

関西いのちの電話

ふれあうところ…06-6309-1121

2003.4

Vol.116



196 神戸南京町長安門

聖徳直修 旧店舗が並び、早く食べ物を出して、
本日は元気がいい海森町の門を修繕中。

yjs.

「風」・「相談員ノート」… P2

「第21回公開講座」…… P3

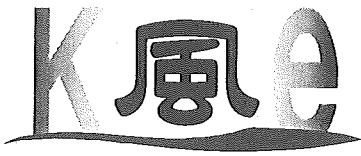
「第37期認定式」…… P4

「共感ってなに？」…… P5

「国見峠だより」…… P5

「字遊帳」…… P6

1995.1.17 阪神大震災「あの日を忘れない」



「電話と小鏡」

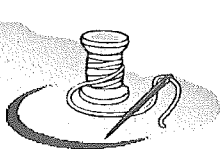
関西いのちの電話 理事長 今村 一之

新聞を読んでいると“電話の前の鏡”という文字が飛び込んできました。中国で最近、躍進目覚しく、日本にも進出している家電メーカーでの事例が出ていました。60人程が働いているコールセンターという職場は、3交代24時間制とあります。

試しに、今夜11時にクーラーを取付けてほしいと注文をすると、それが聞き入れられたのでした。世界一のサービスを誇っていた日本ですが、今ここまでやれる会社はないでしょう。このコラムの筆者は、実際コールセンターが、どのように運営されているか知りたくなり訪問したところ、快く案内されました。そこで見たのは、ほとんどが若い女性の職場で、それぞれのオペレータの前に鏡が置かれていたということです。

“会社の窓口であるオペレータが、笑顔で対応していれば、声も優しいはず。だから表情が確認できるように鏡を置いている。”と説明を受けたのです。

—「母」—



36期 S. Y

末っ子の私は、母との年齢差42才。母は、87才で兄の家族に見守られて逝った。レース編が好きで孫や子どものお弁当袋、小物入れをたくさん編んでくれた。そのレース編や木目込み人形、縫い物等の手芸を80才になった時「もう、止めるわ。」と材料をきちんと整理して、すっかり止めてしまった。それからはスケッチブックに色鉛筆で写生したり、図案のようなものを描いて楽しんでいた。

時々、身体の衰えを嘆く言葉を吐くことがあった。私は「そんなこと言わんと、気のせいよ。」と言い、母は「私の歳になったら分かるわ。」と寂しそうに呟くように言った。

工事が終わると注文主に電話を入れ、満足度を確認するようになっている。また、勤務が終わった時点で、ロッカールームに集まり、対応を録音したテープをランダムに選んで聞き、言葉遣い、技術の説明の適否をチェックする。壁には、採点表が張り出されていて、賞与や昇進にも連動するとありました。

以前は、サービスをしない中国と理解していましたが、この記事は、私には大きな警鐘でした。これが電話の記事だったので、いのちの電話のことが頭をよぎりました。

家電メーカーの電話対応と、いのちの電話のそれは、いろいろ環境が異なるので、一概に論ずるわけには参りませんが、参考になる話であるとも思いました。日夜活動していただく相談員の皆様には感謝いたします。

相談員ノート

何度かあったそのようなやりとりを忘れられない。今年60才になった私は、1、2年前から視力の衰え、腕の力の衰え、気持ちについてこない足の運びなどを自覚することが増えてきた。「私の歳になったら分かるわ。」と言った母の姿をその都度思い出す。

何とも表現できなかったであろう気持ち、認めたくない衰え、認めざるを得ない現実。その母の気持ちをわからなかった私。子どもたちを慈しみ静かに生きた母。慌てず騒がず立派だったと歳が近づくにつれ思う。

人間の感情は、どんなに言葉を尽くして伝達しても、同じ体験をしなければ分からないことが多い。古代エジプトの昔も今も学習によって分かることは限られているようだ。

第21回公開講座 「ゆううつとうつ病と笑い」



月日：2003年2月1日（土）場所：クレオ大阪西
講師：作家 中島らも氏

（講演収録より一部抜粋）

黒のサングラス、ハット、コート。そしてピンク系のマフラー姿でギターを抱え、中島らもさん、舞台中央に座る。

「ああ、かっこいいよ。…去年4月3日で50歳になりました。以前、うつ病ですげえ薬を投与され、転倒したり失禁したりしました。大阪ドームにローリングストーンがやってきた時、紙オムツをして見に行っただすよ。グループのあいつだってオムツしてるよと思ひながら。4年前から目が見えなくなって、字が読めない、JRの駅の表示さえ見えない、これでは作家活動はできないなあ。そうだ、吟遊詩人になろう。奇怪な楽器をもってスナックからスナックを渡り歩こう。いや待て、口述筆記があるぞ。妻にそれをやってもらって作家活動を続けよう。薬の副作用で神経が鈍磨しているけど、この4年間で2本の小説を書きあげました。ひとつは『空のオルゴール』という小説。あまり売れなかった。1万5千部ぐらい…。

兄が歯科医をしていて、昨年父が亡くなって、遺産相続のことなどで兄に会ったとき、『おまえ、おかしいぞ。目つきがうつろや。手が震えている。精神科で処方してもらっている薬、どんな薬か言うてみい』…よく知らない。薬を渡して兄に調べてもらいました。その頃、薬とアルコールの相乗効果で転倒をくり返し頭部を強打して、救急車で運ばれました。薬の副作用で自律神経障害。去年の4月、薬を服用するのを止めました。4日目には、すうっと目が晴れあがって焦点が合うようになって字も書けるようになりました。でも、それからは、そうとうつがいつやって来るかわからない。いつも心の中にアンテナをはっておいて、今日のおれは大丈夫かな？ やばくなったら精神科へ行こう、という毎日なんですよ。

50歳になったので仕事は止めよう。娯楽作家を廃業しよう。もう、子どもだましは止めよう。本当のことしか言わない。本当のこと言うとうどうなるか。殺されるよ。これからは小説家は副業にして音楽家になろう。ミュージシャンになろう。おれは、光と影でできていて、光の中に影があり影の中に光がある。どんな人であろうと、すべてを許容し、すべてを認め、受け容れる。それじゃあ、歌うよ。」

♪ いいんだよ。…おれは、いいんだよ。君がいいやつでも、ダメなやつでも、自分が何をしたいのかわからなくても、いいんだよ。おれだってそうさ。いいんだよ。おれがアル中で、おれがうつ病で、おれがアホウで、おれが何者でも、いいんだぜ。いいんだぜ ♪

（講演後、控え室で）「ずうっと前に、自殺未遂してね。」（立ち上がって）「ビルの屋上から下を見たら、ぞくぞく一として全身汗だらけ。たまたま、誰かに見つかって捕まってしまったけど『どこでもいいから、どこかへ連れてってくれ！ どこでもいいからどこかへ入れて囲ってくれ！』って叫んだことあったよ。」

文責 広報・編集チーム

NTT
DoCoMo



もっとみんなと、つながっていたいから。
使いやすくて、やさしい携帯電話。

ムーバ
F671i

- 文字が大きくて見やすい。
- ボタンひとつでかけられる。
- メールを読み上げてくれる。



<http://www.docomo-kansai.co.jp>

モバイル・フロンティアへ。

NTT DoCoMo 関西



緩む心を引き締めて

18期 Y. N

20年前、養成講座最後のスパービジョンで、「特に大きな問題を抱えたクライアントでもありません」とバイザーに伝えました。バイザーに、「あなたにとってたいした問題でなくてもこのクライアントにとっては大問題なのです」と指摘され、聴くことの大切さを痛感しました。そののち無事認定していただき、電話担当で、一番最初に受けたケースが50代男性でした。男性は、「プロの先生を出してください」と強く要求し、私は、「まずお話を聞かせてください」と言いましたが、どう対応していいのかわからず、ただ無心になり聴き続けました。そのことが男性の心を開く結果になり、「あなたでよかった。素直に泣けました」と言われ、それからの10年間は、未知数の自分に期待をかけ、自分の向上に励みました。後の10年間はマンネリになり自分の限界を知り、自己嫌悪になりました。そんな中で転職転居を繰り返し、子どもたちの独立、姑や母の看病、夫や私の病などが重なり、健康の維持と平常心、そして集中力を持ち続けることの困難さを実感しました。

しかし、「聴くこと」「無心になること」の二つのケースを経験したおかげで、不十分ながら私のモットーとして心がけていくことができました。それとほんの少しの時間提供ではありますが、月2回の電話担当を守るように努力してきました。今後いつまで続けられるかわかりませんが、できるだけ自然体で行きたいと思っています。

第37期 電話相談員認定式と、勤続20年、10年感謝式が3月8日（土）午後2時より聖贖主教会で行われました。

{37期生認定者32名、勤続20年（18期生）1名、勤続10年（28期生）19名}

20年と10年の方に、その思いを寄せていただきました。

認定式 行われる

10年を合い言葉に

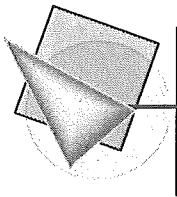
28期 T. N

今から11年前、息子たちが成人したのを機会に、自分なりに社会参加できることはないかと、生きがい探しをはじめておりました。そんな折、新聞で「電話相談ボランティアの養成講座」の記事を見つけ、電話で話を聞いただけなら私にもできるかもしれない、と軽い気持ちで応募したのでした。

所定の研修を受講し、相談員として認定されたものの「共感の心で、かけ手の言葉に耳を傾けていく」ことの難しさを痛感し、自分の考えの甘かったことを何度も思い知らされました。悩みを打ち明けられて不安になったり、励まそうとしたり、自分の価値観を押し付けたりしがちでした。

その都度、周りの人たちからのアドバイスを受けてきましたが、特に同期の仲間とは「10年間は頑張ろう」を合い言葉にして、お互いに悩みを語り合い、思いを吐き出し合って、共に向上をはかってきました。何気ない会話の中で、自分のことを気にとめてもらい、受け入れられ、たくさんの勇気を与えてもらい、元気を取り戻してきました。

顧みますと、先生方をはじめ、仲間たちに支えられた10年でした。これからも「かけ手との心の対話」を目指して、聴き続けていきたいと思っています。



共感ってなに？ (17)

「言葉にして返す・・・」

電話相談は、音声や言葉を媒介としたコミュニケーションです。受話器から伝わってくる相手の声、息づかい、周辺の物音などの情報、そして相手が発している言葉に耳を傾け、心を傾けて、相手自身とつながりをつけていこうとするのです。

コミュニケーションには、非言語によるものと言語によるものがあります。非言語は、表情やしぐさ、姿勢、態度、声の調子など、言葉ではない表現です。この非言語の情報が、コミュニケーションにおいて80%の比重を占めているとされています。

非言語の情報は視覚にたよるものが多く、電話では聞き取れる音や声の情報のみに制限されます。

だから電話相談では、制限された情報を聞き分ける鋭い「耳」を養うのです。そのために必要なことは、耳で聞き取ったことをまず言葉にする、それを相手に伝えて確かめてみるのです。

「いまあなたは、…と話されているのですね」「あなたは…と言う気持ちを持っているのですね」などと確かめるのです。これは、「私はあなたの話を聞いて…と感じました。」「…と思います」など、聞き手自身の感じや考えを返すことと混同しないでください。

そのまえに、相手の発していることを確かめるのです。一回でピタッとあたらなくてもいいのです。相手から伝わってくることを、「私は…と聴いていますが、いいですか」と相手に返すことです。

まどろっこしいようですが、このやり取りを繰り返すことで、聞き手としての鋭い「耳」を養うのです。そして相手の傍に少しずつ寄り添っていくことができるのです。

長尾文雄

昨年、寺尾聰・樋口可南子主演の「阿弥陀堂だより」という映画が評判になった。谷中村の広報紙には、北林谷栄が棲む阿弥陀堂から折々のコメントが発信される「阿弥陀堂だより」というコラム欄があった。

これを振って、このコラムを「国見峠だより」とする。我が家は、茨木「キリシタン自然歩道」にある「国見峠緑地」に近いのだが、この緑地からの眺望も、いわゆる彩都（国際文化公園都市）計画のため近く失われる運命にある。今のうちに「国見峠だより」として思い付くままを綴っておきたい。

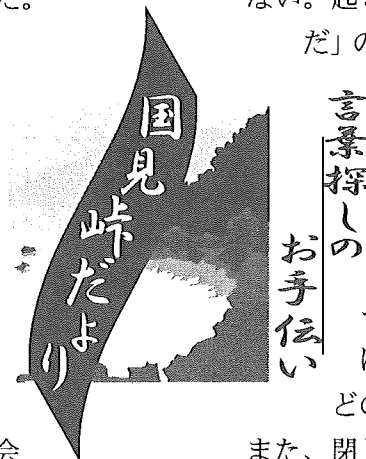
最近私は、人間にとっては、＜人との出会い＞に勝るとも劣らず＜言葉との出会い＞が大切だと思うようになった。その＜言葉＞は、身近な人の発言であることもあるし、本の一節や歌詞であったりする。時には、自ら探り当てた言葉であることもある。また、その＜言葉＞は、人に変容をもたらす一言であったり、癒しの言葉であったり、苦難の時期を支える礎で

あったりもする。例えば、Aさんは、三浦綾子の「帰こぬ風」にある「この世に転ばなかった人は、一人もない。人間にとって、転んだことは恥ずかしいことじゃない。起き上がれないことが恥ずかしいことなの

だ」の一節に救われたという。巨人軍の清原和博選手は、左足の怪我で、2シーズンどん底状態にあったが、奥さんの「あなたには、家族3人分6本の足がついているから」という一言が、あの日本シリーズでの活躍につながったと本人が語っている。曾我ひとみさんは、苦難の拉致生活で「故郷」「紅葉」などの歌が支えだったと言っている。

また、閉じこもりの若者のように、まだその言葉に出会えず、迷走している人もいる。ひょっとすると、いのちの電話の掛け手は、今日も言葉探しのために電話を掛けてきているのかも知れない。

檀 清々



我が家の住人となった 95 才の父は、今コックリコックリ私の傍で舟を漕いでいる。この穏やかなひとときが、あの泥沼にいた頃からは夢のよう。

自己欲求が強くなり、理想から離れてゆく生活に生き甲斐をなくしていた親。長男の役目として、

両親を看てくれてはいたが若い夫婦中心の生活に疑問を持たなかった兄。

距離的に離れていた事もあり、よい方法が考えられなかった私と姉と妹。それぞれが、親

の事を思い、悩んでいた

や行動がお互いの心を傷

めた家にも行けなくなった。そ

しまった。いつも父の事ばかり

だったのだろうか。臨終の日、

い入る様に私を見た。その願いは、一周忌の日に一方的な兄がとった行動の時に叶えられた。

何故か怒ることすら忘れ、兄夫婦に赦しの気持ちが沸いて来て、気が付くと兄の気持ちにな

って、その状況を受け入れていた。小さな傷が知らない内に大きな傷となった様に、小さな

赦しが皆の心を解きほぐし、今は何も無かった様に夫々が父を訪ねてくれる。

30 期 S. S

題字 30 期 S. S

創立30周年記念事業のお知らせ

- 8 月 1 日 (金) —いずみホール
チャリティ・コンサート
朗読ミュージカル:「山崎陽子の世界」
朗読と歌: 森田克子
ピ ア ノ: 沢里尊子
ト ー ク: 山崎陽子 & 日下部吉彦

- ☆ 9 月 25 日 (木)
「関西いのちの電話」創立記念日

- 9 月 27 日 (土) —大阪 YMCA 会館
(大阪市西区土佐堀)
記念講演会 (14:00~15:40)
記 念 会 (16:00~18:00)

- 11 月 1 日 (土) —博愛社
バザー

- 2004 年 3 月 (予定)
公 開 講 座

- ★ 記念誌発行 ★ 募金活動

相談電話受信件数

受 信 月	1 月	2 月
受 信 件 数	1,670 件	1,521 件
相談員数(延)	433 人	386 人

<ありがとうございました>

N T T 西日本 大阪グループ一 同 様 23 万円

—— 編集後記 ——

テレビからは、さくら便りとイラク攻撃が同時進行で聞こえてくる。多くの犠牲や被害が報じられる一方で、反戦のうねりも次第に広がっている。世界が目撃する中、正義の意味が問われている。

A. I

カウンセラー養成講座

基礎コース 前・後期 計 113 時間
毎年 4 月・10 月開講 昼・夜コース

系統だったカリキュラムと一流講師による講座は、全国的な評価を受けています。働きながら受講できます。年齢、学歴不問。詳細パンフレットを無料送付します。ご希望の方は、下記までご連絡下さい。

財団法人 関西カウンセリングセンター

〒530-0044 大阪市北区東天満 2-10-41 YFC 会館 3F
TEL. 06-6881-0300 FAX. 06-6881-1317
<http://www4.osk.3web.ne.jp/~kscc/>

- * 今月号より、「国見峠だより」と題して、相談員 檀 清々氏 (ペンネーム) によるコラムを掲載していくことにいたしました。氏の目線と、感性から綴られる文章をお楽しみください。

社会福祉法人 関西いのちの電話

事務局 〒532-0028 大阪市淀川区十三元今里 3-1-72
TEL. 06-6308-6868 FAX. 06-6308-6180
発行人 今村 一之 編集 広報・編集チーム
ホームページアドレス <http://www.age.ne.jp/x/kaind/>