子どもほっとラインもしもしにゃんこ「ガイドライン」2014

☆「子どもの権利条約」と子どもほっとライン「もしもしにゃんこ 🐾」

1989 年 11 月 20 日、国連総会にて、全会一致で「子どもの権利条約」が採択され、5 年目の 1994 年 12 月までに当時 184 カ国の国連加盟国のうち 168 カ国が採択、日本は 1994 年 5 月、158 番目で採択しました。このように「子どもの権利」という言葉が出てきたのは、最近のことで、今のおとなのほとんどは、このような言葉を知らずに育ちました。また、自分たちがシアワセに暮らすためにこの権利があることを、どれだけの子どもたちが知り、その権利が保障されていると実感しているのでしょうか。

この「子どもの権利条約」の中に、子どもがいろいろな意見・思い・考えをもつこと、それを他の人に伝えてもよい、おとなはそれをきちんと受け止める責任があると第 12 条に掲げられています。子どもほっとライン「もしもしにゃんこ 🐾 」は、このいろいろな意見・思い・考えをきちんと受け止めるおとなの団体として活動するものです。

☆ 子どもほっとライン「もしもしにゃんこ 🐾」

子どもほっとライン「もしもしにゃんこ🐾 」は「18 歳以下のこどものための子ども専用電話」として、2006 年 9 月、松江市と浜田市に開設、同年 11 月からフリーダイヤル化をし、現在にいたっています。開設日は毎週日曜日です。

子どもは、ここは安心だ！信頼できる！自分の気持ちを聴いてくれる人がいる！と思ったとき、自分の居場所と感じ、心を少しずつ開いて話してくれるのではないでしょうか。また、話すことで自分で切り開いていく力を出すことができ、「話す」ということをきっかけに自ら歩みだすことができるのではないかと思います。顔の見えない相手（電話）だからこそ話せることもあります。

私たち聴き手（子どもの電話を受ける人）がもっとも大事にしていることは、「安心感と信頼感」を掛けてきた子どもに持ってもらい話してもらうこと、そして「聴ききる」ことです。

一本の電話でつながる心の居場所として、一期一会の気持ちで一本一本の電話を大切にして向き合う、それが子どもほっとラインもしもしにゃんこ🐾 」です。

☆子どもほっとライン「もしもしにゃんこ 🐾」は

①１８歳までの子どもが掛ける子ども専用電話です。

②電話を掛けてきた子どもに主導権があります。
掛けるのも切るのも、子どもが決めます。こちらから切ることはしません。

③電話を掛けてきた子どもと一緒に考えます。
「どんなささいなこと」でも、問題解決しようと勝手に「助言」したり「アドバイス」したり、「命令」「指示」「説教」はしません。子どもが望んだ場合は、適切な相談機関を紹介することもあります。

④電話を掛けてきた子どもからの話の内容を、外部に漏らすことは絶対にしません。「秘密を守る」こと、それは、子どもに対して私たちが絶対に守らなければならない固い約束です。ここでいう外部とは現場以外の場所という意味で、子どもほっとラインの集まりの中では、かかってきた内容について伝え合い、情報の共有は大いになされなければなりません。

⑤電話を掛けてきた子どもの名前・年齢・住所・学校名等をこちらから尋ねません。子どもは、匿名だからこそ安心して電話を掛けてくることができます。そして、「聴き手」も、自分の名前を名乗ったりはしません。「聴き手」のプライバシーをも守るためです。たとえ子どもが、次回も同じ「聴き手」と話したいと言っても、子どもほっとライン「もしもしにゃんこ 🐾 」では、あなたは、いつ誰とでも同じように安心して話すことができることを伝えます。子どもと「聴き手」の

個人的な信頼関係ではなく、組織として子どもとの信頼関係をつくり、社会的な役割を果たします。

⑥子どもほっとライン「もしもしにゃんこ 🐾」は、特定非営利活動法人「ほっと・すぺーす２１」によって運営され、子どもが気軽に掛けてみようかと思える電話であることを、大切にしています。

⑦子どもほっとライン「もしもしにゃんこ 🐾」は、「聴き手」・「サポート」・「運営組織」で構成しています。これは、個人やサークル活動ではなく、社会的な役割と責任を担うことのできる組織による、社会に開かれた活動です。

⑧電話で直接子どもと関係を結ぶのは、「聴き手」ですが、その周辺では、「サポート」が「聴き手」を支え、ケアしています。これは、「聴き手」がいつでも電話してくる子どもに対応できるための仕組みです。電話を受けたあと「聴き手」は、子どもの声をシフトチームで話し合うことにより、情報を共有すると同時に、子どもの話したことを一人で抱え込んだりしません。
また、地域の子どもにかかわる個人や団体等のネットワークとも連携をはかり、地域の人に、より一層の理解をはかります。子どもほっとライン「もしもしにゃんこ 🐾」は、地域社会に支えられてこそ、その社会的な役割を果たすことができます。

⑨電話で寄せられた子どもたちの声・子どもたちの現状を、プライバシーに配慮しながら社会に伝えます。これは、知った者の責任として果たさなければならない大切な活動です。子どもの置かれている環境を変え、子どもたちに対する社会の見方や関わり方を変えていく必要性を訴え、子どもたちがシアワセに生きることのできる社会をめざします。

18 才までの子どもがかけるでんわ！
- ○　キミがはなしたことはだれにもいわないよ。
- ○　なまえはいわなくていいし、きかないよ。
- ○　イヤだとおもったらきってもいいよ。
- ○　なんでもいっしょにかんがえるよ。

☆「聴き手」

① 電話で直接子どもと関わるのは「聴き手」だけです。
子どもほっとライン「もしもしにゃんこ 🐾 」の「聴き手」とは、子どもと直接電話でかかわり、電話が切れるまで子どもの声を聴き続ける人のことをいいます。
子どもと直接関わるのは、基本的に「聴き手」だけです。子どもの電話を一本一本ていねいにとり、子どもの心に寄り添い、子どもの声を聴き続けていく「聴き手」は、子どもと直接かかわるという重要な役割を担っています。

② どんな内容の電話でも、先入観をもたずに最後まで聴ききります。

③ 「聴き手」自身が、電話の話を聴き続けることが困難になった場合は、そのことを電話の相手に伝え、切ってもらうことは子どもに対する誠実であり、「聴き手」を守るためにも大事なことです。

④ シフト(当番)の 30 分前には、現場に入り気持ちを整えます。急用などで入れなくなった・遅れるなどの場合は、必ずサポート責任者に連絡をいれます。

⑤ 電話の内容を整理するためにメモを取ることは大事ですが、書くことにこだわると「聴く」ことがおろそかになります。あくまで「聴く」ことに集中します。

⑥ 電話を受けたあと、記録用紙に聴き手の主観をいれずに、電話の内容を正確にありのままを記入します。

⑦ 安心して電話を受けられるよう、サポートを受けることができます。

⑧ 危機的な内容の電話であると感じた場合は、すぐに手を上げサポートを求めます。電話には出続けながら「サポート」の指示をまちます。

⑨ シフト終了後は、「聴き手」・「サポート」と一緒に振り返りを必ずします。かかってきた電話の内容をひとりで抱え込んだまま帰宅することのないよう、「聴き手」を守るためです。また、チームで話し合うことで情報を共有します。

⑩ 電話の内容は現場以外の場所では話題にしません。

⑪ 自分が「聴き手」として向いているのか、常に問い続けることが大切です。聴き手として受け入れられたかの判断をするのは子どもです。

⑫ 「聴き手」としての資質向上のために、研修を通して学び続けることが求められます。

☆ 「サポート」

① 当日は、複数体制でシフトを組み、当日のサポート責任者１名を置きます。

② サポート責任者は直接電話を取ることはせず、「聴き手」「サポート」全体を見ること、そしてケアをします。

② 「聴き手」がひとりで電話を受けるのではないことのメッセージを送り続けます。

③ 「聴き手」が落ち着いて電話に向かえるよう現場の雰囲気作りをします。また、「聴き手」の心の状態にも気を配り、場合によっては休むほうがよいことを伝えます。

④ 「聴き手」がサポートを求め手を上げた場合、速やかにモニタリングし、緊急対応が必要であるかの判断をします。「聴き手」が判断をしません。「聴き手・サポート全員」の判断は団体の判断です。

⑤ 緊急対応が必要と判断された場合は、関係機関に連絡をとります。（あくまで子どもが望んだ場合に限ります。）

⑥ シフト終了時後に、「聴き手」の振り返りをケアします。「聴き手」を否定することのないよう配慮します。

⑦ 「聴き手」と対等な立場で役割を果たします。

⑧ 「つなぎ手」のケアはつなぎ手同士でします。

⑨ 子どもほっとライン「もしもしにゃんこ 🐾 」のさまざまな研修を提案・計画します。

⑩ 開設日のシフトを組みます。

⑪ 常に複数の「サポート」が現場で待機します。

⑫　子どものことでおとなが電話を掛けてきても、子ども専用電話であることを伝えます。

☆危機対応

子どもが対応を求めた場合のみ対応します。

＜聴き手は＞

① 二次対応が必要だと感じたら、気兼ねせず「サポート」を呼びます。
② 聴き手は、そのまま聴きつづけます。
③ 「サポート」の指示に従います。

＜サポートは＞

④ 聴き手の手が挙がるまでは、聴き手を信頼し、何もしません。
⑤ 聴き手のＳＯＳに迅速に対応できるように、その場にいます。
⑥ 手が挙がったら、「サポートＡ」は、「サポートＢ」を待機させて、自身はモニタリングをしながら状況をつかみます。　聴き手に指示を出します。
⑦ 「サポートＢ」は、状況をみて、子どもが対応を求めていると「サポートＡ」と判断した場合、必要とされる対応をします。

☆運営組織

子どもほっとライン「もしもしにゃんこ　」の活動がスムーズにできるよう、最善の努力をします。