



社会福祉法人 京都いのちの電話 ニュースレター

第114号

相談電話

075-864-4343

24時間 年中無休

怒り、暴力、攻撃性を考える (相談員が怒りの電話に出会うとき)



中部学院大学理学療法学科教授 高木 総平
(京都いのちの電話 研修委員)

今の世界を見渡すと様々な暴力が猛威を振るっています。内戦、過激なデモ、テロ、数え上げるときりがありません。またこの社会においても暴力事件が後を絶ちません。近年では、煽り運転がしばしば取り上げられます。その背後には怒り、そこから生じる攻撃性がしばしば見受けられます。怒り自体は悪いものなのでしょうか。私たちがもしよちゅう怒ります。政治家や官僚の不正などに対して、様々な人権侵害に対して、世の不条理や不公平に対してです。また身近なことでも怒りを覚えます。ルール無視や身勝手な人に対してです。それは「正しい」反応かもしれませんが、その怒りをどう表現するかです。怒りの感情に任せて、暴力的になると、動機は正しくても支持は得られないものです。私たちがしばしば抱く怒りは、社会正義や人権の立場からのような「正当」なものばかりではありません。個人差がとても大きいのです。たとえば周りの人の些細なミスでも怒る人もいます。このような題を筆者に下さったということは、怒りや暴力、攻撃性について、電話相談においても考えなければならない課題だということでしょう。

他者を責める社会と向き合う

近年よく取り上げられますのは、役所や学校、病院などへの攻撃的ともいえる要求をする人たちの存在で、「ひどいクレマー」と取り上げられます。同様なこととして、すぐ切れる人のことがニュースでもよく話題になります。駅員への暴力などの事件です。切れやすい、つまり感情のコントロールができないという状態を、うつ病の症状と見る専門家もいます。急激なIT社会の変化の中で、うつ病は増えていると言われています。実際に中年以降の人たちが切れるトラブルを起こす場合が多いと言われています。うつ病という点では、近年よく言われる新型うつ病の特徴は、従来の自分自身を責めるというものではなく、他者を責めるという点にあるという専門家もいます。そうだとすると、そこから他者への攻撃が生ずることは容易に想像できます。従ってこの

社会では、怒りや攻撃性、暴力の問題がいよいよ深刻になっていき、取り組まねばならぬ大きな課題になっているということです。

「怒り」に対する相談員の対応・立場

ではこの紙面に求められていることは、電話の向こうからやって来る怒り、攻撃でありましょう。そのような電話を取った場合、ご苦労様と申し上げたい。それとともに、必要以上に傷つかないことが大切になってきます。普通攻撃してくる人は、それによって相手を支配し、操作すると言われています。DVなどに典型的に表れています。その攻撃は身体を使った暴力や怒鳴ったり、罵倒するだけでなく、ネチネチと陰険なものもあるのです。でも実は不安や不完全さを抱え、それを埋めるために攻撃していると言われています。ということは決して強いのではなく、弱い、脆いと言えるのです。言い換えると実は他者を恐れているとも言えるのです。相談電話において、攻撃的になるということは、その人の事情から生じているので、相談員さん自身を攻撃しているのではないということです。正確にいうと相談員より自分は優位なんだと実感するために利用していると言ったらよいでしょう。そもそも相談に乗ってくれる相談員には、怒りをぶつけやすいと考えられます。知っている人を攻撃するには、自分のことを見抜かれるのではとか反撃されるのではという恐れがあるのです。でも相談員さんにはそのような恐れを抱かずに、怒りをぶつけることができるということです。実際は終始攻撃するのではなく、どこかでスイッチがそうなると攻撃が始まるということでしょうし、そのような人でも攻撃しない日もあるでしょう。傷を少なくするために、相談員の皆さんは「この攻撃は私自身へのものではない」と肝に銘じておくことです。そもそもそのような人たちのターゲットにたまたまなったということです。もしかしたら電話相談以外にターゲットがない人かもしれません。それと怒りの根底に大きな傷があることがわかっています。その人自身にとって、それをどう超えるかは課題で

(1面から続き)

しょうが、様々な傷を負っている人たちの声を聴いている私たちは、その傷のうめきと見る視点もいるでしょう。普段の相談では相談者さんを客観的に冷静に眺めて分析するという姿勢は、相談の基本「受容や共感」とは違う姿勢なのでお褒めできませんが、極端な攻撃というかそれを目的としたような電話には必要な対応でしょう。攻撃する人が得意なのは、された人に自分が悪いと思わせる技術です。ですからそんな気にさせられても謝る必要はありません。攻撃を受けた、怒りをぶつけられたからと言って相談員として、力がないのだと思う必要は全くありません。何より攻撃的な言葉を浴びせられてもできるだけ冷静でいられるからです。繰り返します。相談員のあなたが攻撃されているのではないからです。もしそのような相手でしたら、相談員として冷静に相手の言葉の端々や感情表現の中に何があるのかを淡々と聞きながら、分析的な視点を持つてはいかがでしょうか。そのような人は何かを恐れているはずで、それを探るということ、その攻撃をかわす対応法です。時にはかわすことも必要です。相手が望んでいるのは、こちらがビビることだからです。またうつ病や自死はその怒りが自身に向けられたとも考えられます。ですから攻撃を目的とした人ではない場合の怒りへの対応も考えねばなりません。むしろ本来はこちらの方が大切です。これは怒りを相談者さんがどう表現できるかということになります。境界は明確ではないでしょうが、攻撃だけのための電話とは違う、相談の基本の対応になります。

もし怒りの電話に出会ったら…

もちろん怒りをぶつけられた、攻撃された相談員にとって、いい気はしない、不快であるのは当然ですが、もしとても落ち込むことがあれば、その気持ちを関係者に聴いてもらいましょう。それから非常にそのような攻撃で傷ついたという相談員がおられたら、ご自身の成育歴を振り返ることが、より成長につながると思います。私たちが完全ではありません。育つ過程で、攻撃された、暴力を受けた場合もあるのです。攻撃されることで、私たちの傷が癒くこともあるのです。実際以上に(個人差があります)傷つくとき、この私の問題に目を向けることは不可欠です。ひどい相談者さんのせいだと言っても生産的ではありません。

私たちの内にも周りにもこの問題はあふれています。電話相談においてもそうです。良い悪いで言えば、悪いことですが、それらを通して何を学んでいくか、ここにも私たちの存在と活動の意味があると思うのです。



*この原稿のため以下の本を参考にしました。

- 「本当の大人」になるための心理学 諸富祥彦 集英社新書
- 他人を攻撃せずにはいられない人 片岡珠美 PHP新書

活動報告

京都いのちの電話チャリティーコンサート 12月1日、同志社女子大学栄光館にて開催。たくさんの皆様にお越しいただき、京都カルテットによる「花のワルツ」や「カノン」など美しい音色を楽しみました。また、恒例となったバザーには早くから列ができました。お求めいただきました皆様、ありがとうございました。

相談員一泊研修 11月2・3日、『グループワークを通して感受性を磨く』をテーマに福山清蔵氏による相談員合同研修会が行われました。「安心安全な場で、今の自分に気づけた」「共感ってこういうことなんだとわかった」などの声がかかれ、年齢・経験さまざまな相談員が集い、得難い時間を過ごしました。

傾聴体験講座 10月から11月にかけて計4回、一般の方向けの傾聴体験講座を開催しました。緊張気味の参加者も、話を聴く、聴いてもらう体験をするなかで、「関わり」を実感されたようでした。



事務局日誌

10月 5日(土)	41期2年次セミナー「電話相談の背景を把握する」(柴田長生氏) 42期養成講座「精神科領域の電話相談」(平木久代氏)	箱庭研修(以後計6回)	41期2年次セミナー「精神科領域の電話相談II」(北村隆人氏)
6日(日)	相談員全体研修「死生観と電話相談～相談員にとっての死～」(高木総平氏) 親と子のこころの電話全体研修会 講師(中瀬真弓事務局長)	11月 2～3日	8日(日)
13日(日)	初級傾聴講座①「あなたも聴き上手になりませんか」(中瀬真弓氏、他) (他に、聴講座②～④)10/22、11/8、11/15)	2日(土)	12日(木)
15日(火)	国際ソロバチスト京都わかば 卓話(中瀬真弓氏)	12日(火)	14日(土)
19日(土)	42期養成講座「電話相談に関わる基礎」(研修スタッフ) 41期グループ研修(以後各2回)	16日(土)	17日(火)
24～26日	アジア太平洋電話カウンセリング・いのちの電話相談員全国研修会(於:岡山)	19日(火)	2020年
28日(月)	シニア向け公開講座「シニアのいのちを考える～生きづらさと死生観～」(加藤廣隆氏)	27日(木)	1月 8日(水)
		30日(土)	11日(土)
		12月 1日(日)	18日(土)
		5日(木)～	25日(土)
		7日(土)	28日(火)

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

「ため口」と尊厳

私が以前、総合病院で勤務していた時、一つ気にかかることがあった。それは医療スタッフの中に、年輩の入院患者さんに対して子どもに話しかけるような言葉、いわゆる「ため口」を使って話しかける人がいたことだ。

——「今日は調子どう?」「ご飯のこしたんやね」「いいよ、いいよ」

なぜそんな言葉を使うのだろうか。あるスタッフからは、「患者さんに親しみを感じてもらうため」だと説明された。確かに「ため口」には形式張った言葉よりも心の距離を縮める効果があるかもしれない。しかし現代では、このような言葉で話しかけられた時、親しみではなく失礼さを感じる人が多いはずだ。それでも「ため口」を使ってしまうのは、何らかの無意識的な理由があるに違いない。

まず浮かぶのは、スタッフと患者の間に生じる権威勾配の影響だ。スタッフは専門的な知識や経験を有しているが、患者はそうした情報を持っていない。この格差がスタッフの心に優越感をもたらし、「ため口」を使わせてしまうのかもしれない。

あるいは、こんな理由も考えられる。患者さんに対して食事介助や排泄ケアを行うときに、援助者が行った育児の記憶——子どもにご飯を食べさせたり、おむつを換えた時の記憶——が刺激され、無意識的に子どもに話しかける口調になってしまう。

また若いスタッフだと、まだ自分の専門性に十分な自信が持てないために、経験豊富な人のようにふるまいたくなくて、ベテランが使う「ため口」を使ってしまうのかもしれない。

おそらく実際にはこれらの理由が重なりあい、患者さんを懸命にケアしようとする中で気づかないうちに「ため口」を使ってしまうのだろう。

ここで大切なことは、患者さんが「ため口」をどう体験するかという視点だ。

私は、ある初老の男性患者さんから次の話を聴かせてもらったことがある。その男性が急に心不全状態に陥り、医師から即日入院と絶対安静を指示された。トイレも禁止されたため排泄ケアを受けたが、その際、若い看護師からこう声をかけられたのだという。

——「おむつの中、うんこ一杯でてるで。きれいにするからな」

その前日まで周囲の人から年齢相応の敬意を向けられて生活していたその人は、若い看護師からこうした言葉づかいをされて深く傷ついた。しかしケアをしてもらっている手前、何も言い返せなかった。

——「でもほんまは、つらかったんや。なんであんな若いやつに子ども扱いされなあかんのや」。

その方が声を震わせて語ったこの言葉に、私は援助者の何気ない「ため口」が、患者さんの尊厳を深く傷つける可能性があることを改めて気づかされた。

先日、電話相談員も「ため口」を使ってしまうことがあると知った。それは医療スタッフと同様に、懸命に援助しようとするあまりに無意識的に取ってしまう習慣なのだろう。だからこそ私たちは常に思い起こさなくてはならない。その無意識的な習慣が、相手の方の尊厳を静かに傷つけていく可能性を。

電話な日々... (65)



受信件数

2019年10月1日～ 2020年1月31日	6,550件
開局以来 (2020年1月31日現在)	800,643件

自殺予防 いのちの電話
なやみ ところ
☎ 0120-783-556
毎月10日8:00～翌日8:00
[24時間無料です]

誰かが向こうで 五



どうしようもないですな

.....

こんなになってダメです

.....

精神的にまいってます

長い 長い 沈黙が続く

沈黙の中に

幾万ものことばがあつて

思いがあつて

苦しみがあつて 悲しみがあつて

さみしさがある

もういいです!

私の中で

中身の分からない苦しさが広がる

それでも

私は受話器を持ち

向こうの誰かの

次のことばを待ち続けている

(T)

あなたも聴き上手になりませんか？

第43期ボランティア相談員の募集が始まりました

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 2020年5月16日～2021年3月
 2年次 2021年4月～2022年3月

講座内容：1年次 1泊研修・講義・グループ研修や実習
 （研修は主に土曜午後）
 2年次 インターン実習および各種研修

受講料：1年次 前期20,000円・1泊研修費9,000円
 後期15,000円 *今期は35歳以下の方は1年次受講料
 （前期・後期）がそれぞれ半額になります
 2年次 10,000円

場所：京都市内（公共交通機関利用可能）

募集期間：2019年10月1日～2020年4月15日（必着）

*募集要項、申込書はHPからもダウンロードできます。


相談員は どんな人たち？


男女別では？


男性 


女性 


年代は？

20～30代 

40代 

50代 

60代 

70代以上 

活動年数は？

6年未満 

6～10年 

11～20年 

21～30年 

30年以上 

電話相談担当時間数は？

500時間未満 

500時間以上 

1000時間以上 

2000時間以上 

3000時間以上 

4000時間以上 

お申込み・お問い合わせは、
電話またはFAXで

社会福祉法人 京都いのちの電話
〒616-8691 京都西郵便局私書箱35号

TEL.075-864-1133 FAX.075-864-1134
http://kyoto-lifeline.com

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。

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：三菱東京UFJ銀行京都支店 普通299707

京都銀行帷子の辻支店 普通130302

口座名：社会福祉法人 京都いのちの電話

編集後記

暖冬と思っていてもまだ寒い日もあります。春よ来い♪ 早く来い♪ 新鮮なものに出会いたい、何か始めたいと思っている方、京都いのちの電話の研修を受けてみませんか？ここから出会える人たちがいます。いろいろな考え方や生き方に気づくことが出来ます。この「ニュースレター」は、いつも情報を発信して、見えないあなたに呼びかけています。♪だれかさん、お入りなさい♪ 春めく風に乗って読者の間をさまざまな思いが流れていきますように。(H)

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 http://kyoto-lifeline.com/

発行人：平田 哲
編集：京都いのちの電話 ニュースレター編集委員会
郵便振替：01050-0-44782