



あおもいのちの電話

2022年 2月 59号



— 岩木山と白鳥ふれあい広場（藤崎町） —

写真提供：岩谷和子

津軽平野のほぼ真ん中、りんご「ふじ」の発祥の地でもある町の平川河畔に、毎年およそ300羽の白鳥や様々な野鳥が姿をみせます。特別に深い今年の雪におおわれた岩木山と白鳥と水面が織りなす景色は、周りの木々が芽吹き始める3月末頃まで訪れるものを和ませてくれます。

この広報誌は、赤い羽根共同募金の助成を受けて発行しています。

寄り添うための質問

認定 NPO 法人 あおもりいのちの電話

理事 牛山 敬

—いのちの電話相談員として—

何年も前になりますが、いのちの電話の相談員をするにあたって、多くの研修を受けさせていただきました。そこでは「傾聴」や「あいづち」といった電話の受け手に必要なスキルを学ぶことができました。

さて、いざ相談電話を取るようになると、最初は一人の方に対して少なくとも 1 時間以上、長い時には数時間のやり取りをしていたことがありました。もしかすると、相談員になったばかりの方々にはよくある話なのかもしれませんが。また、それとは対象的に、全くと言っていいほど相手の方が話をしてくれない場合、沈黙に耐えきれず、早く電話を切りたいと思ったり、大した意味もない質問を無数に投げかけて、突然に電話を切られてしまう経験もありました。

そのような初心者にとって、継続研修はとても大きな励ましと学びの場となったことは言うまでもありません。同期の方々、そして先輩方、特にファシリテーターのご意見や、一つひとつのやり取りに対する視点は新鮮で、自らの失敗を通して成長する機会となりました。

—コーチングを学んで—

現在は相談員として学んだことを踏まえつつ、牧師として、また東奥義塾高等学校の聖書科講師として、さらには刑務所教誨師や保護司としても、出会う方々のお話を伺う機会が多い職業に従事させていただいております。そのような中で、最近はコーチングという手法について学ぶ機会が与えられています。

日本でも、最近ではコーチングをご自身の働き取り入れている方々も増えているようです。1 対 1 の時間を取り、ゴールを設定し、コーチとともにその目標に向かって取り組む

方法です。相談を受けるコーチに必要なことは、「助言」ではなく、「傾聴」と「守秘義務」と相手に対する「質問」です。いのちの電話の相談員として必要な「傾聴」と「守秘義務」はこれと重なるところがありますが、私は「質問」に苦労した経験があるので、そのことも新しい成長の機会となっております。良い質問者になる。これがコーチの目標ですが、学ぶ中でこんな話を伺いました。

—What is Coke?—

かつて、コカ・コーラ社の業績が急速に悪化し、会社の進むべき道を見失った時期があったそうです。幹部たちは日々集まって会議をしましたが、それぞれの意見が合わず、出口の見えない闇の中を歩んでいました。そこで、幹部たちは当時のアメリカで最も有能だと言われていたコーチを招聘し、会社の命運を委ねることにしました。約束の日が来て、招かれたコーチが幹部たちを前に聞きました。「What is Coke?」このたった一言の質問「コーラとは何ですか?」という、一聴すると当たり前のような、ふざけたような問いに、幹部たちは誰も答えることができませんでした。その後、「コーラとは?」「我社とは?」と幹部たちは議論を重ね、この質問一つがコカ・コーラ社の原点に回帰するきっかけとなり、業績が回復したそうです。

—どうして欲しいの?—

このことを知ってから、最近、聖書を読んでいると、人々に対するイエスの関わり方に目が止まりました。目が見えない人が助けを求めてイエスを呼び止めると、その人に対して「どうして欲しいのか?」とイエスは質問をします。同じような箇所が他にもあります。目が見えない人が助けを求めてくるとき、「そりゃ、

目が見えるようになりたいんだろう。」と考えてしまいますが、先入観や常識ではなく、相手のニーズを徹底的に追求しようとするイエスは、質問によって相手の内にある本当の気持ちを引き出そうとされたのです

私は、自分が関わったことのある分野が話題になりそうな相談電話を受ける時、少し嬉しい気持ちになったりしました。それは、相手のことを分かってあげられそう、という気持ちと、何か適切なことを言えるかもしれないという期待感かもしれません。いずれにしても、その時、私の心は相談者への寄り添いというよりも、むしろ自分の領域に相談者を連れてくることに向かっていたのではないかと思います。すると、大半がその業界の話になったり、それぞれの知識を出し合うようなやり取りに終始してしまい、時間もかかる上に、相手の方にとって良い相談ができたとは思えない時間となってしまったのではないかと、今更ながらに猛省しております。これでは、良い質問者とは言えないでしょう。

ー良い質問者になるためにー

では、良い質問とはどのようなものなのでしょう。コカ・コーラ社の出来事や、聖書に描かれたイエスと相手のやり取りは、投げかけられた質問が、自分の領域に誘導してくるような質の悪いものなのか、それとも、相手の側にひたすらに寄り添ったものなのかを見分ける良い例だと感じています。

コーチングは、相談者が自分でも気付いていない本心を質問によって自ら発見し、そのことに納得し、自ら決めたことを実践するためにサポートする手法です。人は助言ではなく、良い質問を通して自分で自分を発見する。いのちの電話の研修でも、良い質問のことを学んだな、と思い返す今日このごろです。

いのちの電話に関わっておられる方々にとって、徹底的に相手の立場に立とうとする姿勢は当然のことかもしれません。さらに、様々なバックグラウンドをお持ちの方々が相談員などの働きを担っておられます。それぞれが置かれた場で培ったツールを持ち寄り、相手に寄り添うという共通の目標に向かって互いに成長できる場所。それもいのちの電話の素晴らしいところではないでしょうか。

*** プロフィール ***

ー牛山 敬氏ー

1976 年生まれ
神奈川県川崎市出身
同志社大学大学院
神学研究科修士



日本キリスト教団 弘前西教会 牧師
弘前地区 保護司 青森事務所 教誨師
東奥義塾 聖書科講師
ジャパン・セルチャー・ミッション・ネットワーク (JCMN)
コアチーム

- | | | |
|----------------|--------------|-------------------------------|
| ★ 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 | | |

「あおもりのちの電話」ホームページの入力フォームからご利用いただけます。

