

ひとりで **悩**まないで

横浜いのちの電話

広報106号

2023.11.15



社会福祉法人 横浜いのちの電話

事務局 〒240-8691 日本郵便保土ヶ谷支店私書箱32号 TEL. 045-333-6163

発行人 松橋 秀之 横浜いのちの電話広報委員会 (D.T/N.S/N.O/T.N/Y.O)

制作 KP+SD



人に相談したくなりました

～人との対話が人をいやす～

生成 AI が急激に進化しています。

カウンセリングに応用する取り組みも始まっているようです。

そんな中わたしたちが電話で人に相談をする意味を改めて考えてみました。

横浜いのちの電話の外国語相談(LAL)は30周年を迎えました。

特別寄稿も合わせてお読み下さい。



人に相談したくなりました＊

——人との対話が人をいやす——

悩む人に与えることができる
もっとも相応しい援助は
その人の重荷を取り去ってやる
ことではない。その人の最上の
エネルギーを呼び出してやることだ

カール・ヒルティ

横浜いのちの電話が設立されての43年間にはさまざまな電話相談機関ができました。発足当初は若い人からの相談もかなりありました。今は、残念なことに20代以下の人からの電話はほとんどありません（全体の約7%）。現代は学齢期の子から高齢者の方々までほとんどの人が携帯電話やスマートフォンを持っています。チャイルドラインができたことで、学齢期の子どもたちはそちらへの利用がみられます。ただ若い人の多くは、他の年代に比べ、電話での直接的対話をさけている傾向にあると言えそうです。そのような人にとっては、インターネットは関わりやすいコミュニケーションの手立てとなっています。こうしたデジタルなコミュニケーションの特性によって生じる社会的問題も多発していることは憂慮すべきことです。最近では、相談活動の領域にも生成AIの活用が検討されていることも耳にします。

ふり返ってみますと、1988年に横浜いのちの電話では、全ての人に開かれた電話相談を目指して、聴覚に障害があるため通常の電話での通話が難しい人のためにFAX相談を始めました（2013年に終了）。その中には、切羽詰まった深刻な相談もありました。その場合は、複数の相談員で時間をかけて内容の読み取りや返信の文章化、言語化を検討することになりました。これは、現在東京いのちの電話等でなされているインターネット相談でも同じだと思います。メールは文章によるコミュニケーションになるため行間をどのように読み取るかが大切です。相談者は必要な時にメールを送信してくることはできますが、返信を受けるまでの時間がかかることは課題として残ります。

生きる目的や意味を見失い、どう生きていったら良いかを悩んでいる人は「だれかに分かっ

てほしい」「だれかに話をきいてほしい」思いを強く持っています。そのような時、電話相談は即時的に応じることができます。電話相談を利用する多くの人は、効率よく正しいと思えるような「答」を求めているとは限りません。むしろ、「気にかけて、寄り添ってくれる人」を求めています。相談者が今どのような状況にいるかを受けとめ、感じ取り、理解した上で、あたたかい肯定的な言葉で応じてもらえる出会いを求めています。電話をかけてきて、話をする行動は、相談者に問題解決の力があることを示しています。統合失調症の研究をした医学者のオイゲン・ブロイラーは「どんな困難なことでも、患者は健常者であるとして語りかけねばならない。このことにより患者は、私たちと同じように理解し、考え、感じるようになる」と言っています。

受容と傾聴に重点を置いた電話相談の関わりを主軸にしながらも、相談者自身が直面している課題への解決能力は、相談者自身が持っていることを信じそのことに気づけるように、そして望んでいる状況・状態に向けて行動を起こせるように対話をしていくことが必要であると考えます。そのためには、相談者の解決能力や可能性を引き出せるように、変化や気づきを促せるような言語化の力を相談員は育てることが求められます。

最近話題になっている生成AIの活用のポイントは、利用者がどれだけの確に質問できるかにあると言われています。問題を抱えて悶々としている相談者が整理して話し、的確な質問ができるのであれば、問題は解決に向いていると考えます。そのようなところまで行くには、支えられ、受けとめられ、話を聞いてくれる人が必要です。



認知行動療法の第一人者、大野裕先生は、心が落ち着かない時の一時的な聞き役として、こちらのケアにおけるチャットポットの活用を研究開発中です。コロナ禍で始められたAIチャットポット「こころコンディショナー」を利用された人からのアンケートに「チャットポットを使っているうちに人に相談したくなった」との反応があったそうです。孤独感を強め、誰かに話して、自分を分かってほしいと望んでいる人には、生成AIが相談員の代わりになりきることは難しいかもしれません。いつでも、どこから

でも関わりを求めることが可能な電話相談は、これからもなくなることはないと思います。

カール・ヒルティは「人を不安にするのは事柄そのものではなく、むしろ、それに関する人の意見である」と言っています。相談に応じる者として心にとめたい言葉です。

＊大野裕先生のメールマガジン「こころトーク」から一部引用させて頂きました

横浜いのちの電話

スーパーバイザー 有田モト子

特別寄稿：横浜いのちの電話 外国語相談（LAL）30周年

「Juntos, valorizando a sua Vida」「一緒に、あなたの命を大切に！」

横浜いのちの電話 外国語相談では、外国人のメンタルヘルス支援のための取組みの一つとして、ポルトガル語とスペイン語による電話相談を行なっています。

抱える問題の変遷

1993年に始まったLALの活動も今年で30年となりました。30年前には、日本社会への適応の過程で直面する様々な問題が中心的なものでした。その後、日本は、リーマンショックの影響による不況、東日本大震災、COVID19パンデミックと厳しい状況に見舞われ、これらの状況は日本人だけではなく外国人住民にもより重くのしかかってきました。また、日本人と共通とも言えますが、高齢化の問題も忍び寄ってきており、抱える問題はより複雑になってきています。

当初、多くの方は出稼ぎと考えて日本に来ていましたが、日本での生活が長くなり、子供たちが日本の教育を受け成長し、就職、結婚もこちらでしてしまうと、その両親も母国へ帰る意義を見失い、こちらへ住み続けることを選択する家族も増えてきています。しかしながら、一族郎党がすべて日本に住んでいるというケースはそれほど多くないので、母国と日本に家族が分断されてしまうということも起こりえます。また、家族は母国に残し、父親のみ出稼ぎに来ていた方の多くは、帰国時をつかめず、ずっと日本で働いて、家族へお金を送り続けました。しかし高齢になって仕事を失い帰国したいと思っても、長く離れていた家族に受け入れてもらえなかったり、帰国しても母国の生活になじめなくなっていたりということも起こっています。

子どもたちの問題は、サポートは以前と比べて全般的に増えてきてはいるものの、進学、いじめ、不登校、ひきこもりなどが続いています。日本人の子供たちと共通のものもありますが、言語が問題として関わってくる学力、親とのコミュニケーション、自分のアイデンティティーはどこにあるかなど特有の問題もあります。

LALにかかってきている電話では孤独感、疎外感の中でもがいている人たちの姿が見えます。その末に、何らかの精神疾患を抱えてしまう人たちというのが少なからずいることも感じ取ることができます。

困難や危機にあっても誰にも相談できず、苦しんでいる在日中南米の方たちの思いを母国語で受け止め、寄り添っていく LAL の活動はこれから一層大切なものになっていくのではないかと思います。



Information インフォメーション



2024年度 電話相談員ボランティア募集

あなたも相談員になりませんか

相談員は交代で、大切に電話を受けています。一人ひとりのことばは、その人の「いのち」ですから。あなたとの対話が、誰かの生きる力になることがあります。決して楽なボランティアではありませんが、孤立して悩んでいる人の良き聴き手として、あなたの時間と力を提供してください。

応募資格：(以下のすべてを満たすこと)

1. 23歳以上(2024年3月31日現在)
2. 横浜いのちの電話の活動と基本理念に賛同し、積極的に参加できる人
3. 1年間の養成コースに参加できる人(週1回2時間及び宿泊研修2回)
4. 電話相談員ボランティアとして無料奉仕できる人(交通費も自己負担)
5. 24時間年中無休の電話相談において、原則として月2回の担当ができる人(年数回の深夜担当を含む)
6. 相談員認定後、相談員活動が引き続きできる人

応募書類：

1. いのちの電話相談員ボランティア申込書 所定用紙(写真添付 3×4cm)*写真ウラに名前を記入
*申込書は、ホームページからダウンロードもしくは下記事務局までご請求願います。
2. 応募の動機 400字詰め原稿用紙×2枚(自筆に限る)
3. 生き立ちについてのレポート 400字詰め原稿用紙×8枚(約3200字)*パソコン可
*生き立ちは、履歴書のような羅列ではなく、自分の人格形成に影響を及ぼした出来事、自己形成の歴史を描いてください。

受付期間： 2023年11月20日(月)～2024年2月10日(土)(当日消印有効)

募集人数： 40名

研修期間： 2024年4月～2025年3月(原則全課程出席のこと)
講義・グループ体験学習・電話インターン研修

研修受講料： 前期Ⅰ 20,000円(宿泊研修の費用は含まれていません)
前期Ⅱ 15,000円
後期 20,000円(宿泊研修の費用は含まれていません)
各期ごとに納入していただきます。

申込手数料： 応募書類提出時に2,000円を納入していただきます。

応募方法： 84円切手を同封の上、「募集要項」をご請求ください。
ホームページでも入手できます。 <https://www.yind.jp/>

〒240-8691 横浜市保土ヶ谷郵便局私書箱32号

社会福祉法人 横浜いのちの電話 問合せ先 / 事務局 045-333-6163

社会福祉法人 横浜いのちの電話 お知らせ

春の映画会

初の日本地図に隠された、
驚くべき秘密とは—?



©2022「大河への道」フィルムパートナーズ

原作 立川志の輔
監督 中西 健二
キャスト 中井 貴一 松山 ケンイチ
北川 景子 ほか

●日時 2024年3月7日(木)
●会場 戸塚区民文化センター
さくらプラザホール

JR・市営地下鉄「戸塚」駅西口下車
戸塚区総合庁舎内 4階

1回目 開映 11:00 (開場 10:30)

2回目 開映 14:30 (開場 14:00)

3回目 開映 18:30 (開場 18:00)

前売券 1,100円 当日券 1,300円

全席自由 発売開始 2023年12月11日

●お問い合わせ

横浜いのちの電話事務局

TEL. 045-333-6163

FAX. 045-332-5683



編集後記 コロナが5類に移行し、人と人が同じ時間・場所を共有し、直接交流する日々が戻って来ました。コロナ禍の不自由な生活を体験したからこそ「人のぬくもりが直接伝わる言葉」の有り難さをしみじみ感じています。(Y.O.)

毎月10日は フリーダイヤル

なやみ ころろ
0120-783-556

毎月10日 8:00～翌日8:00
24時間・無料です

あなたがつらいとき、近くにいます。
ひとりで悩まないで、ころろの苦しみを
お話ください。

自殺予防 いのちの電話です

神奈川県共同募金会からの配分金



本広報紙は、共同募金配分金
により製作しました。



ひとりぼっちで
悩まずに…

だれかと話したいとき ころろ寂しいとき

横浜いのちの電話相談

045-335-4343 (24時間体制)

外国語 電話相談

●ポルトガル語
0120-66-2488 045-336-2488

●スペイン語
0120-66-2477 045-336-2477

相談時間 水 10時～21時
金 19時～21時
土 12時～21時