

ボランティア相談員の研修

社会福祉法人 いのちの電話

〒102-0071 千代田区富士見 1-2-32

助成事業の概要

実施目的：

電話のかけ手の気持ち・感じ方・今の気持ちを受容し、また、うけ手として、かけ手との共感関係を構築する能力を育てます。

実施時期：

養成研修の合宿：2024 年 4 月 27～29 日
(2泊3日合宿)

インターン研修：2025 年 1 月 21 日、1 月 28 日、
2 月 18 日、に実施しました。

内容等：

養成合宿研修：相模原市国民生活センターで、宿泊を伴う研修を外部講師と相談員リーダーのファシリテーターにより進めました。受講生 26 名が主体的に取り組む体験的合宿研修で、アイスブレイクのワークの後、全体研修とグループセッションを主として行いました。戸惑いながらも今ここでかわることを体験することができ、また、全体研修では、自然の中で五感を感じる体験もしました。

インターン期：相談員として活動を開始する 21 名と、他のセンターから移籍してきた相談員数名を対象に、組織、事務手続き等の詳細を説明しました。特に、組織として活動する点を強調して不安を抱かぬように配慮しました。

事業の成果

昨年度からコロナ以前の形で 2泊3日の合宿研修を実施できるようになり、今年度は食事の提供も受けられて、スタッフが食事を調達し提供するという苦労はなく実施することができました。

宿泊を伴う研修は、1 年余の長い養成研修期間の中でも特にこの時期の研修で重要な意味を持ちます。相談員としてかけ手の気持ちに寄り添うために、これまでも対話のなかで自分の気持ちの動きに気づくことを主に研修を進めてきました。その上で、合宿という日常生活から離れた場所で、普段は当たり前になっている自分の他者との関係性や感じ方に気づくことを推進できました。また、グループの中で「今、ここで」起きていることに気づく体験により、進み具合はそれぞれですが「今、ここで」の気持ちに関わる力も少しずつ付いてきました。初日から 3 日目までの間に研修生の変化を目の当たりにして、研修担当者もそれを実感することができました。合宿後は最後の養成期間に入りますが、その準備ができたことになりました。

インターン期研修は 3 回にわたり、相談員として認定された新人に、いのちの電話の組織としての取り組みや活動におけるルールを理解していただくこと、を重点的に行いました。

いずれの研修も予定通り行うことができて、一定の成果がでたことは大変良かったと感じております。

成果の広報、公表

いのちの電話は一期一会の電話の出会いの中で、かけての思いや苦しみを聞き、少しでもかけての孤独を癒し、苦しい思いが落ち着き、頭の中を整理する助けになることを心がけています。そのため相談員になろうとする者は自己の価値観を見直し、かけての思いに寄り添うための研修を受けます。いわゆる頭で考えたことや体裁の良い言葉や励ましによる「解決」などではなく、気持ちのやり取りができるようになるためには大変時間がかかります。そのために様々な場面での研修が必要です。常に研修を行い、仲間同士の励まし合い、学習し、自分をふりかえることを念頭にしています。これで終わり、ということがなく、相談員になった後も継続的に研修を行っています。社会は常に変化し、戦争や地震も起こります。かけては敏感に変化を感じ取り、悩みを訴えます。その変化に対応しながら慢心することなく、変化を恐れることなく、「人は変わることができる。」ことを、かけてに伝えてゆきたいと考えております。

今後の展開

テレビ報道等でいのちの電話の認知度は高くなりましたが、その反面、かけての方も多くいるため、なかなかつながらないとも言われています。昨今、相談機関は各専門別にあり、解決策の提供などをされていますが、いのちの電話のかけてには解決できない問題に悩み、孤独を感じている方が多くいます。こういうかけてとの対話は大変難しいのですが、今後もより良い相談員を増やすべく養成研修を続けていきます。

ここ数年は国・自治体などにより、地域で孤立する人々を地域で見守る活動も実施されています。その中で、都内各地区の保健所から、いのちの電話の出前講座としてゲートキーパー講座のご依

頼をいただくケースが多くなりました。地域でのいろいろな場面でいのちの電話での活動に関心を持たれていて、私達の研修のやり方について再認識する良い機会になっています。今後も相談員を増やして、電話をかけてくる孤独や苦しみの中にいる人々への対応、地域のニーズにも応えてゆけるいのちの電話の活動であり続けたいと考えております。