

ひとりで悩まず相談しましょう

■精神保健福祉相談については、各区役所高齢者・障害者相談係にお問い合わせください。

(月～金 8時30分～17時15分 年末年始・祝日は除く)

区役所	電話番号	所在地
門司区役所	093-321-4800(直通)	門司区清滝1-1-1
小倉北区役所	093-582-3430(直通)	小倉北区大手町1-1
小倉南区役所	093-952-4800(直通)	小倉南区若園5-1-2
若松区役所	093-751-4800(直通)	若松区浜町1-1-1
八幡東区役所	093-671-4800(直通)	八幡東区中央1-1-1
八幡西区役所	093-642-1441(区役所代表)	八幡西区筒井町15-1
戸畑区役所	093-881-4800(直通)	戸畑区千防1-1-1

■つらい気持ち、こころの苦しみを聴いてほしいなど、こころの相談に応じています。

北九州市自殺予防こころの相談電話 ☎093-522-0874

(月～金 9時～17時 年末年始・祝日は除く)

■夜間・休日に精神医療についての相談に応じています。

夜間休日精神医療電話相談 ☎093-647-3350

(平日夜間 17時～翌日8時30分 休日 8時30分～翌日8時30分)

■誰にも言えない悩みや不安、死にたいほどの苦しみもお聴きします。

北九州いのちの電話 ☎093-671-4343

(24時間 365日)

■やりきれない孤独、不安、絶望を感じた時はお電話ください。

自殺対策全国民間ネットワークによるフリーダイヤル

寄り添いホットライン ☎0120-279-338

(自殺対策相談電話) (24時間 365日)

北九州市立精神保健福祉センター

〒802-8560 北九州市小倉北区馬借一丁目7番1号

総合保健福祉センター(アシスト21) 5階

TEL 093-522-8729 FAX 093-522-8776

リサイクル適性(A)

この印刷物は、印刷用の紙へリサイクルできます。

平成24年9月発行

No. 1210108B

ありのままを
受け止めて聴く

癒しのコミュニケーション

北九州市立精神保健福祉センター

はじめに	2
コミュニケーション	3
コミュニケーションのいろいろな要素	3
コミュニケーションって面白い	4
話すこと	5
「話す」のはストレスケアのひとつ	5
話し上手のポイントは？	5
「話す」ことによる気づき	6
聴くこと	7
聴いてもらうことで人は変わる？	7
聴き上手のポイントは？	7
癒しのコミュニケーション	8
～ありのままを受け止めて聴く(傾聴)～	
あなたの「聴く」を振り返ろう	9
毎日いつも聴き上手？	9
死にたいと言われたら？	11
— あなたの傾聴を応援します —	13
[参考資料] 北九州市民の現状	14

私たちは様々なコミュニケーションの中で生きています。

毎日の挨拶、日常の家族や職場の友人とおしゃべり、久々に会う先輩との飲み会、恋人との電話、メール、最近はツイッターやフェイスブック……。

楽しいことばかりでもありません。愚痴を言ったり、けんかをしたりすることも。コミュニケーションがうまくいかないと、もやもやした気持ちが残るでしょう。

いい人間関係といいコミュニケーションは、同時に生じます。

気持ちのいいコミュニケーションは、こころの健康につながります。

普段のコミュニケーションをちょっと見なおしてみませんか？

本冊子では、コミュニケーションの基本要素である「話す」「聴く」ことを取り上げました。「話す」ことは、大切なセルフケアであり、「聴く」ことは、癒しのコミュニケーションの第一歩です。

■作成にあたり参考にしたもの

セラピープロセスの小さな一歩 フォーカシングからの人間理解
(ユージン ジェンドリン 金剛出版)

イラストとケースでわかる傾聴
(中村 有著 秀和システム)

自殺予防
(高橋祥友 岩波新書) など

コミュニケーション

私たちはコミュニケーションなしには、一日たりとも暮らしていません。家族との「おはよう」から「お休み」まで、ご飯を食べるのもお掃除をするのも。

たとえ孤独な一人暮らしでも、新聞やTVで社会とのコミュニケーションをはかり、電話がかかってきたり、出かけて友人に会ったり、猫や犬とじゃれ合い、植物をかわいがり、庭に出て風や月と会話し…人は豊かなコミュニケーションを糧に生きています。

伝えたいのは、温かい気持ち、豊かな世界、確かな存在。
一人の時も一人じゃないこと。

■ コミュニケーションのいろいろな要素

言葉

言葉に乗せて、人は様々な思いを他者に伝えます。
言葉は大事。さりげない一言で、たくさんのが伝わって、その一言で「生きていける」と確信することすらあります。その一言は他に代えられない人生の宝になります。



言葉以外のことば

言葉を交わす時の表情、声のトーン、リズム、抑揚…。言葉以外のコミュニケーションで伝わり方が違ってきます。意味も違ってきます。伝わるかどうかのカギを握るのは、言葉以外のことば。

「大好きだよ」って、早口で大笑いしながら言われると、なんだか「冗談かな」って思うよね？「大好きだよ」って陰しい感じで言われると、なんだか「だから言うこと聞け」って言われてるみたいね。「大好きだよ」って、言葉で表せない時に、小さなプレゼントで、伝わることもありますね。



コミュニケーションのある場面

いろいろなコミュニケーションの生じる場面の違いもあります。
真剣な話ができないけど気楽なコミュニケーションを楽しむパーティもあれば、問題解決のための自治会での話し合いもあります。正直で率直なコミュニケーションが望ましい場、ちょっとよそ行きの社交が大事な場、こどものようにはしゃいだり冗談が大事な場、自己成長のためのカウンセリングの場。

場面によって、コミュニケーションは変化します。様々な人間関係のバリエーションを楽しみましょう。

「これを、あの人に伝えたい」という具体的なイメージがある時は、場所や雰囲気、タイミングをちょっと工夫するのも大事です。深刻な話は、声のトーンも低くなりがちですから、静かで、落ち着いて座って話せる場所を選びましょう。



コミュニケーションって面白い

何かを伝えたり伝えられたり、教えられたり、教えたり、癒されたり癒したり、支えたり支えられたり…。

コミュニケーションの本質は、相互性。

ものであれ人であれ、相手あつてのコミュニケーションです。

私とあなた、そしてその時々での出会いがあります。

いつも、何ごとも一方通行ではありません。

このあたりをちょっと意識してみると、面白い。

話すこと



私たちが毎日行っている自然な活動のひとつに「話す」ことがあります。

■「話す」のはストレスケアのひとつ

話すことは、単にことばを発するだけでなく、心の中にあるものを解き放ち、さまざまな感情や思いとともに外に表出することになります。さまざまな体験の記憶、考え、感じていることなどを「放す」ことでこころの緊張がほぐれ、リラックスします。

また、もやもやした気持ちがことばになることで、すこし客観的に眺められるようになり、こころの摩擦や葛藤から自分を「離す」効果もあります。



■話し上手のポイントは？

伝えたいことがうまく伝わっているでしょうか？

少し「話し方」を意識することで、うまく伝えることを実感できて、相手のフィードバックにも目が向くようになり、人間関係もスムーズになります。「うまく話す」ことを意識しすぎて必要以上に緊張しないようにするためにも、こんなポイントをちょっと意識しておきましょう。

1. 一文を短く簡潔にのべる
2. 話す前に一度考えの整理をする
3. 相手にわかりやすい言葉を使う
4. 会話の流れを考える
5. 適度に間を取り、聞き手の反応を確認する
6. 相手の顔を見て話す
7. 笑顔で話す
8. その場にふさわしい内容にする



アサーション(さわやかな自己表現)

相手のことを配慮しながら、自分の気持ちや考えを伝える、自分も相手も大事にするコミュニケーションです。お互いの気持ちが違ってぶつかるような場合、お互いが歩み寄って一番いい妥協点を探るときにもアサーティブな自己表現は役に立ちます。

何か頼みたいときには相手にその気になってもらえる上手な頼み方、断るときにも相手も傷つけない上手な断り方を工夫しましょう。

- ~なので困っています、どうでしょうか？
- ~してもらえると助かるんだけど。
- ごめんなさい、~なのでできないんです。
- ~はできないのですが~してはどうですか？



「話す」ことによる気づき

たとえば、仕事で「何か気が進まない」時があったとしましょう。その「何か」は、「最近疲れているから」でもなく「気分転換が下手だから」でもない、「やろうとしていることが嫌い」だからとも違う。考えても分析しても、胸の内のもやもや感が晴れないことがあります。

しかし、それを誰かに話すうちに、ピンと来る感じが訪れることがあります。「先日別の仕事でミスをしたから、また失敗しないかと不安がある。ほんとは自信がないんだ」と話したとたん、自分でも「ああそうだったのか」と納得した感じがして、問題そのものが解決しているわけでもないのにほっとしたような開放感を得る…そんな場合です。

たとえネガティブな内容であったとしても自分にとって意味のある気づきには、それまで感じていた停滞感から抜け出すような確かなからの感覚を伴うものです。



話してみることによって、はじめて、その「何か」に気づくことがあります。

聴くこと



知るために「聞く」。より深く「聴く」。
ここには違いがあります。

相手の気持ちを中心に「聴く」ことは、人間関係を豊かにする方法でもあります。

■ 聴いてもらうことで人は変わる？

どんなことでも真剣に聴いてもらえるという安心感は、人を励まします。
理解されないことは、淋しいもの。聴いてもらい、受容されることで、相手はあなたとの人間関係の中に包み込まれるような温かさを感じるでしょう。

聴いてもらうことで、話す人はことばによる開放感を体験し、自分を信頼して自分に向き合い、自分の問題を解決する力を強めます。

聴くことはそれを引きだします。聴くことはこのころのケアの大事な手段です。



■ 聴き上手のポイントは？

どうしたら力になれるだろう？ 身近な人が暗い顔をしているのを見かけて、そう思うことはありませんか？ 聞いて見なければわかりません。声をかけて聞いてみましょう。そして、聴いてみてください。聴き上手にもコツがあります。ポイントを整理しておきましょう。

1. 上手な頷き、相づちを打つ
2. 相手の話を途中でさえぎらない
3. 適当なところで、相手の話していることを確認する
4. 話を聞きながらよそ見したり関係ないものを触ったりしない
5. 相手のペース(スピード・テンポ)を尊重する
6. 相手の目を適度に見ながら話を聴く
7. 相手が話しやすいように穏やかな表情で
8. ありのままを受け止めて聴く

癒しのコミュニケーション ～ ありのままを受け止めて聴く(傾聴) ～

聴いて理解するのは理屈や理由ではありません。むしろ、きもち。話す人の全体。話す人の背景や歴史、今起こっていること、ことばにのった感情や願いにも耳を澄ませ、味わってみましょう。

たとえば、俳句や詩を鑑賞するときのように。

たとえば、音楽に聴き入るときのように。

言葉は旋律。音色に乗せて感情が、表情には背景が見え、聴こえてきます。

言葉の間違いや矛盾に囚われる必要はありません。
批判や評価は、いったんわきに置いておきましょう。ゴールに向かって誘導する必要はありません。アドバイスはあとで。

まず、ありのまま、そのままの相手の存在に耳を傾けます。

そうして丁寧に聴いてもらった時、

人は、すこし、癒されるのです。

カウンセリング・マインド

「来談者中心のカウンセリング」で有名なK.ロジャーズは、カウンセラーが来談者との関係を築くために必要な傾聴の姿勢として重要な、3つの概念を提唱しました。

1. 受 容 相手の考えや気持ち、存在そのものを、あるがままに受け入れること。肯定的な配慮。
2. 共感的理解 相手の身になって相手の気持ち、感情を理解しようと努力すること。
3. 純 粋 性 カウンセラー自身がウソのない誠実さを持って対話に望んでいること。

■ あなたの「聴く」を振り返ろう

人の話を聴くときに…

- ・相手の立場に立って話を聴き、自分と考えが異なっても、いったんは相手の話を聴く
- ・ことばに表現されていない相手の気持ちにも注意して聴いている
- ・話を聴いているときの自分の気持ちにも気づいている
- ・相手の話していることの内容や気持ちを時々確かめながら聴く

…こんなことがさりげなくできるあなたは聴き上手です!

逆に、相手が話しているときにさえぎって口を挟んでしまったり、議論になったりしていませんか? 気づくと、相手の話を聴いているつもりが自分の方が長く話したりしていませんか?

■ 毎日いつも聴き上手?

そういうわけにはいきません。生活には、いろんなシーンがあります。

1 たとえばこんな場面

会社の帰り道、駅のホーム。あなたの電車が来て、そこで別れるはずの同僚がふと目を落として切り出しました。「話したいことがあるんだ…」と。



対応1 あなたは、「普段、遠慮がちな彼が、別れ際になっても話したいと言うんだから、重要なことに違いない」と判断。次の電車になっても、そこに残り、まず話を聴く。

対応2 電車は来てしまったし、家では食事が待ってるし、突然で、話すにもプラットフォームじゃ落ち着かないし、「わかった、あとで電話するから、携帯電源入れといてくれよ」と電話の約束をして、駆け込む。

対応3 「えー、電車来ちゃったよ。俺、今日は帰るよ。でも、ちゃんと聞くと、アポイントしてくれよなー。」と言って電車に駆け込む。

正解はありません。

あなたとその同僚の普段の関係、会社の状況、同僚の顔色の深刻度、様々な要因をあなたは瞬時に判断しているのです。ただ、「話したい」と言う同僚のメッセージを「受け止めたよ」というサインは明確に投げ返しておきましょう。

2 もうひとつ、こんな場面

夕方、子どもが帰ってきました。帰るなり、学校であった事、先生が言ったこと、いろいろしゃべりはじめます。

でもあなたは、洗濯物も干さないといけないし、ご飯も作らないといけないし、その前にお買い物にも行かないといけません。子どもは、たくさん話したいことがあるみたい。



対応1 こどもの話を聴くのは大事なので、家事の手を止めて聴く。

対応2 「ねえ、今、お母さんは忙しくて、あなたのお話聞いても上の空になってしまうから、残念よ。先に宿題して。ご飯食べた後、今日の学校のお話、しっかり聴かせてね。」とお話しタイムの約束をする。

対応3 「うるさーい。お母さんが何してるかわかんないの?! お部屋に行っていなさい!」と追い払う。「後で聴くからさ!」

これも正解はありません。

でも、お勧めは、【対応2】。生活の中に短い時間でも「お話しタイム」を作って、お母さんが「聴く」ことに集中できる時間があると、こどもは「話す」ことの良さを積み重ね、話した体験から自ら学ぶことを覚えるでしょう。

お話しタイム・聴く時間

生活はこどもが中心、夫婦の会話はめっきり減ってしまったお二人に提案です。

1週間に1回10分だけ、夫婦の「お話しタイム!」作りませんか?

お互い5分ずつ、思っていることを公平に、照れずに話し、5分ずつ、丁寧に聴く。ちょっとだけで効果抜群。こころのマッサージみたい。ますます、夫婦円満。

■ 死にたいと言われたら？

でも、話していて、「死にたい」なんて言われたらどうしましょう。話を聴いていても不安になってしまうかもしれません。冗談？ すねてるの？ 脅し？ ねえ、本気？ えええ…!! そこで、あわてずに！

「死にたい」という言葉の底にある、つらい気持ちに耳を傾けてみましょう。「死にたい」という人も生きたい気持ちと死にたい気持ちの間で揺れてます。死にたいほどのつらい気持ちを、いったん、言葉にしてもらいましょう。



時間をかけてじっくり話を聴く

「何を言うんだ、とんでもない！」などと、死にたい気持ちを否定するようなことを言いたくなるかもしれません。しかし、その前に、重要なことは、相手の感情や気持ちを優先し、十分に話を聴いてあげることです。時間をかけて、徹底して聴き役に回りましょう。

相手の気持ちに共感を示す

本人の話が深刻で絶望感に満ちていれば、聴く側も不安になってしまいます。それは当然ですが、だからと言って無理に明るくしたり、安易に励ましたりしてはいけません。相手はわかってもらえないと感じてしまいます。「そんなに思いつめていたのね」「それほどつらいのね」など、相手の気持ちに寄り添いながら聴きましょう。

沈黙を受け入れる

内容が深刻でつらい気持ちであるほど、ことばにするにも時間がかかるもの。お話しする人も、つらい気持ちをありのままのことばにするのは、とても勇気のいることです。本人が言いよんだり、黙り込んだりした時には、せかしたり、無理に聞き出そうとせず、ただ、同じ時間を共有するようにしましょう。

自殺の話は危険ではない

「自殺について話すことはかえって危険」と思われがちですが、そうではありません。話し手と聴き手の間に信頼関係があれば、ことばでその状況や感情を明らかにすることは冷静さを取り戻し、問題解決のきっかけになります。

話をそらしたり、批判したりしない

深刻な悩みに圧倒されて、「そんな暗いこと言わないで、ところでさ・」などと別の話題にすり替えてしまいがちです。しかし、それでは、相手が、あなたが話を聴くのを嫌がっていると思ってしまい、二度と心を開いてくれなくなるかもしれません。励ますつもりでも批判したり叱ったりすることも、かえって本人の絶望感を強めてしまいます。

安易な助言や、世間一般の常識を押し付けない

「気分転換したら」などと安易な助言をしたり「命を粗末にはしてはいけない」などと世間一般の価値観を一方的に押し付けたりするのも避けましょう。「死にたい」と思い、解決方法がそれしかないと思いつている人の耳には入って行きません。

十分に話を聴いたうえで、他の選択肢を考える

死ぬしか選択肢がないと思いつめた人でも、混乱した気持ちをことばにして話すうちに、少しずつ冷静になり、死と自分自身との間に距離を置くようになってきます。このタイミングで、すこしだけ助言を。そして、地域の相談窓口や専門家（精神科の医療機関など）のもとに相談に行くように勧めましょう。できれば、同伴してあげましょう。

心理的視野狭窄とは

死にたいという気持ちが高まっている人は「自分の抱えている悩みを解決するには死ぬしかない」と思いつ込んでしまっていることがあります。これを「心理的視野狭窄」と言います。背景にうつ病などこのような状態を起こしやすい疾病があることも多いものです。こころの病についてもすこし知っておきましょう。

誰でもいいから打ち明けたわけではありません

「死にたい」と話す人は、意識するしなくてもかかわらず、特定の誰かを選んで打ち明けています。激しい絶望感に打ちひしがれながらも、この人なら真剣に聴いてくれるかもしれない、この人ならわかってくれるかもしれないと一縷の望みを託しているのです。ですから、深刻な悩みに驚いたり思わず耳をふさぎたくなっても、そこは一回落ち着いて悩みをきちんと受け止めてあげてください。あなたは信頼されて打ち明けられたのですから。

一人で抱え込まず、相談しましょう

— あなたの「傾聴」を応援します —

話を聴く側だって、ひとりじゃない

あなたが話を聴いてくれたおかげで、救われる人もきっといます。

以下のような機関がボランティアを募集しています。「傾聴」に興味を持たれた方は、参加してみたいかがでしょうか。話を聴く側にも仲間が必要です。

ボランティア相談員を養成（北九州いのちの電話）

事務局 TEL: 093-652-6628

北九州いのちの電話では、様々な不安や苦しい気持ちを抱えた人のために、訓練を受けたボランティア相談員が交代で、365日24時間、電話を取り、「傾聴」しています。人々に人生のつまずきや危機があったとしても、電話で話をする事で心が軽くなり、ふたたび勇気をもって生きていけるよう、良き隣人として。良き友人として。

ボランティア相談員になるためには、週に1回、8ヵ月間のカウンセリング講座と10ヵ月間の実習を受けることが必要です。

傾聴ボランティアを養成（北九州市社会福祉協議会）

北九州市社会福祉ボランティア大学校

（戸畑区汐井町1-6ウェルとばた3階）TEL: 093-881-6321

お年寄りの一人暮らしや、がんなど体の疾病を抱えた人たち、様々な面で「聴く」ことが望まれています。

傾聴ボランティアの養成講座を受けた人たちは、グループを作って、「傾聴」を手段とした地域活動を始めています。

うつ病や不安障害など、こころの病も増加しています

深刻な悩みやこころの病の場合には、専門家の援助が必要なこともあります。

地域の医療機関情報などを知りたいときには、北九州市立精神保健福祉センターに電話で聞いてみて下さい。地域の専門医療機関などの情報を普段から収集整理しています。

北九州市立精神保健福祉センター TEL. 093-522-8729

つらい気持ちを抱えた時に電話などで話を聴いてくれる電話相談や地域の相談窓口を上手に使いましょう(本誌裏表紙に相談窓口を紹介しています)。

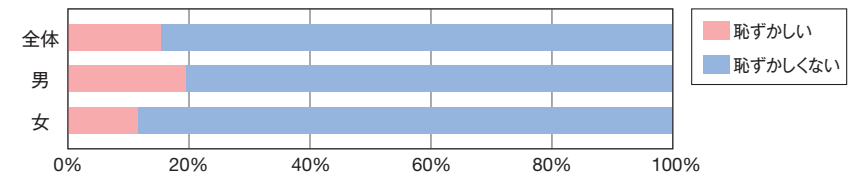
北九州市民の現状

北九州市では、平成22年度に市民を対象に「こころの健康に関する実態調査」を実施しました。コミュニケーションにかかわる項目の結果を一部ご紹介します。

■ 悩みやストレスについて相談するのが恥ずかしい?

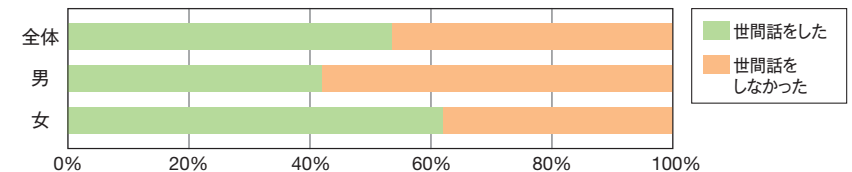
悩みやストレスを相談したり助けを求めることについて「恥ずかしい」と思う人は15.4%(男性19.5%、女性11.6%)です。

特に「恥ずかしい」と思う人は男性30歳代(25.8%)、40歳代(21.2%)に多いのです。相談する相手は、家族、友人知人、隣人の順になっています。



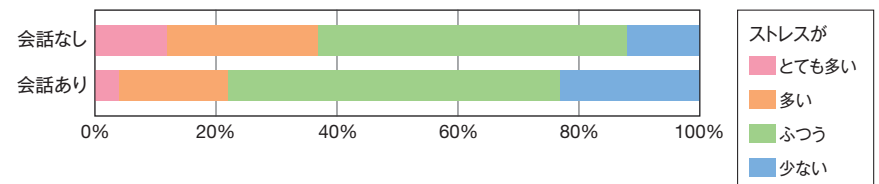
■ この一週間のうちに近所の人と世間話をしましたか?

この一週間のうちに近所の人と世間話をした人は53.7%、しなかった人は46.3%。



隣人との会話とストレスの多さとの関係を見てみると、隣人との会話のある人はない人よりもストレスが少ないと答えている人が断然多くなっています。

隣人との会話とストレス



このほか、関連した項目として、知人友人との会話、地域の行事に参加、近所にちょっとしたことを頼める人がいるか、などについて尋ねていますが、どれもストレスの多さ・少なさと強く関係しています。