。
- (2) **観察学習** = 応答場面に陪席させてもらう、応答場面についての録画記録、録音記録を視聴するなどです。応答場面における電話ボランティアの関係づけの仕方、問の取り方、言葉かけなどを見聞きすることで応答の具体的な様子が分かります。電話ボランティアはそれぞれに個性がありますので、できれば複数の担当者の応答場面に接すると、自分の幅を広げるのに有益です。
- (3) **体験学習** = 電話ボランティアはコーラー(相談者)からの話に対して、「頭」と「心」を用いた人間関係のなかで対応することになります。それでエンカウンター・グループなどの各種グループは、「頭」と「心」を用いた人間関係を体験的に学ぶのに有効です。人間関係のなかで、応答に必要な「感受性」(相手のこと・自分と相手との関係の状態を正確に理解することなど)と「表現力」(自分が言いたいことを簡潔に伝えることなど)を磨くことになります。

(4) **実践** = 実際に電話を担当することが必要です。実践の場数を重ねることは、応答力をアップさせるのにつながります。

(5) **実践の検討** = 実践について、場数を重ねることに加えて、独りよがりにならないために、他者(第三者)を入れての検討が必要です。検討の方法としては次の2つがあります。

- ① **(グループ) スーパービジョン** : 自分が担当した電話について、概要記録、録音記録、逐語記録などを提示して、スーパーバイザーや他の電話ボランティアからのコメントをもらい、コーラー(相談者)についてのより深い理解、対応スキルについて学びます。
- ② **ケースカンファレンス** : 自分が担当した電話について、概要記録、録音記録、逐語記録などを提示して、ケースカンファレンスに参加の電話ボランティアとの間で質疑を行ったり、ディスカッションをして、コーラー(相談者)についてのより深い理解、対応スキルについて学びます。

以上5種類の学び方をあげましたが、どれかだけに偏らず、バランスよくいずれも取り入れていくことが大事です。福岡いのちの電話の電話ボランティアのさらなる応答力アップを願います。

第2回 全体研修

第2回全体研修の趣旨について

教育委員長 松尾 公孝 氏

コロナによって人が集まることを制限され、この3年の間は研修もオンラインでの一方的な講話となりがちでした。私たちは電話を通して人の話を傾聴することを使命としています。それなのに、研修の場では押し黙っているというある種の矛盾のようなものがありました。長年いのちの電話の研修に携わっていると、電話ボランティアのみなさんがどれほどおしゃべりの場を欲しているかわかります。仲間同士で日頃の電話活動について時間の限り話している姿を繰り返し見てきました。電話の時は聴くことが中心になります。感じたこと、考えたこともいっぱいあってもみなさんは言葉にするのを控えています。その分、爆発したように研修の場ではお互いにとことん話されます。

その原点になっているのが、養成講座でのロールプレイです。今回の研修では、コーラー（相談者）の立場で話してみることから、話を聴いてもらうことから始めてみようというのが研修の趣旨です。対話を録音して再生するという研修を受けてきた先輩たちから、その体験をするのもいいのではないかとの提案も採用しました。

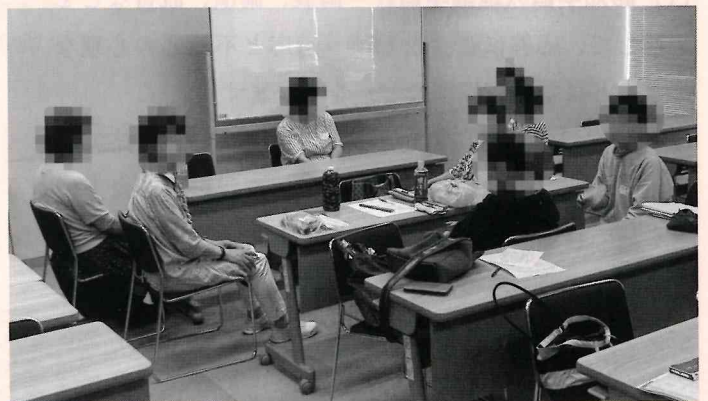
この研修に参加した方々の感想、意見をみてください。

福岡いのちの電話 ロールプレイ研修アンケート結果

講師 磯貝 希久子 先生

参加 10名

- ・コーラーになってみて、あらためて自分の気持ちを伝えることは難しいと思った。
- ・コーラーも、勇気を出してエネルギーを使って電話していることが再確認できた。
- ・コーラーに巻き込まれている自分について、先生に解説していただき、どういう状況で発生するのか気づかされた。



講師 金子 周平 先生

参加 10名

- ・録音で自分の声を聴くという貴重な機会であった。トーンや声質等もっと意識的になる必要を感じた。
- ・ロールプレイでは、ライブ感があり、気持ちの入ったやり取りや振り返りを共有できた。
- ・録音のデメリットは、そのまま再現されることのきつさ。メリットは、改めて振り返ることでの気づきにあると思う。



第48期 養成講座 人間関係訓練Ⅱ

養成講座の人間関係訓練Ⅱの宿泊研修が7月22日～23日、自然を感じる篠栗町の亀乃屋さんで開催されました。

48期生の皆さんもずいぶん打ち解けて仲良くなっている様子。人間関係訓練Ⅱで、さらに親密に自分を引き出したり、受け入れたりするワークが待っています。岡田健一先生に毎年講師をしていただいております。篠栗は自然の中に身を置いている気持ちになります。

目をつぶって、音の鳴る場所と鳴らした物を探したり、目をつぶると、不自由になる世界、声を出さないと不自由になる世界、そんないつもと違うことを体験しながら、何を感じたのでしょうか？ワークはいろいろあって楽しいものでした。自分の内側を感じる2日間。それぞれが、ワークを通して自分の心を見つめる作業をすることで、聴くボランティアに息が吹きこまれるような一層の心の変化を感じました。終わってからの感想を少し書き出してみます。

- 自分の思い込みに気付いた
- 視覚、聴覚、言葉（何かを失った状態）で伝える難しさ
- 自分の気持ちを大切にしながら、相手の言うことを否定せず、相手がなぜそういうことを言うのかを考えることが大切と学んだ
- 自分の思い込みを排除し、純粋な気持ちで言葉に耳を傾けたい

先生の温かい心に包まれた研修でした。

先生との会話で、チャットでは相槌がうまく機能しないと聞きました。電話では、相槌がとてもいい役割をしているという話でした。





電話ボランティア

47期の養成講座閉講式を行いました

2023年9月1日（金）、九州キリスト教会館にて、2年間の養成講座を修了した47期生16名（13名参加）が閉講式を迎えました。

講座1年目は、多方面にわたる専門家からの講義と養成サポーターによる電話対応の演習、2年目は実際の電話対応とスーパービジョンを受け、認定されたものです。一人ひとりが濱生副理事長から委嘱状を受け取りました。

閉講式では、濱生副理事長をはじめ、五斗常務理事、松尾教育委員長、養成サポーターが同席し、それぞれお祝いの言葉などを述べました。47期生からは、2年間の感想や、これからの決意などを語られました。お二人の方の感想を紹介します。



第47期生閉講式

最初は「2年間の養成講座は長いな」と思いましたが、終わってみたらあっという間でした。

パート1では同期と学べる楽しさ、傾聴の難しさを学びました。

パート2では実際、電話を受ける経験と、スーパービジョン3回分の提出の案件を探しながら向き合う電話相談。スーパービジョンは再度その方と向き合うので、思い出しながら作り上げていくと、コーラーが本当に伝えたかった事に作成中に気付かされたり、「もっとここを共感してあげたら良かったな」なども気付かされ、先生に直接アドバイスをいただける、とても凄いい訓練だなと感激しました。先輩方のアドバイスもとてもためになり、勉強になり感謝しております。

一番驚き、戸惑ったのは、最初に想像していた、切羽詰まった「今すぐ死にたい！」という様な相談がほとんど無い事です。私がああ椅子に座り、話を聴き共感するだけで救われる方がおられるなら、自分の成長のためにも、ああ椅子には座り続けられたらという想いで、頑張っていきたいです。(S. A)



この度、2年間のボランティア養成講座を終えて、相談員として認定していただき閉講式を迎えることができました。ここまでご支援頂きました多くの関係者に深く感謝申し上げます。ありがとうございました。

講座期間中で得た大きな財産は同期の皆様と繋がりを持ってたことです。皆様と共に学べるのがとても楽しく、また皆様から得るものも大きかったです。

電話を受け出してから、当番の度にコーラー（相談者）さんから心に響く言葉を頂き、今日はどんな素敵な言葉に出逢えるだろうとわくわくして電話を受けています。

コーラー（相談者）さんの「気持ちがわかります。」と簡単に言えないような体験、それでも前を見て生きようという姿、辛い経験をしたからこそわかる当たり前の日常への感謝の言葉。コーラー（相談者）さんが何度も何度も自分の気持ちを吐き出しているうちに、自分の心の奥底にあるものに気づかれ、その言葉に出会えることは、私の人生の幅をひろげてくれています。感謝の気持ちで電話を受けさせてもらっています。

この感謝の気持ちがあるから、辛い内容の電話の時も、コーラー（相談者）さんは今、気づきの途中なんだ。自分で気づけるように、心から話しを聴こうと思う事ができます。

今後もこのような体験ができるように、慣れてこなすようにならずに、今と同じ気持ちで電話を受け続けていきたいです。(M. O)



「いのちの電話」との出会い

2006年に上映された「ヘレン・ケラーを知っていますか」中山節夫監督、小林綾子主演の映画を山口県にて所属する経営者団体の上映会で見た。それがきっかけで映画プロデューサーの山本末男氏に出会うことになった。映画は金子みすゞの詩「私と小鳥と鈴と」の一節「みんなちがって、みんないい」をテーマに、生きることの大切さを描いた作品だ。中山節夫氏は、ハンセン病や障害者問題など社会的な題材に取り組んでいる監督だ。金子みすゞは大正末期から昭和初期26歳で夭折するまでに500編の詩を遺した山口県の詩人。

上映会后、さっそく山本氏に「ヘレン・ケラーを知っていますか」の上映会を福岡で開催したいという相談をした。話はトントン拍子に進んだ。当日、上映会に先立ち、金子みすゞの研究家のお一人である木原豊美氏による「金子みすゞの生涯」についての語りがあった。その話にも感銘を受け、上映会を開催するならば木原氏にも壇上にあがっていただきたいと、下関のご自宅へ直談判に伺った。木原氏には快く引き受けていただいた。上映会は午前、午後の2回開催と欲張った。チケット販売については、ボランティア夢サークルの吉水恵介氏にも尽力をいただいた。そのときの収益金は映画の趣旨に沿った団

体に寄付をすると決めていた。当時、弊社が発行する求人情報誌に「心の相談室」を執筆していただいていた荻清尊先生に相談をしたところ、それなら「いのちの電話」を紹介していただいた。荻先生は当時、「いのちの電話」のお世話をされていたようだ。「いのちの電話」とは、それからのご縁になるので、かれこれ20年近くなる。以来、毎年、私が所属するランニングクラブチームが開催するイベントなどで出た余剰金など、わずかな額だが、手に持ってお届けにあがっている。また、私どもが発行する求人情報誌に電話ボランティア募集の一枠を提供させていただくなどして今日に至っている。

荻清尊（おぎきよたか）著「こころの相談室～荻先生の診療日記～」をご希望の方にプレゼントいたします。
1995年8月17日発行 発行所 (株)アビリティ・キュー
(現在は求人ふくおか株)

〒810-0022

福岡市中央区薬院2丁目13番33号V I P薬院102号

求人ふくおか株 貞池龍彦宛

郵送先のご住所、お名前、お電話番号を記載の上、郵送料100円の切手を同封の上郵送下さい。

※ 荻清尊先生は福岡いのちの電話元評議員。貞池龍彦氏には永年にわたり寄附等ご支援をいただいております。



オリジナル「支援自販機」が新しくなりました

(株)西日本新聞社様、(株)西日本新聞プロダクツ様のご支援により設置いただいている「支援自販機」が新しくなりました。

【設置場所】 本社10階、11階、13階、製作センター内

☆ 運営資金確保のため、支援自販機の設置にご協力いただける方を募集しています。事務局までご連絡をお願いいたします。



ご援助 ありがとうございます

寄附感謝報告 2023年6月1日～2023年8月31日（敬称略・受付順）

上記の期間に次の方々からご支援を賜りました。感謝をもってご報告させていただきます。

*このご寄附には所得税、県・市民税に関して寄附金控除が適用されます。
また、福岡市個人市民税の寄附税額控除が受けられます。



千人会

五斗美代子	10,000
中島昌子	10,000
納富育代	10,000
大串秀明((医)大串クリニック)	10,000
北野亀三郎(北野クリニック)	10,000
高岸智也((医)高岸小児科医院)	10,000
吉崎謙作	10,000
渡辺健生 (株)渡辺測量建築事務所	10,000
山本敏元(株)ロイ設計 (福岡鶴城ライオンズクラブ)	10,000
藤田宗春	10,000
宮岡達也(宮岡皮膚科医院)	10,000
松尾慶孝	10,000
諸岡達也(諸岡小児科医院)	10,000
三木 宏(平尾山病院)	10,000
大島義太郎(有)大島設計)	10,000
倉成太郎	10,000
安武清勝	10,000
八島梯子	10,000
佐藤光昭	10,000

賛助会

錦織靖子	3,000
------	-------

一般寄附

佐伯憲二(有)群設計工房 (福岡鶴城ライオンズクラブ)	10,000
田島和義 (福岡鶴城ライオンズクラブ)	10,000
井上康市	10,000
田中幸彦	2,000
平尾バプテスト教会 (奥村 献)	15,000
九州電力(株)	200,000
高比良俊一 美弥	10,000
今林淳子	5,000
金子英次	50,000
小山田浩定	100,000
田中幸彦	2,000
林 寛乗	20,000
仲田京子	10,000
諸岡達也(諸岡小児科医院)	50,000
石内みよし	10,000
西嶋幸枝	10,000
匿名	10,000
関根敏子	5,000
田中幸彦	2,000
納涼寄席 募金箱	10,500
SmileFitness Club	3,900

法人会

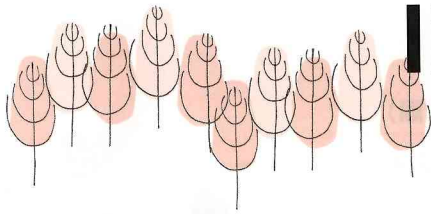
西部ガスホールディングス(株)	200,000
(株)九電工	100,000
西日本鉄道(株)	100,000
九州旅客鉄道(株)	100,000
(株)福岡銀行	100,000

補助金

福岡市	5,000,000
-----	-----------

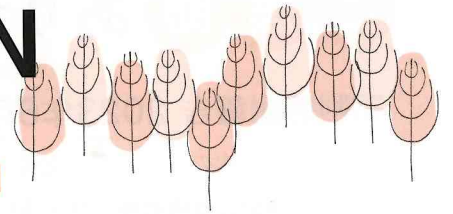
コカ・コーラ支援自販機

(財)恵愛団(九州大学病院内)	88,263
西部ガスホールディングス(株) (パピヨン24内)	23,201
西部ガスホールディングス(株) (油山研修所内)	2,470
西部ガス都市開発(株) (サンテ飯倉内)	2,884
西部ガス都市開発(株) (ニシコー千代ビル内)	6,613
(有)ダイキ通信工業(自社内)	27,021
南蔵院(JR城戸南蔵院駅)	75,931
(株)西日本新聞社(本社)	26,215
(株)西日本新聞プロダクツ (製作センター)	14,052
福岡県弁護士会 (福岡県弁護士会館内)	7,644
JFEパイプライン(株)(自社内)	4,565



INFORMATION

インフォメーション



日誌 2023.6.1~2023.8.31

6月

- 3 インターネット相談定例会
- 6 相談活動運営委員会
- 7 第48期生養成講座
(講師：衛藤暢明氏)
- 10 フリーダイヤル
「自殺予防いのちの電話」
- 13 事業ボランティア「手づくり会」
- 14 第3回教育委員会
- 17 定例評議員会
第3回理事会
- 20 日本いのちの電話連盟宿泊研修
打合せ(リモート)
- 21 第48期生養成講座(演習④)
事務局会議
- 24 日本いのちの電話連盟総会
(リモート 理事長)
- 27 事業ボランティア「手づくり会」
- 28 受信資料検討班会
- 29 スーパーバイザー会

7月

- 1 会員総会
- 4 相談活動運営委員会
- 5 第48期生養成講座
(講師：松尾公孝氏 演習⑤)

- 8 日本いのちの電話連盟事務局長
会議(東京)
- 10 フリーダイヤル
「自殺予防いのちの電話」
- 11 事業ボランティア「手づくり会」
事業ボランティア「イオン黄色
いレシートキャンペーン」参加
- 13 第4回理事会
- 14 事務局会議
- 22 自主研修「ケースと私」
- 22~23 第48期生養成講座宿泊研修
(講師：岡田健一氏)
- 25 事業ボランティア「手づくり会」
- 26 第4回教育委員会
受信資料検討班会
- 29 第2回全体研修
(講師：磯貝希久子氏 金子周平
氏 松尾公孝氏 野口 真氏)

8月

- 2 第48期生養成講座
(講師：瀬里徳子氏)
広報編集会議
- 3 里帰り納涼寄席
- 7 研修運営班会

- 8 福岡市自殺対策協議会
(あいれふ、理事長)
事業ボランティア「手作り会」
- 10 フリーダイヤル
「自殺予防いのちの電話」
- 11 事業ボランティア「イオン黄色
いレシートキャンペーン」参加
- 16 第48期生養成講座
(講師：松尾 公孝氏)
事務局会議
日本いのちの電話連盟宿泊研修
打合せ(東京)
- 18 福岡市中央区民生委員児童委員
研修会(事務局長)
- 22 事業ボランティア「手づくり会」
日本いのちの電話連盟インター
ネット相談事業委員会(リモート)
- 23 第5回教育委員会(電話ボラン
ティア養成サポーター交流会)
- 25 日本いのちの電話連盟 F D 電話
交換説明会(リモート)
- 26~27 電話ボランティア養成サポー
ター新規・継続研修
(講師：本山智敬氏)
- 28 第5回理事会

【編集後記】

平日、昼間に近所の図書館に行く時間に余裕がある高齢の方が沢山来ておられます。いわゆる「今日行くところとすることが必要」といわれる我々シニアの居場所として図書館は機能を果たしているのかもしれない。残念ながらあまり楽しそうには見えません。(ニコニコ読書をする人もいないでしょうが・・・)

さて、シニアにとって電話相談ボランティア活動はどうでしょう。定期の当番があり、研修も沢山用意していただいています。仲間もできる。加えて、人の心の勉強ともなり、聴く力も鍛えられます。何よりそれは、人生後半戦も必要となるであろう人間関係の円滑化に役立つものと思われまます。

しかし、そんなありがたいボランティア行為が、義務感にとらわれてやっていないかと、ふと自らを省みたりします。人生の残り時間が限られてくると、付き合いや世間体、浮世の義理、そういうもろもろの義務感からすべて解放され、心の赴くままに「わがまま」に生きるべしと主張する本も見かけます。「青春18きっぷ」で気ままに一人旅をし、短歌を送り付けてくる友人が輝いて見えます。

以前、研修で「時間は命」という言葉を教えていただきました。ボランティアは時間(命)を差し出しているだという思いが強くなります。残りの命(時間)をどう配分して充実した人生にしていけばいいのか・・・

横でのんびり昼寝をしている猫を見ながらそんなことを考えています。(N.I)

2023年6月~2023年8月

電話
受付
件数

受付件数	3,190件
延べ相談員数	886人
延べ受信時間	96,004分

発行所

〒810-0073 福岡市中央区舞鶴2-7-7
社会福祉法人 福岡いのちの電話

TEL (092)713-4343・FAX (092)721-4343

ホームページアドレス

<http://www.f-inochi.org/>

発行人 久保 千春

編集人 山口 哲史



この「会報」は共同募金の配分金で作成しています。