

第10回傾聴ボランティア交流会報告

〈2018.11.28(水)開催〉

《4人のオープニング・トーク:傾聴ボランティアについて思うこと》

① 東京ボランティア・市民活動センター 河村暁子さん

(企業の社会貢献活動や社員のボランティア活動の相談や研修、協働プロジェクトなどを担当)

PLAさんには毎年、銀行やIT企業の新人研修をお願いしていますが、研修生からも受入施設からもとても好評を得ており、感謝しております。若い人たちは巧みにITを使いながら、スピーディにコミュニケーションを取っていますが、高齢者施設などへ伺った時に愕然とします。単に言葉による情報交換をするのではなく、相手の方の気持ちをくみ取る、寄り添うというコミュニケーションがあることを事前研修で教えていただいています。

また、新人研修で何を学んだかを専門家に調査してもらっています。研修生たちは、入社当初は自信満々ですが、3か月後に配属先に行くと、仕事ができずに落ち込むようです。しかし、この研修を受けた人たちは、「今はうまくいかないけれど、将来、自分は社会に貢献できる」という自信が担保されているという調査結果が出ています。また、ダイバーシティ（多様性）の理解についても、ただ、多様な人たちの中にいるだけではだめで、自分と違う人に「傾聴」してみることで、その理解が進むということもわかりました。

今の世界で、多様な人たちが一緒に生きていくために、傾聴は本当に大切だと思います。ぜひ、これからも若い世代をご指導いただけますようお願いいたします。

② 荒川区社会福祉協議会 鈴木訪子さん

(地域福祉活動促進専門員)

いま傾聴ボランティア・ダンボの会の会員は70数名で、これまで育てて下さったPLAさんにとっても感謝しております。

利用者である高齢の方々と接するとき、人生の終盤に、いまが幸せと感ずることはとても大事なことです。ときにはさみしさを思う人、自分の生き方は間違いだったと自分を責める人もおられます。その思いをときほぐすのはボランティアの力であり、とても重要だと思います。うなずき、共感し、ときにいっしょに笑う、ひとりぼっちの自分を悲しむ方にとって、あなたは大事、心配していますよ、と伝えられるのが傾聴ボランティアです。

プライドの高い認知症の方もおられます、自分には必要ない、話すことなどないと言われるむずかしい方もいらっしゃいます。でも、(個人宅での)玄関先で、こんにちは、と言うだけでも、地域の風は持っていけるし、いつかは心を開いてくれるかもしれないと思います。

傾聴はとてもむずかしいですが、顔を見てじっくりとまるごと聴くことの大切さを、私も日頃の仕事を通して実感しています。

③ 豊島区特別養護老人ホーム「アトリエ村」

ボランティア コーディネーター 布施川香保利さん

傾聴ボランティアは施設の中でするボランティア活動の中で一番難しいと思います。なぜなら、特養の入所者の中で、積極的に話を聴いてもらおうと思う入所者はまず皆無でしょう。認知症で話せなくなっておられる方、独り言をつぶやいている方、ある程度シッカリされて話ができる方でも、その日のご気分で機嫌がよかったり悪かったり、すべて拒否のような日も、ニコニコ穏やかな日もあります。死にたい、家に帰りたい、は日常茶飯事です。そんな方とのお話は、手と手をにぎりあって、あるいは見つめあって、うなずくだけでも、何かを通じ合っただけでも傾聴ですよ、と私は皆様にお話ししています。

そんな方々と向き合った時、すべてを受け止めてしまうと大変な重圧になり、ボランティアの負担になって重くのしかかってきます。いい加減に聴けばいいということではなく真摯に耳を傾けるのは大切ですが、施設の中の事は外に出る時は全部施設に置いて行ってください、からっぽになることが傾聴ボランティアを長く続ける秘訣であると思います。時々の状況にめげずに、ご利用者のそばに寄り添い、素敵な活動を続けていってください。

④ 昭島傾聴ボランティア・さざなみ 代表 山谷和幸さん

さざなみの活動は三つ。施設で、個人宅で、「話を聴く広場」での傾聴です。施設傾聴ではボランティアに不満があります。施設職員には傾聴に理解が足りない方もおられて、手が足りない部分を埋めてくれている程度にしか思われていないのではないかと、という不満です。

個人宅の傾聴では、月1回の訪問でも世間との接点だと感謝され、楽しみにされています。ご家族の方がボランティアを依頼されたケースは大概うまくいきません、本人にその気がないからです。こちらもムリして行くことはないので「ごめんなさい」となります。ご本人が希望されたケースはうまくいきますし、長く続いています。[広場]は話したい人をお待ちするスタイルですが、利用状況は低調で、会員同士の情報交換の場となっています。

活動の中核をなすのは「定例会」です。平均30名前後の出席があり、連絡、報告事項、会員からの相談や疑問などを聞きます。年に2回はフォローアップ研修をおこない、初心にかえっています。また会員相互の自主研修会もおこなっています。