

あおもりいのちの電話

2021年 秋 58号



写真提供：岩谷 和子

～晩秋の八甲田連峰～

あでやかな裾模様の衣を身にまとい、間近にせまり来る厳冬の到来を予感しながら今は静かに佇んでいる山並みです。

この広報誌は、赤い羽根共同募金会の助成を受けて発行しています。

システムの視点から見えるこれからの課題

あおもりいのちの電話 理事 斎藤 渉

ーいのちの電話との出会いー

私が「いのちの電話」の存在を知ったのは30年ほど前、当時参加していたボースカウト活動の指導者がいのちの電話の相談員だと知った時だ。その後、縁あって弘前に住むことになった頃に、「あおもりいのちの電話」が開設され、妻は当時相談員第1期生として活動していた。私はパソコン関係の仕事をしているので、時々、事務局のパソコンメンテナンスをするようになり、後に正会員となり、7年前から理事として活動を支援している。

今回、機関誌の原稿を事務局から頼まれ承諾したが、よくよく考えると、文章を書くのは大学の卒業論文以来かと思うほど覚えがなく、締切日が近づくに連れてストレスを感じていた。私は普段からいつも楽しく過ごすことをモットーとし、ストレスフリーで生きているのだが、久しぶりに悩みを感じた。普段、悩んでも仕方ない時は現実逃避するが、逃避先が見つからない時は、楽しかったことを思い出すことが多い。ここ数年、ランニングが趣味となり、フルマラソンを完走した後、100キロのウルトラマラソン、200キロのジャーニーランといった長い距離を走るようになった。普通の人には想像できないかもしれないが、長い距離の大会のほうが頑張って走る必要がなく、気持ちも体力的にも楽なのである。また夜通し走るので、真っ暗闇の山の中や人がいない東京都心を一人で走る非日常感が楽しいし、余計なほど自分と向き合う時間もある。残念ながらコロナ禍で中止になるになる大会も多いのだが、また走りに行ってみたいと思うと元気が出て、原稿を書く気

持ちもちょっと湧いてきたので、相談員経験の無い私だが、「いのちの電話」について思っていることを書こうと思う。

ーいのちの電話にかかわって思うことー

長年に渡り「あおもりいのちの電話」に関わっていて一番感じるのは、相談員たちが活動を続けていくことは、とてもとても大変だということだ。相談員はすべてボランティアで、研修費や交通費も自己負担。仕事や家事の時間をやりくりして、月に数回の電話相談、研修も継続的に受けている。さらに相談員であることを秘匿しなければならないという原則があり、他のボランティア活動とは違った面もある。また相談員の人数が年々減少している状況で、相談員の平均年齢も高くなってきている問題もある。

ー今後の活動のためにはー

このような状況を踏まえると、今後の安定的な活動のためには、やはりICT（情報通信技術）を活用し、相談員が活動しやすくなるような環境整備が必要である。まず各種研修のオンライン受講を積極的に利用することだ。昨年度から、コロナ禍ということで、相談員養成講座はオンラインでも受講できるようなシステムになり、今年度は昨年度より受講者が多いそうだ。青森県はそれなりに広く、特に冬季間の移動が大変なので、今まで受講できなかった人も参加しやすくなるだろう。相談員になった後の研修も、同様にオンライン化を進めることで、大きなメリットがあるだろう。

次に考えられることは、相談電話を自宅など任意の場所で受けるようなシステムを導入することだ。既に技術的には可能になっており、

日本いのちの電話連盟でも試験運用が検討されているが、パソコンやスマートフォンにソフトを導入し、インターネット環境があれば、世界中どこでも電話を受けることができる。このシステムなら、相談員の移動の手間を省くことができ、電話を受ける拠点から離れていても相談員として活動できる。あとは相談の秘匿性をどのように担保するのか検討が必要となる。

またICTの利用により、相談する人にとってのメリットも考えられ、電話以外での相談窓口を作ることができる。例えばインターネットでの電子メール相談がある。「あおもりいのちの電話」では今年の7月から、ホームページからメール相談が出来るようになった。既にメール相談を行っているいのちの電話のデータによると、相談者の7割が若者となっているそうだ。返信はリアルタイムではないが、様々な事情で電話での相談ができない人にとっては、ありがたい相談手段になっているのであろう。さらにもっと若者に目を向けるのであれば、LINE（ライン）を使った相談がある。LINEは国内8800万人が利用するコミュニケーションアプリで、無料で友達や家族と、トーク（チャット）という文字のやり取り、音声通話、ビデオ通話が利用できる。いのちの電話以外の若者向け相談窓口では、既にLINEを使っているところもある。LINEの場合、トーク、音声通話の利用が考えられるが、メール相談とは違い、どちらもリアルタイムでのやり取りに

なるので運用方針や方法の検討が必要になると思う。これらのようにICTを活用することで、相談員が活動しやすくなり、また相談しやすい環境が構築される。

—活動を続けていくためには—

しかしICTですべて問題が解決するわけではなく、結局、活動を続けていくには、人とお金が必要となる。人に関しては相談員を増やすこと、お金に関しては寄付を集めることが目的になるが、その為には今まで以上に「あおもりいのちの電話」を知ってもらうことが必要となる。新聞やテレビのようなメディアで取り上げてもらうことや、ツイッターやフェイスブックなどのSNSでのPR、地元のイベントに参加するなどして、まず活動内容や現状を知ってもらい、そして興味を持ってもらえるようにしていきたい。

その次のステップとして、相談員を目指す人もいれば、裏方として活動のお手伝いをしてくれたり、寄付を通じて金銭的に活動を支えたりと、様々な経験やスキルを持った多くの人がこの活動に参加してくれれば、「あおもりいのちの電話」を通じて、皆が住みよい地域を作る手助けになると信じている。

— 齊藤 渉氏 —

● NPO 法人あおもりいのちの電話理事
(2014年より)

● アクア代表

- | | | |
|----------------|--------------|-----------------------------|
| ★ 相 談 電 話 | 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日と 15日
12:00~21:00) |
| ◆ 自殺予防フリーダイヤル | 0120-783-556 | (毎月 10日 8:00~翌日8:00) |
- メール相談が7月からスタートしました。
「あおもりいのちの電話」ホームページの入力フォームからご利用いただけます。

相談員の声

この一年を振り返ってのレポートから

コロナ、コロナ、コロナ… コロナに何もかもが振り回された一年だったが、幸い私はあまり影響を受けることなく過ごすことができた。むしろ中止になったことが多く、自分の時間に余裕ができたので電話をとらせていただいた。

毎年のように来る電話もあるが、切迫した電話もあり、私が役に立つこともあれば無力なことも多い。「コロナで外に出られなくなりますます人と接しなくなつた。3日間人と話してないから許してください」とマシンガントークをしたコーラーさん。これを聞いて喜んでいただけるなら、それでもいいやと思い、ずっと相槌をして聴いていました。孤独な方がどんどん増えて「寂しくて誰かと話したくて」という電話も増えるんだろうなあ。技法もそうだけど、まず「電話をとるからそれで許してください」という気持ちにこっちもなりました。

自分は研修を受けても受けても性格もこのまま、やり取りの仕方もあんまり変わらない。でも受け入れてくれるコーラーがいるのなら、もうちょっと電話とろうかな。そんなゆるーい気持ちで続けてきて、これからも続けてみたくなります。 -T-

初めて一人で担当した日は、電話をとるまでの時間がとても緊張しました。電話が鳴って会話がスタートしてからは、もう研修で習ったことが頭の中でぐるぐると、一番大切な相手の話を聞くということに集中できず、どんな言葉を返したらいいのだろうかと必死でした。

傾聴講座から始まり、1年以上の研修を終えてもまだ、私が誰かの悩みなど聞けるのだろうか、役にたてるのだろうかと、不安を残しながらのスタートでしたが、沈黙は恐れなくても良いこと、悩みも相手の大切な宝物であること、相手の言葉を返すと話がぶれないこと……など、研修で教えてもらった言葉に助けられながら電話をとることができました。

コーラーさんに何かお話して下さいと言われて戸惑ったことがあります。天気の話や食べ物の話など、当たり障りのない話題を探しながら、こんな会話でいいのだろうかと思った時に、相手の方から「精神病を患って一人で暮らしていると、誰とも喋らない日が何日もあってね。いろいろ考えると本当は辛いんだけど、辛いことは言いたくない。何気ないお喋りはそういう辛い気持ちが遠ざけられるから」と言われて、自分が相手の反応ばかり気にして、その方の気持ちに寄り添っていなかったことに気づきました。コーラーさんとの会話では、自分の思考癖に気づかされることも多いです。

電話担当の日は、自分のその日の気分が言動に出てしまわないよう、できるだけ頭の中は空っぽにして向かうようにしています。帰りは相手の声も耳に残り、あれで良かったのだろうかなど思い返しながら戻りますが、家についてからは一切考えないようにしています。

いのちの電話での活動に参加させてもらい、研修内容が深いものであったこと、また同じ悩みを共有し合える同期の仲間の存在をとてもありがたく感じています。まだまだスタートしたばかりで、これからも迷うことがたくさんあるのだと思いますが、丁寧にご指導くださる先輩方、事務局の方、家族の協力に感謝しつつ、長く続けていけたらと思っています。

-A-

2020年の電話相談の内容で印象的なことは、コロナと芸能人の自殺に関することです。芸能人の自殺報道があった後に、自分も辛い状況にあり、後を追いたいという電話が多くかったです。また、いのちの電話など相談窓口も併せて報道されるようになると、それを見て電話をしてきたという方も増えました。しかし、年々減少していた自殺者数が増えた年になってしまいました。自ら死を選んでしまった人々は、誰かと悩みを打ち明ける場所があったのだろうか？打ち明けても希望を見出せず、死を選んでしまったのだろうか？

頻回者の電話は、いつも同じような内容で改善が見られないように感じて、受け手としてこれでいいのだろうかと思ってきましたが、電話で話をする場所があるというだけでもガス抜きになり、明日も生きる力になるなら、それも十分意味のある電話のかたちなのではないかと、自殺者数増加の報道にふれ、新たに思い直しました。

私一人の力は小さいですが、コーラー一人一人との関わり合いのなかで、その存在をまるごと受け止めて、生きていていいんだよ、生きていて欲しいという想いでお話を聴いていきたいと思います。 -Y-



電話を受けて感じたのは、コーラー(電話をかける方)に共通する「誰かと話したい」気持ちと、「悩み」を持っている事です。孤独の状況でも、誰かと話して人と繋がりたい、自分の辛い状況を聞いてもらいたい、など。電話を受けていて、「誰かと話したい」強い気持ちをコーラー全員から受けます。そして、話す相手がいない強い孤独感も感じます。強い孤独感が続くと、心の状態を悪化させ、状況を更に悪くするのではないかと話を聞いて危惧します。病気で外出できない方、自分自身を特定されずに話したい方、コーラーの事情もたくさんあります。コーラーが、誰か知らない電話の先の私達と話す…ただ話しをするだけですが、心を落ち着かせ、強い孤独感が和らいでいくのを電話越しでも感じます。そんな時は、私もホッとします。

また、コーラーの悩みの内容は、多種多様です。コーラー自身にとって深刻な内容ですが、聞き手の私からすると、コーラーの視点や考え方を変えれば突破口があり、問題を軽くしたり解決ができ、深刻ではなくなり樂になるのに、と感じる事も多いです(共感を目指す電話とは、かけ離れた電話の受け方ですね…). 悩んでいる人は、悩みの中心についてはその事に気づきにくいのでしょうか。また、考え方の硬さや思いの強さから視点や価値観を変える事が難しいのでしょうか。自分自身もそんな悩み方をしているのではないかと考えさせられます。コーラーに突破口を気付いて欲しくて、少しでも良い状態になって欲しくて、ついアドバイスや提案を最初の頃はしたくなっていました。しかし、電話を受ける回数が進むと、問題解決の話よりも先に、自分の気持ちを受け止めて欲しいコーラーの気持ちに気付きました。コーラーが気持ちを受け止められ、肯定されて話が進行すると、最初の頃に沈んでいた声が明るくすっきりした調子に変り、私自身も明るい気持ちになります。

話をしていて、自分の言葉でコーラーを更につらい気持ちにさせたり、自殺願望に拍車をかけないか、コーラーにかけた言葉はあれで良かったのかと、電話を切った後、不安になることもあります。しかし、電話を切る際に、「ありがとう」、「気持ちが楽になった」とコーラーから言われると、晴れ晴れとした気分になります。上手く話せた電話ばかりではありませんが、最後に「話を聞いてくれてありがとうございます」と言われる嬉しさ、達成感ともいえないなんとも言えない気持ちがこみ上げ、またその言葉が聞けるように私は電話を受けるのかもしれません。

以前、私は医師などを救う仕事をしている方がうらやましく、自分がなにもできない存在に感じていました。でも、ただ電話で話すだけで、何の専門性も持たない私でも、相手の孤独感を癒し、電話で話しているその瞬間は自殺の手を止め人の命を助ける事ができる。今は、そう思っています。 -K-



晩年は何か人のお役に立ちたいと始めた『いのちの電話』。

その想いが強かったのか、コーラーからの電話を受けると何か力んでいたり、アドバイスをしなければと考えて焦ったりしていました。

「本当に聴くだだけでいいの？」と心の奥深くで納得していない自分がありました。それが、ある一本の電話で、「あー、傾聴ってのことなんだ」とストンと納得しました。それは、60歳代の男性からの電話でした。「認知症でうつ病の母の介護をしています。愚痴を聞いてくれますか？」「それは大変ですね。はい、いいですよ」と私。きっとストレスが溜まってるだろうなと愚痴を聞く覚悟をしていました。ところがコーラーの方は途中から母のせいにしていましたが、介護する前からいろいろ悩んでました。アドバイスされると、もうわかってる！という気持ちになるが、ただ聴いてもらうと多くの気づきがあります。「聴いてくださってありがとうございます」とコーラーさん。このことから、私の方が多くのことを学びました。

といえば、私も出来ない理由を何かのせいにしてしまってると気づかされた。コーラーさんの電話で、自分の心の奥深くにしまい込んでいる部分が浮かびあがってくることもあります。

また、ある自己免疫疾患からの電話です。全身がしびれ、頭もフラフラで身体中が針で刺されたような痛みが休みなく続きます。365日一日も休みがありませんと、か細い声で自分が苦しんでいる様子を一方的に話されました。独り暮らしのために誰にも言えない、病院では眠剤と痛み止めが処方されている。30分くらい話されたでしょうか。「どんな薬よりも『いのちの電話』で話を聴いてもらうことが、唯一の私の癒しです。この時間が私にとっての幸せの時間です繋がって良かった。神様は私に話すことを残してくれ感謝しています。私ばかりが話していると他の困っている人に繋がらないので、この辺で切ります」と他者への配慮もされました。この瞬間、『いのちの電話』に係われたことに感謝しました。そして、こちらこそ幸せな時間をありがとうございました。コーラーの方から多くを学んだ一年でした。

さて、これからどんな出会いがあるでしょうか、楽しみです。 -M-