

電話相談の特徴と非専門家の電話相談ボランティアへのサポートに関する文献研究

桂木, 彩
九州大学大学院人間環境学府

<https://doi.org/10.15017/18455>

出版情報 : 九州大学心理学研究. 11, pp.145-152, 2010-03-31. Faculty of Human-Environment Studies, Kyushu University

バージョン :

権利関係 :

電話相談の特徴と非専門家の電話相談ボランティアへのサポートに関する文献研究

桂木 彩 九州大学大学院人間環境学府

A review study of telephone consultation and support for non-specialist telephone counseling volunteers

Aya Katsuragi (*Graduate School of Human-Environment Studies, Kyushu University*)

Characteristics of telephone counseling and mental burdens of the non-specialist telephone counseling volunteer were reviewed. The characteristic of using "non-specialist" in telephone counseling is important. However, demerits of using non-specialist are also present. In order to promote better mental health and mental care for non-specialist telephone counseling volunteers, trainings that promotion for bonding between the non-specialists seem to be important. Thus, the methods of how to utilize mutual support to strengthen bonding between the telephone counseling volunteers were suggested. This method is thought to promote better mental health and mental care for non-specialist telephone counseling volunteers, and to have good impact on the clients.

Key Words: telephone counseling, non-specialist telephone counseling volunteer, mutual support

I はじめに

1875年にグラハム・ベルが電話を発明して以来、今日、電話はわれわれの日常生活に密着したコミュニケーションの手段である。現在は固定電話のみならず、携帯電話も普及し、いつでもどこからでも誰でも電話が使用できるようになっている。

諸井(2000)は、電話コミュニケーションが日常的にどのような機能を持つと認知されているのかについて調査し、電話機が本来の特性に加え、親和充足欲求や対人関係維持のための道具として心理的に存在することを明らかにした。このような電話の持つ利点を利用し、電話による対人援助を目的とした相談活動が多く行われている。電話相談を行う目的としては、村瀬(2003)は、危機的状况にあって、孤独や不安な気持ちに対し、支えを得て全くの一人ではない、というとりあえずの安堵感を得ること、カウンセリング。心理的緊張を和らげ、気持ちを整理する。当面の生きる希望や方向を得る、情報、社会資源の提供、つまりコンサルテーション、の3点を挙げている。

ここで電話相談とは、Rosenfield(1997)によると、“一人あるいは複数のクライアントが自分たちの個人的な状況、問題、危機を一回限りまたは長期間の治療関係のなかで掘り下げられるようにするために、有資格カウンセラーが電話でカウンセリングを行うこと”としている。安藤(1991)の定義によると“対人サービスの有力な新ジャンルであり、電話のみを媒介として、主に言語コミュニケーションを通じてコーラーのニーズに適切に

対応し、必要な心理的援助を提供することを目的とする”ものである。

さて、この電話相談には、いろいろなタイプが考えられる。安藤ら(1991)によると、相談の担い手の属性の一つである「専門性・非専門性」と、従事形態の一つである「有償性・無償性」の二次元に準拠して4つのタイプに分類している。A型(有償・専門家型)、B型(有償・非専門家型)、C型(無償・専門家型)、D型(無償・非専門家型)である。このうち、D型がもっとも普及しているものである。長岡(1991)によるとC型・D型の中間のタイプが近ごろ増える傾向にあるとしている。

電話相談の歴史としては、自殺防止活動を目的として1955年にロンドンで設立された「サマリタンズ」、1958年にロサンゼルスで設立された「自殺予防センター」が始まりである。その後、1963年にシドニーに「ライフ・ライン」が創立され、電話カウンセリング機関が自殺防止活動だけでなく、あらゆる問題に対応するようになった。これらの「サマリタンズ」、「イフォテーズ(国際いのちの電話連盟)」、「ライフ・ライン」が電話相談における世界の3大組織となっている。現在では、禁煙のため(Lando, H.A., Rolnick, S., Klevan, D., Roski, J., Cherney, L., Lauger, G., 1997)、小児科の治療のため(Crane, J.D., Benjamin, J.T., 2000)など様々な目的のために補助的に電話相談は用いられているようである。

日本におけるボランティアを含む民間福祉団体による相談組織の始まりは、1971年に開局した「東京いのちの電話」である。日本の電話相談は大きく2つに分けられる。ボランティアを含む民間福祉団体による相談組織

と地方公共団体が行政の一環として実施している相談活動である(酒井, 1994)。その他に企業による電話相談も誕生している。

以後、現代のニードにそって、行政、民間ともに多彩な電話相談が展開されている(酒井, 1994)。現在では、非専門家のボランティアが行う一般相談と心理臨床の専門家が行う心理専門相談で相補的に相談活動を行っている機関(有田・佐藤・長谷川, 1992)、ファクシミリを使った相談(奈良「いのちの電話」協会, 1999)、電子メール(林, 1999; 福田, 2004)を用いた相談も始められている。

また、この活動に従事する者は非専門家であり、ボランティアであることが多い。ここでいう非専門家とは、大学院以上で臨床心理学を専門的に学んだことのない者、専門家とは大学院以上で臨床心理学を専門的に学んだことのある者とする。

本稿では、電話相談の特徴、非専門家の電話相談ボランティアの心的負担についての文献レビューを行い、非専門家の電話相談ボランティアのメンタルヘルスの維持向上に対して有効なサポートについての考察を行うことを目的とする。

II. 電話相談の特徴について

1. 電話相談の特性について

電話相談という相談の形態には電話ならではの特性がある。

安藤(1991)は、電話相談の利点あるいは欠点を挙げている。利点としては、匿名性の保障が可能である、問題を持つ人々への、社会資源のアクセシビリティが改善される、時間的、経済的、心理的なコストが相対的に小さい、即時性と広域性が同時に充足できる、社会資源の広域の利用により、ユーザーの問題解決が促進される、電話機の機能の飛躍的な改善により、三極相談のネットワーク化が容易にできるので一人ひとりの相談担当者の専門性の偏りや能力差を是正し、力量の凹凸をならすことができる、「プロ」と「ノンプロ」の協同による、新しい「質」のサービスの量的拡大が可能になる、特にボランティア活動による場合、地域の社会的支援体制づくりを促進する、特にボランティア活動による場合、地域の地平に埋没して見えにくかった「善意」を、顕在化するのに寄与する。一方、欠点としては、対面性の欠落は電話相談には必然的である、言語的なメッセージに対する依存度が異常に高い、ユーザーの無責任な「乱用」を誘発しやすい、カウンセリング的人間関係の維持・継続にはそれなりの工夫を要する、遠隔の相談機関(社会資源)の活用可能性が高まると、近在の(つまり、地域社会内の)社会資源の活用

に対する満足度を低下させる恐れがある、相談担当者が匿名である場合には、担当者とユーザーの関係は「一期一会的なもの」になりやすく、「ケース」に対するケアの一貫性が保証されにくくなる、効果の査定が欠落しやすい。匿名の場合はフォローアップに工夫を要する、継続性の欠如と匿名性の尊重を特色とするタイプの電話相談では、どのような形の「ケース」研究が適切かつ可能かが新たな課題となる、「ユーザー」からノンプロが被る恐れのある危害からいかにして「安全」を保証するか、また「ノンプロのもたらず副作用」からいかにして「ユーザー」を保護するかが重要な課題となる、こうした問題や欠点があるということを私たちが十分に気付いている必要がある。

長谷川(1992a)は、かけ手主導性、即時性・超時間性、超地理性、匿名性、密室性、一回性、経済性、隣人性を挙げる。

また、田中(1994)は、電話相談の特性として「眼前不在性」、「音声世界」、「心理的触覚」の3大項目を設定している。まず、「眼前不在性」の下位概念としては視覚情報の欠如、存在感の欠如、視線の欠如、所在地不明、絶対的地理、自己世界の不可侵性を掲げている。「音声世界」の下位概念として、聴覚世界での理解、イメージ世界の創出、聴覚情報と視覚情報の差異、音声の一方伝達性を掲げている。

有田(1997)は、簡便性、匿名性、一回性を挙げ、それぞれの特徴の光の部分と影の部分述べている。援助機能を高めていく関わりを検討していくことによって、光の面を大きくしていくことが可能としている。

また、佐藤(2001)では、電話相談の特色として、電話機の普及、即時性・即応性、時間・場所の制約を受けない、匿名性、経済性、コーラーの優位性、親密性、治療構造があいまいである、疑似親密性、電話依存・性的作話などの発生、電話相談員のケア、電話相談の特殊性を挙げ、電話相談の利点・欠点、長所・短所を十分に理解したうえで相談活動に従事することが望まれるとしている。

結城・平吹(1993)では、「援助方法としての電話相談の特徴」は、危機介入としての第1選択肢である、関係の主導性はクライアントの側に存在する、匿名の世界での出会いの持つ意味 相談者の安全保障感覚、物理的距離を超越した電話独自のリアリティ構成が可能である、体験としての幻想のリアリティ ふれあいの両義性の5点が挙げられている。

どの文献でも電話相談の特色の一つとして触れられている「匿名性」に着目した西村(1999)は、否定的な内容の電話では、「匿名の通話容易度が、非匿名条件より有意に高いという結果」から、「電話相談で重視されている、身元を伏せておくことができることが心理的抵抗

感がなく話せるということを実証しているといえる」と述べている。また、電話を受ける側も名乗らないので、受け手自身を守ることになる。お互いに安心できる雰囲気の中で話を進めていくことができる。

以上のような特性は、かけ手にとっては相談への敷居を低くするがそのために電話への依存を生み出しやすいこと、電話相談員にとって相談員自身を守る一方で、負担を重くする要因の一つにもなっているというようにジレンマを生み出していることにつながっている。

また、対面での面接と非対面での面接を比較し、電話相談場面でのカウンセラーのコミュニケーションの特徴について調査した研究もある。小海（2000）は、カウンセラー役、クライアント役で対面時、非対面時のカウンセリング場面をロールプレイで行い、電話相談でのカウンセラー行動は、対面時に比較して応答に伴う顔き、微笑、ジェスチャーが少なく、相づちが多くなると予測している。秋本（2006）は電話相談場面と対面相談場面におけるカウンセラーのマネージメント・コミュニケーションの比較を行い、電話相談場面でのカウンセラー役の方が「反応を示す言語」「反応を求める言語」に重点を置いたマネージメントを行っていることを明らかにした。

2. 非専門家の電話相談ボランティアという特徴について

(1) 非専門家であること

1) ボランティアに関わることにについて

大嶺（2000）によれば、ボランティア活動は、営利目的ではない（無償性）、自発的に行われた（自発性）、他者への関わりを強める（連帯性）活動と定義される。匿名性・簡便性が基本である電話相談では、相談者から相談料をいただくことはできない。必然的に電話相談員は、ボランティアであることが多い。

山口・高木（2003）では、大学生や社会人を対象に、ボランティア活動をする動機として、他者共感動機、自己啓発的動機、規範的動機、功利的動機の4因子、ボランティア活動をしない動機として、他者配慮動機、利己的動機の2因子を抽出している。妹尾・高木（2003）では、現在何らかのボランティアを行っている中高年を対象に調査を行い、認識された社会効果が大きいほど援助成果は大きいこと、援助成果が得られれば得られるほど、ボランティアは活動を継続したいと動機づけることを明らかにしている。以上は、一般的なボランティアについての研究であるが、電話相談ボランティアに対しても同じようなことが言えるだろう。

電話相談活動におけるボランティアの活動意欲に関しては、松岡（2006）によるものがある。松岡（2006）によれば、ボランティア活動の動機を調査する「生きがい」尺度を作成し、「充実感」、「共感」、「満足感」、「自己成

長」、「対人援助」の5因子を見いだした。また、組織との関わりについて「組織所属感」尺度を作成し、「組織連帯性」が第1因子になっていることから、特定個人との親和性から活動動機を見いだすよりも、所属している組織の連帯感が活動安定に密接に関係しているとしている。

しかしながら、ボランティアであるということはいよことばかりではない。相談員自身の問題として“研修歴や学歴の程度、専門とする分野も様々”の“ボランティアの相談員を置く機関団体が多い（根本、1993）”こと、“電話を受ける側もそれぞれの課題を抱えて”おり、“自分の課題をもっと真剣に考えたい、勉強したい、解決をしたいというボランティアが多い”という齋藤（2003）の指摘などが挙げられる。このジレンマを解消するため、さまざまな研修方法が考えられているが後述する。

2) 非専門家に関わることにについて

電話相談では非専門家のボランティアが基本であるが、それは「素人のボランティアでもできるからではなく、素人こそ必要だからである（齋藤、1983）」と言われるように非専門家ボランティアであるということにはさまざまな良さがある。また一方では、非専門家であることのデメリットも存在する。

東山（1985）は、“アマチュアといえども、その人からの温かさを基盤としてコーラーを受けとめてカウンセリング関係を作りうるといえるし、多くは「素人」の良さで「一期一会」の出会いにいたりしている”が、“同じコーラーが何度もかけてくる継続ケースには、アマチュアでは治療を遅らせかねず”、“これにどう対応するかが今後の大きい課題”としている。

稲村（1986）は、素人の利点について“物事に対して新鮮な驚きや反応をする点”、“相談をしてくる人と同列に立ち、隣人として対等な関係が保たれる”こと、欠点としては、“知識や技術に乏しいし、経験もないから、無駄なことをしたり、よかれと思って実は害になるようなことをしてしまう”と述べている。

運上・長谷川（1992）は、“素人であればこそもてる、誠実な、相手を狭く限定しない人間理解の態度が大きな軸として発揮”され、また“専門機関が対応しきれない危機介入や長期慢性病者に対して重要な役割を果たしている”と述べている。

以上より、非専門家であることのコーラーへの悪影響としては、非専門家では適切な対応が難しいこと、電話相談以外に治療が必要な場合でも時機を逸してしまう恐れがあることなどがあげられる。しかし、専門家ではないということは、掛け手と受け手との間に治療関係ではなく、温かい人間同士の関係が作られやすく、よい影響をもたらすというメリットもある。

3) 相談員として求められる資質について

次に、相談員として求められる資質について見ていきたい。

長谷川・有田・高橋・岩田 (1989) は、「横浜いのちの電話」で研修を受けて電話相談員として認定された認定群と研修段階で不合格となり相談員として認定されなかった中断群を研修担当者の所見で比較している。認定群では、段階をふむごとに研修の効果が現れ、相談員として望まれる資質を向上させているが、中断群では、開かれた対人関係がもちにくく自分の枠組みでしか他者とかかわれない傾向がうかがえるとしている。

稲村 (1990) は、好ましい電話相談担当者のタイプとして、温かい心、しっかりした考え方、人間理解、柔軟性と心の広さ、適切な対応、協調性と強い情熱、粘り強く飽きないこと、限界の自覚という7つの要件をあげている。

蛭川 (1990) は、「人間が好きであること」、「価値観をもっていることと価値観を押しつけないこと」、「感受性、想像力があるか、共感できるかどうか」、「差別意識を持っていないか」、「論理的であるか」、「体力・気力があること」を挙げている。

神馬 (1990) は電話相談員に求められている、資質と能力として 電話を通じての会話力、カウンセリング力、コンサルティング力、インフォメーション力の4つの柱に集約されていると述べている。

宮崎 (1990) は、相談員の資質の第1条件として人間が大好きな人、第2条件として人の話を聴ける人を挙げている。

そして、相談員のよりよい資質を高めるには、チーム・ワークを尊重し、開放的な雰囲気の中で自分の意見を自由に述べ合うことのできる相談機関としての組織作りやグループの風土を育むことが大事 (神馬, 1990) と言われている。

以上のように、相談員として求められていることは、技術や知識・経験ではなく、まず相談員自身の暖かく柔軟な人間性であり、その上で、コーラーと共感的な人間関係を作れるかという点であることがわかる。

(2) 研修について

専門家と比較して、知識や経験が不足している非専門家電話相談ボランティアが、善意だけで援助することは難しい。佐藤・高塚・福山 (2001) は、「問題・悩みに関しては、コーラーの方が明らかに情報を多く持って」おり、「そのために、非専門家・ボランティア相談員に対しては養成・訓練する必要がある」と述べている。

1) 一般的な研修について

東山 (2003) によれば、対面面接によるカウンセリングの基本を学んだ上で、音声メディアにおける人間関係の特殊性を学び、聴覚の感受性・共感性を高め、音声メディアにおける対応に長けていることが、電話相談員の

第一条件とされる。

これを踏まえ、全国25地域の「いのちの電話」における研修について調査した神保・石橋 (1995) を参考に「いのちの電話」の研修について見ていきたい。研修期間は、1年から2年である地域が最も多い。研修内容としては、基礎講義、人間関係基礎訓練、ロールプレイングおよび電話相談モデル実習、電話相談実技演習、スーパービジョンが挙げられている。まとめをさらに簡潔にまとめると、講義に比重を置く地域と体験型訓練に比重をおく地域が見られる。人間関係基礎訓練やロールプレイング及び電話相談実習は、ほとんどの地域において実施されている。電話相談実技実習は、認定前に実施されている地域が大半である。なおスーパービジョンも並行してなされている地域は3分の2程度であったということが述べられている。また、継続研修としては講義、人間関係基礎訓練及びグループワーク、グループスーパービジョン、個人スーパービジョンが挙げられている。グループスーパービジョンはほとんどの地域で行われているが、個人スーパービジョンを義務づけて行っている地域はきわめて少ない。

2) 研修の工夫について

電話相談の特色や電話相談員に求められる資質に焦点を当てた研修もある。

桂木 (2009) は、一般的に援助者としてのメンタルヘルスの維持・向上に重要なのは、“支えあう仲間のおかげ” “ソーシャルサポートの機会が増えること (山下, 2004)” であると言われていることに注目し、電話相談ボランティアを対象とした構成的エンカウンター・グループの事例を報告している。この研修の中では、助けられる、支えられるという体験を取り入れ、高橋 (2004) が重要だという “援助される者の気持ちを体験する” 機会も作っている。

対面でのカウンセリングとは異なり、直接は見えないコーラーのさまざまな状況や心理のプロセスなどを電話線だけを通じて感じ取る感受性の訓練と電話独特の応答技法が必要という点に着目した研修もある。日高 (2001) は、「電話相談員研修の特質」においては、“自分への気づき、他者への気づき、人間関係に気づく、セルフコントロールの4点が大切” であるとしている。この視点に基づき、日高 (2001) では、“自分への気づき” の体験学習の具体例を挙げ、日高 (2002) では他者への気づきを中心とする体験学習の工夫の具体例を挙げている。

また、スーパービジョンを工夫する試みもなされている。有田 (1996) によれば、スーパービジョンとは、“相談員が相談活動の中で出会う困難な問題や関わりのむずかしいクライアントに対してスーパーバイザーと共動して解決していく場” としている。深見 (2006) は、

“電話相談の流れを検討する中で自らの問いかけの発想を豊かにすること”と“電話相談カウンセリングの見立てができること”をねらいとして、グループスーパービジョンの場でKJ法を用い、電話相談員としての力量と資質の向上に有効であることを示唆した。

相談員が対応に苦慮する対象として「性」に関する相談に着目した研修もなされている。有田(1991)によると“匿名性が尊重され、対面する必要がない電話相談では、日頃は意識下に抑えられている「性」に関する相談が目立って多くなる”こと、“電話相談の相談員には女性が多いこと”が“性的話(相談)をしてみたいくなる要因”になっている。セックスコーラーへの対応は個々の相談員の判断と力量に委ねられていることが多い。このため、経験の浅い相談員や女性の相談員にとって大きな心理的負担を強いる結果を作り出している(小林・清水, 2006)。一方で、電話相談は、“性をめぐる発達の危機に陥った青年たちの有力な援助システム(長谷川, 1992b)”にもなる。このような性に関する電話への対応のための研修の工夫もなされている。

田中(2000)は、“養成期間中にセックス通話に対する対応の仕方を学ぶ機会がほとんどないこと”を指摘し、“初心者にふさわしい学習方法の一つとしてプログラム・テキスト方法の自習書”を試作している。

また、松尾(2006)は、相談員の相互交流を促進する意味も込め、小グループでの語り合いを中心とした性に関する研修を2年にわたりシリーズで実施している。このなかで、“メンバー同士のケアがなされ、人間関係を深めるきっかけとなったこと”、“ベテランから新人に聴くコツを伝える機会となったこと”、“性に関する通話を聴き分ける一つのモデルを示し、議論を深めるきっかけになったこと”が示されている。

以上のように、基本的な研修から、電話相談の特色や電話相談員に求められる資質に着目した研修までさまざまなものが行われていることが分かる。

・非専門家の電話相談ボランティアの心的負担について

1. 電話相談員の心的負担について

電話だからこそ言える悩みの内容は、深く激しい苦悩であることが多い。このような電話に耳を傾けると相談員の心も大きく揺れ動く。

根本(1993)は電話相談ボランティアの燃えつき状態について調査し、経験年数3年前後の相談員の約4割が高い燃えつき状態を示していること、「こんなはずじゃなかったという感じ」、「無力感」を経験していることを明らかにした。

平井(2008)は、いのちの電話相談員のバーンアウトを規定する要因について調査し、メンタルヘルスの悪化

による「脱人格化」や「情緒的消耗感」が大きな要因であり、「充実感の欠如」や「自己不全感」を招いていること、電話のかけ手であるコーラーとの「不快な人間関係」がコーラーに対する「否定的なイメージ」にもつながること、さらに、電話相談の中だけでなく日頃の「無力体験」やストレスフルな「日常の出来事に対する苛立ち」も燃えつきる要因になっていることを明らかにした。

電話相談員にとってストレスフルな通話もある。

まず作話を繰り返す常習的通話者への対応である。有田(1992)では、かけ手は「困っている」、「悩んでいる」と相談者の役割を演じながら相談員にとまどいや不快の感情を大きくする話題を仕掛けてくることが多いと述べている。

攻撃的な通話も負担となる。このような電話では、“かけ手の怒りや攻撃は本来親に対していただいていたものを相談員にむけてきた転移感情であると分かっている、受け止めにいく、動揺してしまう(有田, 1993)”ことになる。

性的な内容の通話も大きな負担となる。小原・藏岡(2004)は“電話相談カウンセラーは攻撃的通話、性的通話に大きな心的負担を感じている”とし、特に性的逸脱通話に対して、“不快だが話を聴こうとするカウンセラーの葛藤が負担度を高くしている”ことを明らかにした。

加藤(2005)は電話相談員の陥りやすい病的状態として、ショック、PTSD、反応性うつ病、抑うつ神経症、適応障害、バーンアウトを挙げ、相談員が心理的危機に陥る理由として、電話相談員側の問題、電話相談の構造や業務内容、役割に関する問題、かけ手側の問題を挙げ、それぞれについて考察している。

2. 相談員のケアについて

三木(1999)は“相談員もそのような危険性と背中合わせなのだという認識を持ち、苦しい思いを仲間の相談員に聴いてもらったり、打ちのめされる自分を許すこと”、“時には経験豊かな先輩の相談員のスーパーバイズを受けること”、“仲間との交流を楽しみ、スポーツや旅行や趣味に興ずることが心の健康を保ってこの仕事をつづけていくコツ”と述べている。同時に、危機は克服すれば“人間成長のチャンス”でもあるとしている。

根本(1993)は、複合的ケアシステムを構成するものとして、セルフケア、相談ボランティア同士の相互的援助関係作り、組織的ケアの3つを挙げている。

平井(2008)は、“リアリティショックや燃えつき、メンタルヘルスなどの対策として、メンター(よい指導者・助言者)によるメンタリングや、ピア(仲間・同僚など)カウンセリングが有効であると考えられている”と述べている。

ストレスフルな通話に関しては、性的逸脱通話に関し

ては、“知識があれば負担が軽減できるものも含まれている(小原ら, 2004)”とされる。

加藤(2005)によれば相談員へのケアは、相談員自身でのセルフケアと、相談員同士でのケア、相談員が所属する機関でのケア体制に大別される。加藤(2005)は傷ついた電話相談員へのケアの実施場面をケア面接とし、援助構造について検討している。ケア面接の援助者としては、傷ついた電話相談員の同僚としての仲間であったり、リーダーやスーパーバイザー、事務局員など役割を担う人など、早急に対処できる最も適切な人であるとしている。

相談員同士でのケアは、根本(1993)は、“相談ボランティアの人間関係の中で傾聴しあう機会を持つことで、相互に情緒的な支援者の役割をはたすことができる”と述べている。このため、非専門家のボランティア電話相談員同士で傾聴しあう機会を持てるような相互サポート関係作りが重要であると思われる。

以上より、傷ついた場面では直接援助が必要であるが、普段の電話相談活動時から危機意識を持ち、互いに助け合うような仲間作りが大切といえる。

・ 終わりに 非専門家の電話相談ボランティアのメンタルヘルスの維持向上に対して有効なサポートについて

本稿では、電話相談の特徴、非専門家の電話相談ボランティアの心的負担について概観してきた。

以上に見てきたように、非専門家の電話相談ボランティアとしての資質を伸ばすこと、非専門家の良さを生かした研修方法も、電話相談ボランティアの心的負担へのケアやメンタルヘルスの維持向上も同じ立場の電話相談ボランティアどうしのつながりが重要であるように思われる。つまり、非専門家の電話相談ボランティア同士の相互サポートが大切なのである。しかし、非専門家の電話相談ボランティア同士の相互サポートについての重要性は指摘されながらも実践報告としてはまだ見あたらない。電話の担当の時間の前後、あるいは研修の前後に、インフォーマルな形で相互サポートは多く行われているだろう。しかし、それは相互サポートとして意識的になされているものではないと思われる。

ここで、相互サポートと類似した概念としてピア・サポートがある。ピア・サポートの定義としては、“仲間による対人関係を利用した支援活動の総称(西山, 2002)”であるが、その実践の多くは、ピアサポーターとして養成された後、同じ立場の人をサポートするというものがほとんどであり、サポートする側とサポートされる側とが固定されている。しかし、非専門家のボランティア電話相談員の場合は、同じ人がサポートする立場とサポートされる立場を両方併せ持つため、新たに相互

サポートという用語を用いたい。

相互サポート関係作りを促進するため、グループを用いた方法が有効なのではないかと考えられる。まず、電話相談員養成のためには、“エンカウンター・グループ形式で、目的別に複数の講師によるさまざまなプログラムを実施し、体験的に学ぶことが最も有効である”と考えられている(東山, 2005)こと、“グループ体験の中でボランティア電話相談員の間で親密な関係を作ることには、相談をしてくる人とのいい関係作りの方法(斉藤, 2003)を身につけること”とも関連していると思われるためである。特にエンカウンター・グループは、「自己理解、他者理解、自己と他者との深くで親密な関係の体験(野島, 2000)」を目的としたグループ・アプローチであり、研修の初期の段階で相互サポート関係の土台作りには適していると思われる。

ボランティア電話相談員となってからの相互サポート関係作りとしては、セルフヘルプ・グループを用いた方法が有効なのではないか。“全員がまったく平等の立場にいてお互いが支え合う(高松, 2004)”セルフヘルプ・グループは、同じ人がサポートする立場でありサポートされる立場である相互サポート関係にとって有効であろうと思われるためである。

また、一方で仲間作りが目的になりすぎることのデメリットもある。仲間の相談員とのプライベートな関係といったものが心の支え(斉藤, 2003)になり、依存しあうことの危険性への視点も持つておくことも大切であろうと思われる。

< 付 記 > 謝辞 :

本論文の作成にあたり、指導していただきました九州大学大学院人間環境学研究院の野島一彦先生、吉良安之先生に深く感謝致します。ありがとうございました。

引用文献

- 秋元健太郎(2006): 電話相談場面におけるカウンセラーのマネジメント・コミュニケーションの特徴に関する研究 電話相談学研究, 17(2), 45-51.
- 安藤延男(1991): 地域の中の電話相談 電話相談学研究, 3, 1-7.
- 有田モト子(1991): 電話における「性」の相談への対応 電話相談学研究, 3, 52-57.
- 有田モト子(1992): 作話を繰り返す常習的通話者への対応 電話相談学研究, 4, 56-60.
- 有田モト子(1993): 相談員をひるませるかけ手への対応 かけ手の怒り、攻撃の心理 電話相談学研究, 5, 31-36.
- 有田モト子(1996): スーパービジョンとは 電話相談

- 学研究, 9, 49-53.
- 有田モト子 (1997) : 電話相談の特性からみる光と影
電話相談学研究, 9, 8-10.
- 有田モト子・佐藤アイ・長谷川浩一 (1992) : 横浜の
いのちの電話における心理臨床家による電話相談の活動
電話相談学研究, 4, 33-39.
- Crane, J.D., Benjamin, J.T. (2000) : Pediatric residents' tele-
phone triage experience: Do parents really follow tele-
phone advice? *Archives of Pediatrics and Adolescent
Medicine* 154(1), 71-74.
- 長谷川浩一・有田モト子・高橋秀和・岩田泉 (1989) :
電話相談員の養成と適性に関する研究 電話相談学
研究, 1, 13-25.
- 長谷川浩一 (1992a) : 電話相談のなすべきこと, できる
こと 電話相談心理学の提言 電話相談学研究,
4, 1-10.
- 長谷川浩一 (1992b) : 電話相談に現れた青年の性 青年
心理学研究, 4, 10-15.
- 林潔 (1999) : 社会的サポートとしての電子メールを用
いたカウンセリングの役割 電話相談学研究, 10,
31-38.
- 日高正宏 (2001) : 電話相談員研修の特質 自分への気
づきの体験学習についての考察 電話相談学研究,
12(1), 27-35.
- 日高正宏 (2002) : 他者への気づきを中心とする電話相
談員研修 体験学習の工夫 電話相談学研究, 12
(2), 66-74.
- 東山弘子 (1985) : ボランティア相談員によるカウンセ
リング関係は成立するか 教育心理学年報, 24, 94.
- 東山弘子 (2003) : 電話相談員の養成 臨床心理学, 3
(3), 403-408.
- 平井正三郎 (2008) : いのちの電話相談員のバーンアウ
トを規定する諸要因について 電話相談学研究, 19
(1), 10-19.
- 蛭川紀巳子 (1990) : 電話相談担当者の資質について
電話相談学研究, 2, 13-15.
- 福田周 (2004) : メール相談とその可能性 臨床心理学,
4(6), 809-813.
- 稲村博 (1986) : 電話相談におけるボランティアの役割
現在のエスプリ, 222, 116-124.
- 稲村博 (1990) : 電話相談担当者の資質をめぐって 電
話相談学研究, 2, 1-10.
- 深見良治 (2006) : 電話相談員 (ボランティア) 研修に
KJ法を活用する試み 電話相談学研究, 17(2), 52-
61.
- 神保信一・石橋章子 (1995) : 全国の「いのちの電話」
における研修の実態分析と研修の今後の課題 電話
相談学研究, 7, 36-41.
- 神馬由貴子 (1990) : 電話の魅力・相談員の能力 電話
相談学研究, 2, 16-18.
- 加藤博仁 (2005) : いのちの電話相談員研修教材 自殺
予防いのちの電話 厚生労働省補助事業図書シリー
ズ
- 桂木彩 2009 電話相談ボランティア研修としての構成
的エンカウンター・グループの事例 九州大学心理
臨床研究, 28, 21-27.
- 小林茂・清水浩子 (2006) : 電話相談におけるセックス・
コーラーに対する課題 電話相談学研究, 17(1), 10-
16.
- 小原守雄・藏岡智子 (2004) : 性的逸脱通話に対する電
話カウンセラーの感情と対応 電話相談学研究, 14
(1・2), 35-44.
- 小海富美代 (2000) : 対面時と非対面時のカウンセラー
行動の比較 電話相談学研究, 11(2), 71-78.
- Lando, H.A., Rolnick, S., Klevan, D., Roski, J., Cherney, L.,
Lauger, G. (1997) : Telephone support as an adjunct to
transdermal nicotine in smoking cessation *American
Journal of Public Health* 87(10), pp. 1670-1674.
- 松尾公孝 (2006) : いのちの電話における性に関する通
話への対応研修 電話相談学研究, 17(1), 26-31.
- 松岡智恵子 (2006) : 電話相談ボランティアの活動意欲
に関する心理測定的研究 電話相談学研究, 17(1),
1-9.
- 三木善彦 (1999) : 電話相談と危機介入 社会福祉法人
奈良「いのちの電話」協会 (編) 実践電話カウ
ンセリング いのちの電話の現場から, 朱鷺出版, Pp
165-179.
- 宮崎美千代 (1990) : 公的機関の電話相談員の資質 電
話相談学研究, 2, 20-23.
- 諸井克英 (2000) : 青年における携帯電話コミュニケーション,
電話相談学研究, 11(2), 79-89.
- 村瀬嘉代子 (2003) : 電話相談を連載するにあたって
電話による心理的援助の意義 臨床心理学, 3(1), 99-
104.
- 長岡利貞 (1991) : 電話相談と地域のネットワーク 電
話相談学研究, 3, 28-35.
- 根本英行 (1993) : 電話相談ボランティアの精神健康
燃えつき状態とその対策 電話相談学研究, 5, 26-
30.
- 西村美智子 (1999) : 電話コミュニケーションにおける
匿名性の研究 通話容易度および通話時の意識
電話相談学研究, 11, 1-8.
- 西山久子・山本力 (2002) : 実践ピア・サポートおよび
仲間支援活動の背景と動向, 岡山大学教育実践総合
センター紀要, 2, 81-93.
- 野島一彦 (2000) : エンカウンター・グループのファシ

- リテーション ナカシニヤ出版.
- 大嶺和歌子 (2000) : 第7章ボランティア活動の動機と成果 西川雅之 (編) 援助とサポートの社会心理学 助け合う人間の心と行動 北大路書房, 82-93.
- Rosenfield, M (1997) : Counseling by telephone, 1st edition. Sage Publication, London.
- 酒井経子 (1994) : 電話相談の歴史とその傾向 電話相談学研究, 6, 43-55.
- 斎藤友紀雄 (1983) : 電話相談機関としてのいのちの電話 現代のエスプリ, 222, 13-20.
- 斎藤友紀雄 (2003) : 電話相談の考え方とその実践 座談会「いのちの電話」臨床心理学, 3-2, 261-270.
- 佐藤誠 (2001) : 総論 佐藤誠・高塚雄介・福山清蔵 電話相談の実際, Pp 9-24.
- 妹尾香織・高木修 (2003) : 援助行動経験が援助者自身に与える効果 地域で活動するボランティアにみられる援助行動 社会心理学研究, 18, 106-118.
- 高橋紀子 (2004) : 電話相談ボランティアの宿泊研修としての構成的エンカウンター・グループ エクササイズ構成とファシリテーションについての一考察 日本人間性心理学会発表論文集 96-97.
- 高松里 (2004) : セルフセルフ・グループとサポート・グループ実施ガイド 始め方・続け方・終わり方 金剛出版.
- 田中富士夫 (2000) : セックス通話者に適切に対応するための応答訓練用自習書の開発 電話相談研究, 11 (2), 90-98.
- 田中幸治 (1994) : 電話相談の特性に関する一考察 電話相談学研究, 6, 56-61.
- 運上司子・長谷川早苗 (1992) : いのちの電話の立場から 精神障害者に対する電話相談援助と専門機関援助との連携 電話相談学研究, 4, 13-16.
- 山口智子・高木修 (2003) : ボランティア動機の構造について 日本社会心理学会第34回大会発表論文集, 224-225.
- 山下由紀子 (2004) : 保健師のメンタルヘルスにおけるソーシャルサポートの役割 職業性ストレスと二次的外傷性ストレスの観点から 聖マリアンナ医学研究誌, 4(79), 93-100.
- 結城敏哉・平吹登代子 (1993) : 援助方法としての電話相談 援助ツールとしての電話 東洋大学児童相談研究, 12, 40-60.