

## 非専門家の電話相談ボランティアに関する探索的面接調査：非専門家性・困難・対処法・求めるサポートについて

桂木, 彩  
九州大学大学院人間環境学府

<https://doi.org/10.15017/8029>

---

出版情報：九州大学心理学研究. 7, pp.169-174, 2006-03-31. 九州大学大学院人間環境学研究院  
バージョン：  
権利関係：

# 非専門家の電話相談ボランティアに関する探索的 面接調査

—非専門家性・困難・対処法・求めるサポートについて—

桂木 彩 九州大学大学院人間環境学府

An explorative interview research of non-professional telephone counseling volunteers  
—Non-professional, difficulties, coping, and support in need—

Aya Katsuragi (*Graduate school of human-environment studies, Kyushu university*)

The purpose of this research was to explore that 1) how the non-professional telephone counseling volunteers, grasp the notion of telephone counseling, 2) what kind of difficulties they encounter, 3) how they cope with these difficulties, 4 what kind of support they need. There were 14 participants who are volunteers from one telephone counseling institution for children in this research. The results were as follows: 1) there were demerits of the volunteers due to the lack of knowledge and experience, whereas there are also merits as being non-profession. 2) They felt the difficulty in responding to callers, emotionally influenced by the work and the inconsistency of the supports they offered. 3) They have suppressive coping, such as not to think about their faults on purpose, and positive coping like taking these as experiences and talking to the associates. 4) They also look forward the notiability of the institution, workshops and solid support systems. The difficulties as being the volunteers and the problems unable to solve by single volunteer were understood, so it indicated that the volunteers need support system in their telephone counseling institution.

**Keywords:** non-professional, telephone counseling volunteer, explorative interview

## Ⅰ 問題と目的

### 1. 電話相談とその特性

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。そして、固定電話、さらには携帯電話や PHS の普及で自由に、「いつでも」、「どこからでも」電話がかけられるようになっていく。

諸井 (1996) 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かについて調べ、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ている。また、鳥越・長谷川 (1998) も電話発信動機の基底に孤独感情があることを見出している。

電話を利用することで我々は、自分と相手との間に存在する物理的距離を超越して即時的にコミュニケーションを持つことが可能になる。このような電話の持つ利点に着目し、電話による対人援助を目的とした相談活動がさまざまな機関や団体で実施されている (根本, 1993)。

### 2. 電話相談と非専門家について

電話相談に従事している人は、専門家ではなく、非専門家ボランティアが多い。なお、本研究では、非専門家

は、大学院以上で臨床心理学を学んだことのない人とする。専門家ではなく、非専門家が電話相談活動に従事することには利点がある。稲村 (1983) によれば、それはまず、「物事に対する新鮮な驚きと反応」、「生き生きとした反応」ができることである。そして、相談してくる人の隣人として対等な立場に立つことができることである。また、あくことなしに傾聴したり、共感したり、共鳴できることで、相談してくる人に良い結果をもたらすのだという。さらに、専門家と違い知識がないため、偏見にとられられない勇気が持てると述べている。

### 3. 非専門家が電話相談活動をするものの困難さについて

近年、対人援助職のメンタルヘルスと関連する重要な概念として、燃え尽き現象がいわれている。これは、長期間にわたり他者を援助する過程で、心的エネルギーが過度に要求された結果、極度に心身が疲労し感情が枯渇してしまう症候群であり、卑下、仕事嫌悪、思いやりの喪失である (Maslach, 1981)。土居 (1988) は、この「燃え尽き」状態のきっかけの1つとして、リアリティショックを挙げている。リアリティショックとは、現場で予期せぬ苦痛や不快さを伴う現実に出くわして、身体

的、心理的、社会的にさまざまなショック症状を表す現象のことである (kramer, 1974)。

非専門家の電話相談ボランティアを対象としたものについては、燃え尽き状態に焦点を当てた研究 (根本, 1993) はある。しかし、燃え尽き状態のきっかけとなると言われていて、現実と直面することによるショックについての研究や、非専門家がどのようなことに困難さを感じているか、そしてそれによりどのような影響を受け、どのように対処しているかに関する研究は見当らなかった。

非専門家電話相談ボランティアは、専門家・準専門家と比較して知識や技術の面では十分とはいえないし、経験も不十分である。十分な研修を受けないまま現場に出ることになったり、サポート体制が十分に整っていない場合もあると考えられる。電話相談は、危機介入の重要な手段であるが、非専門家ボランティアには負担が大きいこともあるだろう。また、不十分な援助しかできず、そのために罪悪感を持ってしまうことで、援助する非専門家ボランティア自身が疲れてしまい、ボランティアとしての自信を失い、ますます十分な援助を提供できなくなることもある。出村 (2002) は電話相談を受ける度に実感させられる相談員の気持ちとして、「『自分のこの対応でよかったのだろうか』、『援助の意味がなかったのではないだろうか』と悩みは尽きません」と述べている。高塚 (2001) も何の資格も持たない非専門家が多く関わる場合、専門家に求められるものと同じ知識や技術を期待するのはおそらく無理であるし、期待される者にとっても酷であると述べている。

以上のようなことから、非専門家の電話相談ボランティアは、現場で困難さを感じているのではないかと思われる。しかしながら、非専門家の電話相談ボランティアを心理臨床の非専門家として捉え、その困難性について着目した研究は見当らなかった。学生相談に従事する心理臨床の非専門家を対象に質的調査を行った櫻井 (2000) によると、非専門家相談員は専門家相談員が馴れてしまっている事柄に対して、驚きや困難さを感じているということが明らかになった。

非専門家の電話相談ボランティアの抱える困難さや対処法、彼らが求めるサポートを研究することで、非専門家電話相談ボランティアをどのようにサポートしたらよいか明らかになるだろう。このことは、援助するボランティアの困難さを少なくすることに貢献でき、さらに、非専門家ボランティアがよりよい援助を提供できるようになることが期待されるという意義があると思われる。このことは、援助される側にとっても、意義のあることといえる。

#### 4. 本研究の目的

以上より本研究では、非専門家の電話相談ボランティアが電話相談に関わることをどのように捉えているか、電話相談を受けることでどのような困難さを抱えているのか、それにどのように対処しているのか、周りにどのようなサポートを求めたいのかについて、探索的に明らかにすることを目的とする。

## II 方法

調査時期：2003年7月末から9月

対象：電話相談ボランティア14人 (子ども対象の電話相談機関Aでボランティアをしている。経験年数は1年から2年である。)

手続き：先行研究 (櫻井, 2000) を参考に作成した半構造化された以下のような質問項目 (6項目) を用意し、面接調査を行なった。

質問項目=①Aでは、臨床心理の専門家ではなく、非専門家のボランティアが活躍していますが、非専門家であることにどんなメリットやデメリットがあると思いますか。②実際に電話をとって見て、意外だったこと、驚いたことはありますか。ある場合は、それはどんなことですか。あるいは、どんな場合ですか。③Aの活動で困ったこと、大変に思ったことはありますか。ある場合は、それはどんなことですか。④それは、あなたにとって身体的にあるいは精神的にどのような影響がありましたか。それに対し、どのように対処しましたか。⑤Aの活動をしていて楽しかったこと、嬉しかったことはありますか。それはどんな場合、どんなことですか。⑥あなたがよりよい援助を行えるように、周りの環境 (例えばA, 家族, 職場など) に対して、もっとこんなことをして欲しいというような希望、要望などがありますか。

分析方法：KJ法を参考に設問ごとに内容分析を行った。手続きは以下の通りである。

- (1) 面接調査で録音された電話相談ボランティアの発言の逐語録をもとにして、筆者が単独で、1つの意味内容の文章を1単位として、1枚のカードに簡潔に1文章で記入した。なお、複数の文章にまたがる場合も1つのまとまりとして1枚のカードに記入した。
- (2) 記入されたカードで、類似の意味内容のものは1つにまとめた。
- (3) ひとまりにできそうなカードを集めてカテゴリとした。

### III 結果

#### 1. 非専門家として電話相談に関わることのメリット、デメリット

(1) **メリット**：大きく分類して、〈対応〉、〈年齢〉、〈自分にとって〉、〈ボランティア〉の4カテゴリに分類された。

〈対応〉については、「余計な知識がない分（掛け手の話を）ストレートに受け取れる」、「技法にとらわれないでその人本来の良さが出る」など非専門家ならではのメリットが挙げられた。〈年齢〉では、「年齢の近い人が多いから、子どもと近くて気持ちがわかる。」、「（若い分）すぐに慣れて落ち着いて対応できるようになる」、〈自分にとって〉では、「自分を振り返ることができる」などボランティア自身にとってもメリットがあることが挙げられた。〈ボランティア〉では、「お金が掛からない」などが挙げられている。

(2) **デメリット**：デメリットとしては、大きく分類して〈対応〉と、〈ダメージ〉の2カテゴリに分類された。

〈対応〉についてのデメリットとして、「専門家でない分不必要な発言をしているかもしれない」、「不用意なことを言っているかも知れない、でもそれに気づけない」など発言についてのデメリットや、「自分に自信が持てない」、「基本ができていないので自信のなさにつながる」など自信がもてないこと、「基本的な知識が足りない」、「知識不足だから、身近でないことを言われると引いてしまうことがある」など知識が足りていないことが挙げられ、〈ダメージ〉としては、電話を受けることで「精神的なダメージが来る」こと、「訓練があんまりできていないから傷つく人もいる」ということも挙げられた。

#### 2. 電話相談を受ける上で抱える困難さと影響

(1) **驚いたこと、意外だったこと**：大きく、〈全般〉、〈内容〉、〈子どもの傾向〉の3カテゴリに分類された。

〈全般〉について、「奥が深い」、「電話が掛かってこなくてさびしい」などが挙げられた。

〈内容〉について、「ニュースで見るとような（虐待などの重い内容の）子どもたちからの電話がある」、「話したいはずなのに無言電話がかかってくる」、「セックスコーラーやいたずら電話が多い」という驚きや、〈子どもの傾向〉について「電話にすがりたい子どもが多い」、また逆に「前向きに考えられる子どもが多い」などが挙げられた。

(2) **困ったこと、大変だったこと**：〈掛け手への対応〉、〈電話相談員の気持ち〉、〈サポート〉の3カテゴリに大きく分類された。

〈掛け手への対応〉として、「自分の対応が未熟であ

る」、「いたずらとそうでないものの区別が難しい」など対応の難しさや「話は聞けるけど解決することはできない」ことへの困難さが挙げられた。具体的な事例に対しては、「子どもが電話をかけていたのに、急に親が出て『うちの子がどんなことを話していたんですか』といわれたとき」、「相談電話を掛けること自体がはじめの道具になっていたことがあった」ときなどの事例の対応への難しさが挙げられ、通常の電話相談以上の難しさを感じていることが明らかになった。いたずら・セックスコーラー対応として、「セックスコーラーとかいたずら電話の裏には何か問題があると思われるが、そこまで踏み込むことが難しい」ということが挙げられた。

〈電話相談員の気持ち〉として「電話がかかってくるまで緊張してしまう」、「話の途中で切られたら落ち込んでしまう」というように困難を感じていることが挙げられた。

〈サポート〉については、サポートしてくれる人によって「対応が違う」ということが挙げられている。

(3) **精神的影響・身体的影響**：大きく、〈掛け手に対する気持ち〉、〈電話相談員の負担〉の2カテゴリに分類された。

〈掛け手に対する気持ち〉では、「うまく対応ができず罪悪感を持つ」、「電話の掛け手のことを（今どうしているか）想像してしまう」ことが精神的な影響として挙げられた。

〈電話相談員の負担〉として精神的影響では、「（電話相談に）行きたくない」、「一週間くらい思い悩む」ということが挙げられた。また、身体的影響として、「電話相談の内容が夢に出てきた」、「ひっかかっている眠れないことがある」と主に睡眠に関して影響が出ていることが挙げられた。

#### 3. 対処法：対処行動としては〈抑制的対処行動〉、

〈積極的対処行動〉の2カテゴリに分類された。

〈抑制的対処行動〉では、「考えないようにする」、「電話相談の部屋を出たら忘れるようにする」というように意識的に電話相談のことを考えないようにするという対処行動が挙げられた。

〈積極的対処行動〉では、「電話相談ボランティア仲間と話す」、「たくさん電話を受ける」といった自分なりに気持ちを整理したり、経験を積んだりするといった対処行動が取られていることが挙げられた。また特に対処行動を取らず「時間が経つにつれてよくなっていった」という人もいた。

#### 4. 非専門家電話相談ボランティアが求めるサポート

(1) **周りの環境への希望・要望**：〈電話相談機関の知名度〉、〈電話の掛かってくる数〉、〈研修〉、〈サ

ポート>, <開設日・時間>の5カテゴリに分類された。

<電話相談機関の知名度>では、「もっと知られるように」、<電話の掛ってくる数>では、「たくさんかってくるようになってほしい」という希望が挙げられた。ボランティアに対する<研修>や<サポート>として「定期的に勉強会をしてほしい」、「1つの電話を丁寧に扱ってほしい」「(サポートの) 見解を統一してほしい」という希望が挙げられた。また<開設日・時間>の実施の条件について「フリーダイヤルにすればいいと思う」、「曜日を増やす」のように掛け手が電話をかけやすい条件が求められている。

(2) その他 嬉しかったこと、楽しかったこと：<上手に聴けたとき>, <子どもとのかかわり>, <ボランティア同士の関係性>, <仲間の熱心さ>, <自分のためになる>の5カテゴリに分類された。

<上手に聴けたとき>では、「自分なりにちゃんと聴けたというとき」、「(掛け手の) 子どもが前向きになったとき」というような対応が上手くいったことが挙げられ、<子どもとのかかわり>では、「子どもに関わることができる」、「子どもの生の声を聞くことができる」というように子どもと触れ合える嬉しさ楽しさが挙げられた。また<ボランティア同士の関係性>では、ボランティア同士で「情報をやり取りしたりアドバイスを申し合ったりできる」こと、<仲間の熱心さ>では、「みんな熱心で、一生懸命なので励みになる」、<自分のためになる>では、「勉強になる」といったようにボランティア自身のためにもなっていることが挙げられた。

## IV 考察

### 1. 非専門家が電話相談に関わること

電話相談では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(斎藤, 1983)」と言われるように非専門家で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と言われている。しかしながら、非専門家自身は、非専門家という立場から電話相談に携わることにメリット、デメリットの双方を感じながら活動している。特に、心理臨床の専門家と比べると知識や経験が少ないという点が、非専門家の考えるメリットやデメリットに関係していることが示唆された。

知識や経験の少なさから、適切な援助ができていないかもしれないというような対応への不安を抱いたり、自信のなさを感じたりしているようだ。それに加え、援助者が傷つくことがあるという知識も少なく、訓練も十分できていないために傷つく危険性もあると感じている。このようなことから専門家とは異なって、知識不足で自信がなく、対応も適切にできていないと感じられている

ということ、ダメージを受けることがあるということから、非専門家に対してケアが必要であることが示唆された。

しかし一方で知識や経験が少ないということはメリットであるとも受け取られている。知識や経験がない分、気持ちに寄り添うということがしやすかったり、技法にとらわれないその人本来のよさで対応できるというメリットである。専門家とは違う、技法にとらわれないというメリットを感じている。このことは稲村(1983)の言う「相談してくる人の隣人として対等な立場に立つことができること」とも関連しているであろう。

また、この電話相談機関の特徴として、非専門家電話相談ボランティアに子どもの年齢に近い人が多いことが子どもの気持ちに寄り添いやすいというメリットが上げられた。また、若い分、慣れの早さも指摘されている。

非専門家電話相談ボランティアをすることは、掛け手の子どもたちだけでなく、ボランティア自身にもメリットをもたらしていることが示唆された。自分の糧になったというメリットが挙げられた。また、自分の仕事に役立っているというメリットも挙げられた。ボランティアをすることによって、受け手自身にもメリットがあることが示唆された。このような援助することによるボランティア自身へのメリットは、援助活動の動機付けともなるだろう。

また、ボランティアは無償であるという点から、ボランティアの人数が多く、気分転換しやすいこと、時間のある人がボランティアできること、また、電話の受け手がボランティアであることによって、経済的な負担が少なくても運営できるというメリットが指摘された。電話の相談員がボランティアであるということは、電話相談の特徴の1つでもある経済性と関わっており、掛け手にとってのメリットでもあることが示唆される。

### 2. 電話相談を受ける上で抱える困難さと影響

非専門家電話相談ボランティアは、実際に電話相談を受けるまでは分からなかったことに対して意外さや驚きを感じている。非専門家電話相談ボランティアによって指摘された、意外だったこと・驚いたことは、現実に対するショックであり、リアリティショックといえるだろう。ここでも知識や経験の少ないということが意外だったこと・驚いたことと関連している。このようなことから、慣れてくれば、対応は容易になる面もあると思われる。

しかしながら、リアリティショックは、「燃え尽き」状態のきっかけのひとつとも言われており(土居, 1988)、知識や経験を充実させるようなサポートが必要だろう。

非専門家電話相談ボランティアが抱える、困ったこと、大変だったこととしては、掛け手への対応に関するもの、

電話相談員の気持ちに関するもの、非専門家電話相談ボランティアに対するサポートに関するものが挙げられた。

特にいわずら電話やセックスコーラーへの対応は、いわずらとそうでないものの区別という判断の難しさや、セックスコーラー・いわずら電話の裏の問題に踏み込むことの難しさなど、対応に難しさを感じていることが明らかになった。電話相談のもつ特徴である匿名性や掛け手に心理的な主導権があることから、性に関する問題への対応の困難さが指摘されている（福山，2000など）が、この結果とも一致している。相談以外の電話への対応にもサポートが必要であろう。

電話相談員の気持ちとしては、電話のかかってくる前、電話の後にも気持ちに負担を感じている。このことは、対応への自信のなさとも関連しているだろう。

以上のような困ったこと、大変だったことから受ける精神的・身体的影響については、掛け手に対する気持ちに関するもの、電話相談員自身への負担に関するものに分類された。

掛け手に対する気持ちでは、対応が上手くいかなかったことに悩み、負担になっていることが明らかになった。また、掛け手に対して、電話の後も掛け手のことを考えてしまうことが挙げられた。根本（1993）の「多くの相談機関では、相談の中で相談員が抱えてしまったストレスは、日常生活に帰る前に解消するように指導するが、自分の担当時間が終われば、すぐに日常生活に帰らざるを得ないのが現状であろう」という知見とも一致しており、機関内でのサポートの必要性が示唆される。

電話相談ボランティアには、電話や電話相談を拒否する気持ち、電話を引きずってしまうことがあること、睡眠に関して身体的影響があることが明らかになった。

以上より、電話相談に関わることには困難さが伴うことが示唆された。

### 3. 対処法

電話相談のことを意識的に考えないようにする対処法、自分なりに気持ちを整理する対処法、経験を積んだり、知識を得ることで対応に自信を持つようにする対処法がとられていることが明らかになった。専門家よりも非専門家の方が知識や経験が少ないと感じていることからこのような対処法がとられるのだろう。

気持ちの整理という面では、守秘義務の観点から電話相談機関の外で電話相談について話し合うことも難しいことから電話相談機関内でのサポートが必要であることが示唆された。援助の場における、良好な人間関係の必要性は従来の研究からも指摘されていることであり（久保，1999など）、日ごろからコミュニケーションを図り、ボランティア同士、ボランティアとスタッフ間などで信頼関係を築いておく必要があるだろう。燃え尽き状態の

予防という点からも重要である。

知識や経験の少なさから、対応に自信が持てないと感じている非専門家にとって知識や経験の充実も重要なサポートとなると示唆される。非専門家自身だけで経験や知識を得ることは難しく、電話相談機関での研修会や勉強会などのサポートが求められる。

以上より、非専門家電話相談ボランティア自身のセルフケアだけでなく、ボランティア同士の相互の援助関係や組織内でのサポートの必要性が示唆されている。

### 4. 非専門家電話相談ボランティアが求めるサポート

非専門家電話相談ボランティアが求めるサポートは、具体的な知識が得られるような研修会や電話相談での具体的なアドバイスといったように、少ない知識や経験を補うためのサポートである。実際の電話相談を受けての、具体的な知識や経験の充実が切実に求められている。

電話相談機関Aの特徴として、非専門家電話相談ボランティアが考えていたよりも掛かってくる電話数が少ないということが挙げられる。そのため、電話相談機関の知名度が上がり、電話数が増えることが望まれている。電話数が増えれば、非専門家電話相談ボランティアの意欲も上がるだろう。意欲を向上させるようなサポートも必要であることが示唆される。

また、非専門家電話相談ボランティアは、援助を行うことに喜びも感じている。それは電話を受けて対応が上手くいったときやボランティア同士の関係が、援助することで自分のためにもなるということである。妹尾・高木（2003）によると援助する喜びは、ボランティアを継続する動機となる。援助する喜びがさらに得られるようなサポートの重要性も示唆された。

## V ま と め

本研究を通して、非専門家に対しては、知識不足を補うようなサポートが必要である一方で、技法にとらわれないでその人本来のよさを発揮できるといった非専門家がメリットと感じていることを伸ばせるような対応が必要であることが示唆された。より具体的な電話相談の知識を得られる研修や困難さを感じたときに助けを求められようサポート、電話後に必要以上に電話内容にとらわれずにすむようなサポートが必要であること、精神的な影響を緩和できるようなサポートの必要性が示唆された。

非専門家の電話相談ボランティアは、電話相談に関わる困難さを感じたりダメージを受けたりしているだけでなく、掛け手のために援助する喜びや電話相談に関わることが自分のためにもなっている喜びを得ていることが明らかになった。援助する喜びは、ボランティアを継続

する動機になる。電話相談には、非専門家のボランティアが関わっていることが多いことから、援助する喜びがさらに得られるようなサポートも必要であろう。

#### 付 記

本稿をまとめるにあたって、お忙しい中ご指導いただきました。指導教員の野島一彦先生、副指導教員の吉良安之先生に深謝いたします。また、データ収集にご協力いただきました電話相談機関Aの皆様にも深く感謝申し上げます。なお、本論文は平成15年度九州大学教育学部卒業論文の一部を加筆修正したものです。

#### 文 献

- 出村和子 (2002) よき援助者となるために—電話相談員に望まれる資質をめぐって— 生活教育 46 (3) 61-65.
- 土居健郎 (1988) 燃えつき症候群—医師・看護婦・教師のメンタルヘルス—, 金剛出版.
- 福山清蔵 (2000) 電話相談と性, 佐藤 誠・高塚雄介・福山清蔵 (2001) : 電話相談の実際 双文社, 第7章.
- 稲村 博 (1983) 電話相談におけるボランティアの役割 現代のエスプリ 222, 116-124.
- Kramer (1974) Reality Shock, Mosby.
- 久保真人 (1999) ヒューマン・サービス従事者におけるバーンアウトとソーシャル・サポートとの関係 大阪教育大学紀要 第IV部門 48(1) 139-147.
- Maslach and Jackson (1981) The Measurement of experienced Burnout. Journal of occupational Behavior. 2 99-113.
- 諸井克英 (1996) 電話コミュニケーションと対人関係 川浦康至 メディアサイコロジー—メディア時代の心理学— 富士通ブックス 157-190.
- 奈良「いのちの電話」協会編 (1999) 実践電話カウンセリング 朱鷺書房.
- 根本英行 (1999) 電話相談ボランティアの精神保健—燃えつき状態とその対策— 電話相談学研究 5 26-30.
- 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.
- 櫻井由美子 (2000) 学生相談に従事する心理臨床の非専門家から見た学生相談活動—「学習相談室」に勤務する「学習相談員」を対象に—, 学生相談学研究, 21, 50-60.
- 高塚雄介 (2000) 感受性訓練, 佐藤 誠・高塚雄介・福山清蔵 (2001) 電話相談の実際 双文社, 第8章.
- 鳥越優美子・長谷川浩一 (1998) 青年の電話コミュニケーションに関する研究:電話発信の心理機制 電話相談学研究 10(1) 45-53.
- 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見られる援助成果, 社会心理学研究, 18(2), 106-118.