



●職場のメンタルヘルス⑥

”理解“とは人が他者に贈れる最大のプレゼント

—生き生きとこころふれ合う

人間関係づくりを

↳『こころの現場』からのメッセージ

1 いのちの電話とは？

人みな寝静まった夜更けに、悩みにさいなまれ、誰かに相談できたら・・・と思っただことはあるでしょう。「死んでしまいたい」思いに、明け方まで悶々と苦しんだことがあったかもしれません。

「眠らぬダイヤル」として年中無休で相談を受け付けている、それが「いのちの電話」です。相談は無料、電話の掛け手は匿名でよい。受け手は訓練を受け、認定されたボランティアで、相

談の秘密は厳しく守られます。

1953年ロンドンで始まった「自殺予防の電話」は世界各国に広まり、日本では49センター、7300人の相談員が年間72万件余の相談を受信しております。

自殺志向の電話4万3597件（日本のいのちの電話連盟2004年度統計）、実に多くの方が電話で見知らぬ人に悩みを訴えている。そして、何とか生き延びておられるのです。

2 自殺統計より

7年連続で、日本の自殺者の

数が3万人を超えています（警察庁生活安全局統計）。2004

年度には、3万2325人が自らのちを絶っています。一日に82人、18分に一人の割合です。未遂者は30万人、自死遺族は100万人以上の数に上ると言われています。

自殺者の72%が男性です。動機別では、健康問題が39%、経済・生活問題が32%、家庭問題9・7%、勤務問題6%となっています。



●社会福祉法人 京都いのちの電話
専務理事・事務局長・研修委員

平田 真貴子

ひらた・まきこ

【主な現職】

京都市教育委員会親と子のこころの電話スーパーバイザー、同志社大学大学院嘱託講師、日本電話相談学会理事、社団法人京都犯罪被害者支援センター理事・運営委員

【主な著書】「電話による援助活動」（共著）至文堂、「危機カウンセリング」・現代のエスプリ「351号至文堂」、「ひとりで悩まずにいのちの電話」編者ほんの森出版、「自殺問題Q&A」現代のエスプリ「別冊」（共著）

3 男は黙って…

調査によると、遺書無しでの自死のうち男性は1万5453人で、いかにストレスがたまって

も、気分が落ち込んで、周囲に「死にたいほどつらい」と訴えない男性の有り様がうかがえます。

自殺は、もはや個人の問題に帰するのではなく、職場での取り組み、労働組合で、社会全体で取り組むべき問題なのです。ストレス管理や精神衛生に関する講座や資料配付等で理解と施策を講じるべきではないでしょうか？うつ病の早期発見の知識も必要です。そして、治療のル

ートにのせてあげること、援助を求めている人のSOSをキャッチできるように、平素のコミュニケーションが望まれます。

4 相談の受け方

「自殺予防」を第一の使命としている「いのちの電話」で、どのように相談員を養成しているかのポイントをお伝えし、参考にしていただければと思います。

◎上手な聴き手とは、

- (1) 心を開いて受入れるような態度で聞く。
- (2) 「役に立つ助言」をしようと気負わないで、とにかく相手の言うことに耳を傾けます。人の考えるスピードは、話すスピードの4倍なのです。聞いている側は、話している人より先へ先へと問題解決に頭が一杯になります。スピードを合わせましょう。
- (3) 悩みを打ち明ける人によ

りそって、急がないこと。

- (4) 悩みを聞いてくれるよ、というサインを送りましょう。電話では、相手の顔や様子がわかりません。しかし、対面して相談にのるとき、しっかりと相手の苦悩が観察できるはずですよ。
- (5) 相づちとつなづきで、話しやすい暖かい雰囲気をつくることも、話の促進作用となります。

アウグスバーガーが「人の気持ちを理解するには、言葉に頼っているのは7%の情報しか得られない。声、抑揚、強弱、間、沈黙さえも相手を理解するデータになる。つまり、『音声』の要素で38%、残りの55%が顔の表情、姿勢、雰囲気、服装などと、資格情報からキャッチできるものである。」(「聞くところを通わせるために」すぐ書房)と著書で述べています。

5 も死にたい誰かたら言ってきたら

自殺は身近に存在するのです。周りの人がSOSのサインをキャッチして、追いつめられたこ



電話して
よかつたと思う日が
きつとくる

あなたの心の苦しさを、お話しください。
自殺予防 いのちの電話

0120-738-556

12月1日(木)0:00より12月7日(木)24:00まで(24時間無料です)

いのちの電話ポスター

あなたの苦しさを受けとめる
電話があります。

ひとりて悩んでいませんか。
また、近くにそのような方がいませんか。
私たちに話してください。

<http://www.find-j.jp/>
日本いのちの電話連盟

主催：社会福祉法人 いのちの電話 後援：厚生労働省
「いのちの電話」は1971年に日本で開設されて以来、年中無休で相談を受け付けています。

0120-738-556
12月1日(月)0:00より12月7日(日)24:00まで(24時間無料で)

自殺予防 いのちの電話

ころを語っていただくことから
自殺予防が始まるのです。
もし誰かが「死にたい」と訴
えてきたら・・・、
「そんなに思い詰めるなよ」

「親より先に死ぬな」
「妻子を残して無責任な」
「一杯やって悩みを吹っ飛ばそ
う」

そのような言葉がでてきませ
んか？その一言で、思いとどま
ったというような、はっとする
名言は、なかなか出てこないも
のではないのでしょうか？ここ
をこめて悩みを聴く、それが一
番の援助なのです。

自殺を思いとどまらせる名セ
リフを必死に考えるより「そこ
に共にいる」ことが大切なの
です。時間を共有します。そして、
具体的に何が起こったのか、ど
う困っているのかをじっくり聴
きましょう。

アメリカのポーターという心
理学者が、人の話を聞くときに
起こりやすい態度を5つに分析
しています。

第1に調査的態度。「死にたい」
と言うと、その理由を探ろうと
する。

第2は評価的態度。「死にた
い？いのちを粗末にするんじや
ないよ」と評価する。

第3は解釈的態度。「同期の人
はさっさと出世するのに、君だ
けが取り残されたみたいで、先
の望みもないと悲観しているん
だね」と勝手に解釈してしまっ

第4に支持的
態度。「今にき
つと良いことが
あるよ。そんな
に思い詰めなく
ても」

日本人の4人
に一人がストレ
スを感じている
という世の中
です。

わたしたち
が、このところ
ころがふれあう
人間関係を築い
てゆきたいもの
です。ケアの時
代が21世紀と言
われて始まりま
したが、戦争、
テロ、自然災害、
列車転覆と相次
ぐ悲惨な出来事

に世界が震撼しています。人の
いのちが無惨に損なわれている
昨今の時勢なのです。

ケアの時代と言われながら、
ケアの本質、すなわち相手に関
心を持つこと、他者に暖かいま
なざしを注ぐことが置き去りに
されています。

職場や地域、家庭など身近な
ところから、できることから、

京都いのちの電話相談員研修会
(2005年6月、関西セミナーハウス)



はじめていきましよう。職場で
は、働く人々の雇用、生活全
ての面をサポートする労働組合の
メンタルな面での役割が重要で
す。

生き生きとこのころのふれ合う
人間関係が生まれ、一回限りの
いのちをお互いに大切にしてい
けたら、と「このころの現場」か
ら願います。