



社会福祉法人 京都いのちの電話 ニュースレター

第124号

相談電話

075-864-4343

24時間 年中無休

ナビダイヤル 0570-783-556

難しいが素敵なこと ～共感的理解をめぐって～

仲倉 高広

京都ノートルダム女子大学現代人間学部心理学科特任講師・臨床心理士・京都いのちの電話研修委員



はじめに

京都いのちの電話は、さまざまな参加の仕方があります。直接いのちの電話を受けるボランティアや運営や資金援助などの、たくさんの方たちの気持ちと労力で運営されています。まさに「善意」による団体です。一人ひとりの生活の中で、できる範囲の「善意」の提供によって成り立っています。そのような京都いのちの電話に少しではありますが、かかわりの機会をいただけ、その一員として存在でき、光栄に感じております。ありがとうございます。

さて、このたび京都いのちの電話ニュースレター第124号の巻頭言を「共感的理解とは」をテーマに書くようご指名をいただきました。著名な方たちがすでに「共感的理解」についてお話や文章を残されており、なかなか難しいお題をいただいたなあという気持ちが正直なところです。私の文章をもって、いのちの電話ボランティアに携わっている方たちへの労いと、興味を持って下さった方が仲間になる機会になることを願い、書き進めていこうと思います。

いのちの電話で学ぶ「共感的理解」

対人援助の活動や講習で、「共感的理解」という言葉を使わずになされることはもうほとんどないと言えるくらい、広く知られている言葉になっています。共感的理解とは、相手が体験している心理的な世界をあたかも自分自身の体験かのように感じとる一方で、「あたかも～のように」と他者である私が理解しているという限界のあるなかで行われ、その理解したことを相手に確認することを通して、相手が自分の感情に気づき、自分で決定できるよう促す方法の一つです。

京都いのちの電話のボランティアの方たちは、電話口を通して語られる話を聴きながら、「共感的理解」を実践しておられます。ただ実践は難しく、例えば、どのようにバスケットボールを投げればシュートが決まるのか頭でわかっている、実際にシュートを決めることができないように、「共感的理解」を言葉として頭ではわかっている、たやすくできるものではありません。電話相談の担当時間が終わったボランティアの方は、“今の電話相談の対応で大丈夫だったろうか”とか、“「共感的理解」が十分にできなかったのではないだろう

か”と振り返り、ドッと疲れを感じ相談電話を終える時もあるようです。実行はなかなか難しく、労力が要るものです。

人の話を聴いているときの反応

「共感的理解」とは、相手が体験している心理的な世界をあたかも自分自身の体験かのように感じとることだと先に述べました。映画やドラマを見ているときに、主人公の気持ちがひしひしと伝わってくるという体験をされたことがあるのではないのでしょうか。相手が体験している世界を自分が体験しているかのように感じることは日常でもよくあることです。私が子どもの頃、祖母が好きな俳優が出る時代劇を見ながら、“そこに行ったらあかんって。危ない”とテレビに向かって話しかけることがよくありました。ドラマの世界に没入し、そのシーンに祖母がいるかのように危険を察知し、思わず声掛けをしていたのではないのでしょうか。祖母は、「相手のおかれた状況」のなかにいるかのように体験していたのでしょう。しかし、祖母の共感とは、「相手のおかれた状況」への共感的理解であって、「相手が体験している心理的な世界」への共感的理解ではないとも言えます。

また、ドラマで物理的な力が強い人が弱い人に暴言を吐いているシーンがあったりすると、暴言を吐かれている人の立場に立って恐れたり、より力の強い人になったかのように暴言を吐いている人を罰したくなったりすることがあります。自分のなかに生じてくる感情は、話し手の体験している心理的な世界への共感とは限らず、他者や別の人の心理的世界に共感してしまうこともあります。そして、聴き手が話し手とよく似た体験をしている場合、自分が体験した心理的世界を相手の話のなかに見て、過去の自分の心理的世界に共感してしまうこともあります。

「共感的理解」をいざ実践しようとする、聴き手である私のこのころのなかでは、さまざまな反応が生じてくることとお判りいただけたのではないのでしょうか。聴き手のなかに生じてくる反応にこころをよせながら、「相手が体験している心理的な世界」に「共感的理解」をしようとチャレンジし続けている人たちが京都いのちの電話のボランティアです。

(1面から続き)

理解のプロセス

共感とのみ言わずに共感的な「理解」とわざわざ理解をつけているということは、「あたかも～のように」と他者である私が理解しているという境界のなかで行われるということです。理解にもいろいろあります。知的な理解もあります。ときに話を聴いていると“それはよくないなあ”とか“問題があるなあ”などの評価的な理解が浮かんでくるかもしれません。ドラマのシーンで主人公が階段から転げ落ちるシーンを見ると、体のあちこちが“痛っ!”と感覚的・体感的に理解できることもあります。ひらめきのような瞬時に理解するときもあるでしょう。電話でお話を聴きはじめると、はじめは状況などから知的な理解になるかもしれません。直感的にわかるときもあるでしょう。一つの電話でいろんな「わかる」体験を積み重ねながら、相手が体験している心理的な世界をあたかも自分自身の体験かのように感じ、かつ「他者である私の理解」という自覚を持ちながら実践するプロセスであるといえます。overstandにならないよう、あくまでもunderstandが大事ということです。

確認と敬意

そのような共感的に理解したことを相手に確認する、つまり聴き手が理解したことをまるで事実のように扱わず、話し手本人に確認や問うことも共感的理解には含まれています。そして、聴き手による共感的理解を基盤にした対話のなかで、あくまでも話し手本

人が自身の感情に気付き、自分で人生を決定できるよう願う営為を目指していきます。

「共感的理解」とは、共感すること、あくまでも他者である私の理解であること、そして本人の気付きや決定を目指すことが含まれ、その根底には、相手の人への敬意や尊重があるといえます。「共感的理解」とは難しい行いですが、素敵なことだと思いませんか。

興味を持って下さった人へ

京都いのちの電話ボランティアの方たちは、気力も体力も物理的時間も費やしなが、受話器を手にしておられます。そして、完全に相手を理解しきることはないの、達成や終わりのない努力が求められます。しかし、多くの方は、骨の折れる活動であるにも関わらず、ボランティア活動を続けておられます。それはなぜなのでしょう。いつかの巻頭言でその秘密が語られる日を楽しみにしててください。それまで待てない、なぜだろう、体験したいと思う人は、ぜひ京都いのちの電話ボランティア活動に加わってください。そして体験しながら、活動を続けていく理由を探ってくださいと思います。お待ちしております!



活動報告

〈公開講演会『生と死について 落語と講演会』(露の団姫氏)〉

2024年10月6日(日) ウィングス京都にて開催しました。「生と死について落語と共に話を聞けて、心に入りやすかった」「身近な話題として感じる事ができた」との感想をいただきました。

〈NewYearいのち奏でるコンサート特別公演in京都ー音楽の旅バロック〜ポップスの名曲ー〉(京都カルテット・アンサンブル)

2025年1月19日(日) 京都コンサートホール・アンサンブルホールムラタにて開催され、多くの方にご来場いただきました。7名のアンサンブルによる贅沢で温かな音色に「癒された」「懐かしい曲が聞けて嬉しかった」との声が聞かれました。手作り品のバザーも大盛況でした。

〈助成金贈呈・受賞〉

公益財団法人 大和証券財団様より「2024年度 第31回 ボランティア活動助成」(2025年1月21日贈呈)
株式会社 京都新聞社様・公益財団法人 京都新聞社会福祉事業団様より「令和6年度 京都新聞福祉賞」(2025年1月27日贈呈)
多くの団体の中から選んでいただきました。ありがとうございます。

事務局 日誌	10月 5日(土)	47期養成講座『電話で話を聴くということ〜ロジャーズの傾聴から〜』(中西龍一氏) 47期養成講座『後期オリエンテーション』(研修スタッフ) 46期2年次セミナー『グループSV』(6月〜11月・全6回) (中西龍一氏・仲倉高広氏)	47期養成講座『グループSV』(全3回) (岸田・高田・中瀬研修委員)
	6日(日)	公開講演会『生と死について 落語と講演会』(露の団姫氏) (ウィングス京都)	13日(金) 広報チーム会議 20日(金) ソロプチスト京都奨励会・奨賞授与式(鈴木工務局長) (ホテルオークラ京都)
	10日(木)	日本のちの電話連盟震災ダイヤルコーディネーター会議 (鈴木工務局長)(リモート) 日本のちの電話連盟全国事務局長会議(鈴木工務局長) (リモート)	2025年 1月 11日(土) JR西日本あんしん社会財団後援近畿ブロック相談員合同研修会 (和歌山)(スーパーヴァイザー2名参加)
	11日(金)	京丹後市ゲートキーパー講座講師(中瀬真弓氏)	13日(月) 第2回研修委員会 15日(水) いのちの電話中部・近畿ブロック会議(安保千秋理事長・鈴木工務局長)(大阪ホテルアウィーナ)
	16日(水)	NTT労働組合退職者の会50周年定期総会(鈴木工務局長) (都ホテル)	19日(日) NewYearいのち奏でるコンサート特別公演in京都ー音楽の旅 バロック〜ポップスの名曲ー 出演:京都カルテット・アンサンブル バザー出店 (京都コンサートホールアンサンブルホールムラタ)
	19日(土)	47期養成講座『電話相談の現状』(中瀬真弓氏)	21日(火) 大和証券財団「第31回ボランティア活動助成」贈呈式 (鈴木工務局長)(大和証券京都支社)
	20日(日)	kyotoころつながるプロジェクト『つながるフェス』(事務局) (ゼスト御池)	23日(木) 京都洛北ロータリークラブ寄付金贈呈式(鈴木工務局長) (ホテルオークラ京都)
	26日(土)	47期養成講座『電話相談に関わる基礎』(研修スタッフ) 新相談員フォローアップ研修(高木総平氏)	27日(月) 京都新聞社会福祉事業団「福祉賞」贈呈式 (安保千秋理事長・鈴木工務局長)(京都新聞文化ホール) 京都府社会福祉協議会第6次中期計画シンポジウム (鈴木工務局長)(ハートピア京都)
	30日(水)	城陽市傾聴講座講師(中瀬真弓氏)	28日(火) 自主研修「加藤先生 生と死の心理学 最終回の集い」
	11月 16日(土)	46期2年次セミナー『死を見つめ、考える』(宮川裕美子氏)	
	30日(土)	47期養成講座『電話相談の想定と実際』(平田真貴子氏)	
	12月 7日(土)	46期2年次セミナー『精神科領域の電話相談』(北村隆人氏)	

コラム

聴く 考える 思う

精神科医 北村隆人

東洞院心理療法オフィス / 太子道診療所精神神経科

生身の人間としての相談員

近年、従業員に客から向けられる暴言やいやがらせ、迷惑行為などに対して、カスタマーハラスメントという言葉が広く用いられるようになってきた。そして、従業員の尊厳を踏みにじる、このハラスメントを無くすための努力が、社会の多くの場所で取り組まれるようになりつつある。

このハラスメントが特に深刻な問題となっているのは、対人援助の場面においてである。たとえば2023年に厚生労働省の委託によって実施された「職場のハラスメントに関する実態調査」では、過去3年間にカスタマーハラスメントを経験した人の割合が、医療福祉領域では53.9%だったと報告されており、これは他の業種に比べて明らかに高い頻度となっている。そして、こうしたハラスメントは従業員の心理に深刻な影響をもたらし、休職・離職を余儀なくされる人を発生させることも明らかとなっている。

こうした被害は、実は電話相談においても頻発している。たとえば性的な目的で話しかけてくる方や、威圧的な態度をとる方の電話を受けた経験のある相談員の数は多い。この問題が電話相談において特に深刻にとらえられなくてはならないのは、相談者の話を聴くとき、相談員は自分の心の弱い部分を開くことになるからだ。私たちが相談者の苦しさを本当に感じ取ろうとして、自らの心の弱い部分へアクセスしようとしたその瞬間、突然性的な発言や威圧的な言葉をぶつけられると、相談員の心は深く傷ついてしまう。そしてその体験が繰り返されれば、心は次第に摩耗していくことになる。

もちろん相談員を守るために、いのちの電話もこの問題に対して対策を取ってはきている。しかし電話相談が匿名で行われ、それぞれが一回のみの相談であるという特徴が、有効な対策をとることを困難にしてもいる。

そこで読者の方々に、心に留めておいていただきたいことがある。それは、いのちの電話の相談員たちも、突然の性的な言葉に傷つき、威圧的な言動におびえる、弱い生身の人間だということだ。多くの悩める人たちの声に耳を澄ますためには、相談員の弱い心の部分がハラスメントによってもたらされる傷つきから守られなければならない。そのことを皆さんに認識してもらえるだけでも、この問題にさらされている相談員にとっては大きな励ましとなる。



▶▶▶ 受信件数 ◀◀◀

2024年10月1日～ 2025年1月31日	5,911件
開局以来 (2025年1月31日現在)	889,727件

自殺予防 いのちの電話
なやみ ところ
☎ 0120-783-556
【時間内無料です】
毎日 16:00～21:00
毎月10日 8:00～翌日8:00



イラスト・柏木牧子

あつ そうなんや
えっ そんなことが
ひどい話やね
痛めつけられて
それであなたは傷ついて
ところが折れてここにいる
わたしは
あなたのせいじゃないといい
大変さを受け止めようと
ことばをさがす

そんな時
あなたの話から
わたしの苦しさを思い出し
息が詰まることもある
でも あなたに
そうなんや と言いつつ
わたしの奥にある
何か小さなもの
ふつつつ燃えて
あなたのいのちと向き合っている

(T)

いのちの電話の相談員が足りません!

いまこそ、あなたの力と大切な時間を
私たちの活動に分けて下さいませんか



2025年度 第48期

ボランティア電話相談員養成講座 受講生を募集しています。

- 応募資格：20～68歳の方（職業・経験不問 ころざしのある方）
 養成期間：1年次 2025年5月10日（土）～2026年3月
 2年次 2026年4月～2027年3月
 講座内容：1年次 講義・グループ研修・実習
 2年次 インターン実習および各種研修 *研修は土曜日が中心です
 受講料：1年次 前期26,000円・後期15,000円
 2年次 10,000円
 場所：京都市内（公共交通機関利用可能・受講決定後にお知らせします）
 募集期間：2025年4月9日（水）必着
 *募集要項、申込書はHPからもダウンロードできます。

2025年度 第48期 ボランティア電話相談員養成講座 説明会

養成講座の説明と、皆さまの質問にお答えします。

2025年3月22日（土）14:00～16:00（受付開始13:30）

入場無料

要申込み

会場：ハートピア京都（市営地下鉄 丸太町駅 徒歩5分）

社会福祉法人 京都いのちの電話 チャリティー

非公開寺院 大聖寺 スペシャルコンサート

トリオ・ベルナル

～バス・クラリネットの音色が心にしみる～



2025年5月11日（日）15:30開場 16:00開演

会場：京都大聖寺（地下鉄今出川駅 徒歩2分） 入場料：3,000円（自由席・税込）150席限定

〈企画〉いのち奏でるコンサート 〈主催〉Teamザ・マロン 〈共催〉京都いのちの電話

*お申し込み、お問い合わせは、下記事務局、またはホームページをご覧ください。

資金ボランティアのお願い

京都いのちの電話の活動は、みなさまからのご支援により運営されております。
あなたも京都いのちの電話を支えるおひとりになっていただけませんか？

- 千人会費は（個人）年間1万円、（法人・団体）1万円・5万円・10万円です。
 - 自由な金額をご賛助いただくこともできます。
 - 遺言・遺産のご寄付も承ります。
- *会費と寄付は税法上優遇措置が受けられます。
*銀行振込の場合、ご住所をお知らせください。領収書をお送りいたします。

振込先は以下のいずれかになります。
 郵便振替：01050-0-44782
 銀行振込：三菱UFJ銀行京都支店 普通0299707
 京都銀行帷子の辻支店 普通130302
 □ 座 名：社会福祉法人 京都いのちの電話

「笑顔の写真をとる」という孫の冬休みの宿題——どうしたら人を笑顔にできるだろうとか、人が笑顔になるのはどんな時だろうかと考えて、シャッター・チャンスを作るのがミソ。同時に、笑顔になれない状況や、悲しんでいる人の気持ちが想像できるように育ってほしいと思う。(I)

この冬のドラマで「東京サラダボウル」がすごく面白い。東京都民に占める外国人の割合は4.8%だが、実数は68万人に上る。誤解や不寛容に苦しむ彼らの心の声に耳を澄ませ奮闘するヒロイン（警視庁国際捜査係）と通訳官たち。寄り添うという言葉がしっくりくる。こんなに難しく、大切な仕事がある。毎回「え～そういうことやったんか…」とつぶやいてしまう。(K)

社会福祉法人 京都いのちの電話

事務局：〒616-8691 京都西郵便局私書箱 35号
 TEL. 075-864-1133 FAX. 075-864-1134
 URL. <https://kyoto-lifeline.com/>
 (9:30～17:30日・祝日休)

発行人：安保 千秋

編集：京都いのちの電話 広報チーム