

チャイルドラインによる電話相談

心に寄り添うボ

課題を抱える子どもたちに「共感」し、 気持を受け止める「チャイルドライン」

●特定非営利活動法人 チャイルドライン支援センター [東京都港区]
<http://www.childline.or.jp>

今日の社会では、大人たちのみならず子どもたちもストレスを抱えやすく、いじめや引きこもり、虐待、不登校といった課題が深刻化している。

こうした状況下で、電話によって子どもたちの「声」を聴き、その気持を受け止める活動を続けているのが「チャイルドライン」である。

子どもの気持への「共感」に徹した相談活動

「チャイルドライン」は、イギリスのチャイルドラインの実施例を参考として、平成10年に発足した「せたがやチャイルドライン」をきっかけとして以来、昨年12月現在で全国34都道府県63団体に広がっている。

この活動の大きな特徴は、ボランティアとしてかかわる電話の「受け手」(子どもの電話を受ける人)がアドバイスや評価、結論づけなどは一切せずに、子どもたちの悩みや苦しみ、迷い、時には喜びといったさまざまな気持に「共感」することに徹している点にある。

電話をかけてきた子どもの匿名性やプライバシーを守りながら、一つひとつの「声」に対して「受け手」が丁寧に対応し、誰かに話すこと、話せたことで、子どもたち自らが問題に立ち向かっていく勇気と主体性を支えているのである。

18歳以下の男女を対象とした電話の着信件数は年間12万件を超えており、相談内容としては「学校生活」や「友人との関係」、思春期における「性」といったテーマが多い。一方で、「こんな楽しいことがあったんだよ」といった楽しい報告もある。こうした電話の根本的な背景としては、現代社会のなかで、子ども自身が話す相手を持たずにいたり、自己開示できずにいたりして、精神的に孤立した状況にいたることがあげられる。

「寄り添う」ことの重要性をめざした養成講座

「チャイルドライン支援センター」(以下、「支援センター」)は、「チャイルドライン」の全国組織化をめざすとともに、各地の実施団体を支援していく目的で、平



チャイルドライン全国フォーラム(2005年、広島)



チャイルドラインの活動目標は、 チャイルドラインがなくてもよい社会の実現

さとうせつこ
佐藤節子さん

チャイルドライン支援センター 常務理事

「チャイルドライン」は、電話で子どもたちの話を聴くこと、そして、子どもの声を社会に伝え返し、「子どもの幸せが実現できる社会」をつくることをめざす、という地道な活動です。この取り組みが子どもたちに力をよみがえらせていることを、一人でも多くの人に理解してもらうことが、活動の幅を広げていくことにつながります。

その一環として、私たちは、21世紀を担う子どもたちに夢を持ってもら

成11年1月に発足し、平成13年5月にNPO法人格を取得した。

「支援センター」では、各地の「チャイルドライン」の開設支援、「受け手」としての適性を育むための研修や交流、国や行政に対する提言などを行っている。また、全国各地でのセミナーや講演会、シンポジウムなどとおして、子どもたちの「声」を社会に発信していく役割を担っている。

特に、「受け手」としてボランティア活動にかかわる希望者に対する、「チャイルドライン」の理念や心構えの周知を図るための養成講座に力を入れている。

この講座の内容は、子どもたちをめぐる現状把握、「傾聴」に関する学習、具体的な活動に向けたオリエンテーションといった3段階で構成され、受講者たちは、たとえ善意であっても結論を出さず、悩みや苦しみに「寄り添う」ことの重要性を学んでいく。

「支援センター」の佐藤節子常務理事は、養成講座のねらいについて、次のように述べている。「私たちの活動は『子どもの権利条約』にもあるように、子どもも人間として対等な立場であるという理念を大切にしています。子どもたちは、解決策を求めているというよりも、自分たちの悩みや苦しみを聴いてくれる人を求めているのです。」

相談員の心の重荷を軽減する「支え手」の役割

「チャイルドライン」の活動の特徴づけるもう一つのシステムが、「受け手」自身の心の重荷を軽減するための「支え手」の存在である。

全国の「チャイルドライン」の「支え手」たちは、子どもたちからの深刻な相談内容や、時には子どもが見せる攻撃的な感情によって沈滞しがちな「受け手」たちの気持を上手にフォローし、悩みを分かち合うための役割を果たしている。

「支え手」もやはりボランティアであり、「受け手」や運営メンバーなどから希望者を募り、「支え手」としての研修を終え、活動するようになる。

「チャイルドライン」では、子どもたちの悩みをやさしく受け止める「受け手」と、「受け手」の気持を和らげる雰囲気づくりをめざす「支え手」といったそれぞれの役割によって、子どもたちが素直な気持を吐露することのできる場を生み出している。

著名人から募った絵馬による
「夢メッセージ展」



いたいという願いから、スポーツ選手、俳優、画家、歌手、アナウンサーなど、第一線で活躍している方々に、子どもたちへの想いを「絵馬」に託してイラストやメッセージを描いていただき、「夢メッセージ展」と題して全国で巡回展を実施しています。

「絵馬」は希望者にチャリティーでお譲りし、「チャイルドライン」の活動を支える資金として生かされています。

「チャイルドライン」の活動成果は、すぐには出てきません。10年、20年といった息の長い活動であり、現在、悩みや苦しみを訴える子どもたちが、未来の社会を担う立派な大人へと成長してくれば、それに勝る喜びはありません。

私たちの最終目標は、「チャイルドラインがなくてもよい社会を実現すること」。つまり「チャイルドライン」がなくても、子どもたちの健やかな育ちが保障される環境づくりです。

集 ランティア活動

いじめや虐待、自殺などの引き金になるストレスや心の問題は、現代社会では誰もが抱え込みやすい状況となっています。そうした困難や危機に直面している人々の声を聴き、再び生きるための勇気と喜びをもたらす電話相談や傾聴などの活動が注目されています。

今号特集では、人の心に寄り添いながら悩みや苦しみを受け止め、共に考えるボランティア活動の意義や重要性を探ります。

高齢者の話を「聴く」ことで、豊かな暮らしを支援するボランティア

●聴くボランティア・あびこ【千葉県我孫子市】

千葉県我孫子市にて、「傾聴」に特化したボランティア活動を続けている「聴くボランティア・あびこ」は、平成15年から3年間にわたって実施された我孫子市社会福祉協議会の主催による「傾聴ボランティア入門講座」（講師：NPO法人ホールファミリーケア協会）の修了生が、講座体験をその後の活動につなげていきたいと、平成18年3月に自主的に立ち上げたボランティアグループである。

対象者の話を「聴く」ことに専念

「聴くボランティア・あびこ」の会員数は現在56名。前述の講座の修了時期に応じた3つの班で構成され、メンバーは子育て時期を終えた主婦層が中心となっている。

会員たちは、特別養護老人ホームやグループホーム、デイサービスセンターといった市内の施設と、一人暮らしや日中独居の個人宅などを定期的に訪問し、高齢者の話し相手となることで、人とかかわる機会が少なくの方々が、元気に過ごせるように支援している。



この活動の背景について、会員の一人である塩田みどりさんは、次のように述べている。「我孫子市内では、一人暮らしのお年寄りが増える一方、隣近所や自治会で支え合うことがむずかしくなっており、また、家族と同居している方でも、日中独居の方

が多く、高齢者の閉じこもりが懸念されていました。その対応策として、私たちは傾聴活動の重要性を見出しました。」

会員たちは、1回の訪問で1時間を目安に活動を行っており、その訪問相手からの話の内容に対しては、直接的な課題解決やアドバイスはせず、話をじっくり「聴く」ことに専念している。施設で暮らす高齢者のなかには、認知症の方も多く、「家に帰りたい」「自分はなぜ、ここにいるのか?」といった思いを繰り返し訴えることも少なくない。

「聴く」ことによって、 私たち自身も成長しています

おおはら ゆりこ しおだ
大原百合子さん(左)・塩田みどりさん(右)
聴くボランティア・あびこ会員

「聴くボランティア・あびこ」では、一人暮らしや、施設で暮らす高齢者に寄り添うことで、多くの方が、いきいきと明るく元気に暮らせるよう、また、心豊かで自立した生活ができるようにとお手伝いをさせていただいています。

かつては地域に友人もなく、家に閉じこもりがちだった高齢者が、私たちの活動をきっかけとして積極的な人づきあいができるようになり、デ

傾聴活動者を対象とした
フォローアップ講座

会員同士のフォローとスキルアップ

訪問活動において、会員たちは、たとえ顔なじみとなった人に対しても、常に「真っ白な気持ち」で傾聴に臨むことを心がけており、その日その時の相手をそのまま受け入れて、素直な気持ちを肯定的に聴くことを大切にしている。

話を聴くことによって築き上げられていく相手との信頼関係が、会員にとっての喜びにつながるが、それゆえの精神的な苦勞が伴うことも事実である。

「聴くボランティア・あびこ」では、毎月1回の活動報告と事例検討会を開催し、活動に伴う課題や日頃の活動状況を話し合っている。ここでの話し合いや、日頃から会員同士の交流により、会員個人が抱える悩みやストレスが共有化され、発散されていく。会員たちは「活動で生じた悩みを家に持ち帰らない」ことを心がけており、さらに、年3回の合同学習会では、傾聴のスキルアップをめざした意見交換会を行っている。

会員たちは傾聴活動によって元気をもらい、それをさらに次の活動へと生かしているのである。

活動のさらなる普及を目指して

「聴くボランティア・あびこ」の設立当初、「傾聴」に特化したボランティア活動に対する認知度アップと、受け入れ先の開拓においては、市社協との連携のもとで努力を重ねてきた。その経緯を振り返って、会員の大原百合子さんは、「施設によっては、話を聴くだけのボランティアに対する違和感があったことも事実ですが、活動を続けるうちに、徐々に私たちの存在が理解されるようになりました」と語っている。

現在では、人の心に寄り添うために話を聴くことの重要性が、訪問先の施設の職員や他のボランティア活動者などから評価されている。

また、これまでの傾聴活動の経験を積むことにより、会員自身の成長といった大きな成果を生み出している。

「聴くボランティア・あびこ」では、今後も地域や行政、市社協との連携強化をとおして、高齢者への積極的な「傾聴」活動をすすめていく考えである。

イサービスセンターへ出かけたり、友だちができたといったエピソードに、傾聴活動の重要性を実感しています。

施設やご自宅でうかがうお話は、楽しい内容ばかりとは限りませんが、その時、その方が話したいと思う気持ちを大切にしながら、安心して、お話ししてもらえるよう一生懸命身を傾けて聴かせていただきます。

また、以前にお目にかかったことのある方でも、私たちのことを覚えていないケースもあるため、挨拶は、「こんにちは」「聴くボランティアの〇〇です」や「はじめまして〇〇です」と訪問することもあります。

傾聴のボランティア活動をとおして、高齢者から「誰かが訪ねてくれることが、とてもうれしい」という言葉をいただくことが、活動を支えるエネルギーとなっています。また、人の話を最後までじっくり「聴く」ことが、私たち自身の心の成長にもつながっているのです。

市社協の「傾聴ボランティア入門講座」で、宝物をもらいました。

悩みや苦しみを受け止めるための 電話相談や傾聴活動における ポイントとは



おかもとまさこ
岡本正子さん(左)
日本ののちの電話連盟 事務局長

みさきゆみこ
三崎由美子さん(右)
社会福祉法人 いのちの電話 理事・事務局長

困難や危機に追い込まれている人々の「心に寄り添う」活動の重要性が高まっています。相談者の悩みや苦しみを受け止めるために、全国や東京のいのちの電話で活躍されているお二人から、電話相談や傾聴活動に取り組むうえで、ボランティア相談員に求められる留意点や心構え、また、相談員たちを支え、育てていくためのポイントなどについて伺いました。

電話相談や傾聴活動の社会的背景について

電話による悩み相談の活動は、昭和40年代後半、民間による電話サービスが可能になったのをきっかけに日本全国に広まり、近年では携帯電話の普及とともに、さらにその需要が拡大している。

相談内容の変化として、かつては本人の持つ悩みと相談の具体的な内容との関係性が明確であったものが、現在では、本人自身が育った環境や、今までに培われてきた他者との距離のとり方に課題があるケースが多く、問題が生じた根本的な原因が見えにくくなっている傾向がうかがえる。

その要因の一つとして、高度成長を境とした家族構成や、社会的価値観の変化のなかで、たとえ些細な悩みごとであっても身近に相談できる人がなく、孤独の中で不安定な日々を過ごしてきた人々が増えてきたことが考えられる。

こうした傾向は、高齢者を対象とした傾聴活動にも共通しており、地域や家庭から孤立した人、そして心の病を抱えた人も少なくない。

電話相談や傾聴活動は、そうした方々の「声」に耳を傾け、相手の気持を受け止めることにより、生きる喜びを見出すための良き隣人として寄り添うことに意義がある。

悩みや苦しみを受け止めるボランティア相談員の心構えとは

ボランティア相談員として参加する方々が、より有効な電話相談や傾聴活動の実践を生み出すためには、主体はあくまでも相談者本人であり、相談員の役割とは、本人自身が自らの力で問題を解決するための手助けであると認識することが大切である。

ボランティア相談員がかかわる「いのちの電話」では、相談員に必要な心構えとして「受容」「共感」「感受性」、そして「自己理解」といったキーワードを掲げ、2年間の研修と毎月1回の継続研修(グループによる)によってスキルアップを行っている。

「受容」とは、相談者一人ひとりの価値観や考え方を尊重し受け入れることであり、「共感」とは、相談者が直面している悩みや苦しみをそのまま感じとることである。また、「感受性」とは相談者の言葉にできない気持を敏感に感じとる力である。

研修では、相手の言葉遣いや声の抑揚、話の間などから感じたお互いの気持を、具体的な言葉で確認し合っていく。さらにそこから「受容」「共感」「感受性」といった聴く力を養いながら、相談員としての自己の発した言葉や態度が、相手にどう伝わるかといった「自己理解」へとつなげる。このよ

うな研修ではグループでの体験学習をとおして「心のキャッチボール」がスムーズに行われるように、自己成長やボランティア育成のための学び合いを、とても大切にしている。

電話相談や傾聴活動によるさまざまな効果

匿名性や守秘義務によってプライバシーが守られ、相談者にとつての安心感をもたらすことで、互いに「本音」の会話ができる点が、この活動における最大のメリットといえる。

心の拠りどころを見出すことが困難だった相談者にとつて、悩みや苦しみを、あるいは憤りや怒り、悲しみといった素直な感情を吐露することで、一人の人間としての気持を受け止めてもらえたこと、生きるための後押しをしてもらえた体験が貴重なものとなる。そして相談員にとつても、相手の気持を大切にしながら話を「聴く」活動が、人間的な成長をもたらしている。

また、「人を支えることができた」「誰かの役に立つことができた」ことがもたらす達成感や、活動をとおして共通の目的を持った仲間ができ、地域社会の一員としての存在を確認できることも、相談員のやりがいや喜びへとつながっていくのである。



相談員を支えるためのシステムの重要性

一方、活動の運営者や管理者にとつては、電話相談や傾聴の現場で深刻な話などを聴くことにより、相談員自身が深い悲しみや無力感といった精神的ストレスに落ち込まないようなフォローやケアを行うことが求められている。

相談員たちが相談者に対して持つ悩みや苦しみにへのケアとして、相談員同志が仲間として支える「共感」によるケアは欠かせない。

そうした心のケアは、電話相談の場合には、一つの通話が終わった直後や、定期的な情報交換の場、研修などさまざまな場面で行われている。

今後の活動展開に向けての展望

電話相談の活動における最近の傾向としては、フリーダイヤルの取得をめざす動きが顕著であり、私たち「いのちの電話」相談の活動においても、「自殺予防いのちの電話」をフリーダイヤルで実施し、相談件数も増えている。

また、情報化社会の進展とともに、相談そのものの手段も変化し、若い世代を中心に、メールによるコミュニケーションも多くみられるようになってきた。「いのちの電話」においても、現在、東京いのちの電話では昨年10月より試行期間としてメール相談を実施している。

電話相談や傾聴への取り組みは、今後も、悩み、苦しむ人々にとつての身近な相談相手として、機能と役割の充実が期待されており、そのためには、心や気持を「聴く」という地道な活動を基本としながら、社会の変化に対応していくことが必要といえる。