

スーパービジョンのいのちの電話相談員への応用に関する問題

—相談員の非専門職業家ボランティアという立場に関連して—

石田 敦

Problems Related to the Application of Supervision to Inochi-no-Denwa Counselors —Regarding the Counselor's Position as a Non-Professional Volunteer—

Atsushi ISHIDA

Abstract

This study discusses the supervision for Inochi-no-Denwa counselors. The purpose of this study is to address the problems associated with applying supervision, which has traditionally been developed for professionals, to Inochi-no-Denwa counselors who are non-professionals and volunteers. Supervision is needed in the Inochi-no-Denwa counseling activity as well as in the professional work. Inochi-no-Denwa agencies should, through supervision, provide high quality service to users of the agency's services and meet the expectations of funders of the agency's activities. However, it is difficult to directly apply the supervision that has been developed for professionals to Inochi-no-Denwa counselors. Due to being a non-professional, their private rather than professional self should be respected, and by due to being volunteer, their free will to participate in activities should be respected. So, it is thought that the supervision that respects the private self that reflects free will is desirable in the supervision of Inochi-no-Denwa counselors.

Key words : Inochi-no-Denwa, supervision, non-professional, volunteer

キーワード : いのちの電話, スーパービジョン, 非専門職業家, ボランティア

I. 本研究の目的

世界的にみて, ボランティアは今日, ヒューマンサー
 ビスの中核を形成するようになってきている (Haski-

Leventhal and Cnaan 2009)。諸外国におけるその一
 例は, 電話相談活動に従事する「危機ライン」, 「ヘル
 プライン」, 「ユースライン」および「チャイルドライ
 ン」などと称される機関の出現である。こういった電
 話相談センターは, 地域精神保健活動の一環として,

電話カウンセリングにより広範な地域の人々を対象として、便利な、そして費用対効果の高いサービスを提供するようになった。

近年のわが国において全国各地に広がるいのちの電話でも、一般市民が短期間の訓練を受け、そうして広く市民からの多様な悩み事や生活上の困難についての相談に応じ、これらの電話相談は、いつ何時でも、容易に接近可能である援助を提供するようになり、なくてはならないものとしての一定の評価を得るようになってきている。そして、厚生労働省自殺防止対策事業の補助金を受けたフリーダイヤル「自殺予防いのちの電話」が全国各地のいのちの電話で実施されるようになってきていることから、精神保健領域でのボランティアの活用というこのような動向は確実なものとなってきている。

そこで活動する素人である一般人のいのちの電話相談員は、非専門職業家 (nonprofessional) であり、またボランティアでもある。このような人物が相談活動を通して、苦難を抱える人々を援助するのにどのような教育・訓練が必要かは、電話相談活動にかかわる専門職業家にとって重大な関心事であり、研究におけるテーマとしても頻繁に取り上げられるようになってきている。精神保健領域の実務家の教育・訓練では、専門職業家 (professional) の教育・訓練に用いられる方法が伝統的に発達し、確立されてきている。それでは専門職業家を対象とした教育・訓練の方法は、素人のいのちの電話相談員にはどのように応用されるべきであろうか。

本研究は、いのちの電話相談員に対する教育・訓練で、スーパービジョンをどのように応用するかという問題をテーマとする。スーパービジョンは、専門職業内においてこれまで伝統的に発達し、応用されてきたが、このスーパービジョンがいのちの電話での相談員に対する様々な支援においてどのような特徴を持ち、どのような点において強みおよび弱みを持つのかを、特に伝統的な専門職業家に対して実施されるスーパービ

ジョンの特性を参考にしつつ考察することとする。

II. いのちの電話でのスーパービジョンの必要性

伝統的に専門職業家を対象に開発され、発達してきたスーパービジョンの究極的な目的は、機関場面において、機関のクライアントに最良のサービスを配給することである (Kadushin 1976: 23)。スーパービジョンの機能は二重の性質をもち、それらは、「機関の政策を実施することを確実にする機能(統制的機能)」と、「スーパーバイザーが彼らの最上の能力を発揮することを側面的に援助する機能(人物中心のケア機能)」として働く (Brown and Bourne 1966: 10)。そのために、スーパービジョンは、スタッフに業務遂行を指示し、それらを調整し、強化し、そして評価するものである。スーパーバイザーは、これらに取り組むのに、スーパーバイザーとの間で肯定的な関係を築き、そうしてこの関係の中で管理、教育的、そして支持的の諸機能を遂行する (Kadushin 1976)。

これらと同等の機能が、実質的に、いのちの電話の機関においても要求される。

1. 機関アカウンタビリティを達成するための統制的機能としてのスーパービジョン

スーパービジョンは、サービス配給の質および介入の効率を高めることで、利用者を含む地域社会に対して、また寄付や地方公共団体補助金により財政的に支援を提供する資金提供者に対して、これらの者の機関に向ける期待を確実に充足することに取り組む。この目的のためのスーパービジョンは、特に組織的スーパービジョン (organizational supervision) (Tsui 2004: 15) と表現され、ここではスーパーバイザーは、スーパーバイザーとの間に権力差があることを前提とし、一定の統制的機能に取り組み、スーパービジョンの否定は、組織の権威の正当性の否定を意味するもの

とされる。

この点において、スーパービジョンはコンサルテーションと区別されてきた。スーパービジョンは、地域社会等から機関に対し求められているアカウントビリティを充足するためのもので、そのために実践上の技能を教えることに限らず、相談員の能力を評価し、必要とされる訓練を特定して実施し、さらには、相談員の活動を妨害する組織的な問題があれば、それらの解決に向けて取り組む。こうしてスーパービジョンは、組織としての目的の効果的な遂行を可能にする。

2. 専門職業的性格の活動のためのスーパービジョン

相談員に対するスーパービジョンが必要とされる根拠は、相談員が取り組む活動が専門職業的業務と共通する性格を有することにある。スーパービジョンが必要とされるか否かは、活動に従事する者がスーパービジョンを必要とするだけの専門職業教育を受けてきているか否かではなく、従事している活動がスーパービジョンを必要とする専門職業的活動の性格を有するか否かにある (Bunker and Wijnberg 1988: 5)。

相談員の活動は、個別化され、独立したケースにおいて、様々なクライアントからの相談に対応するというものである。この活動は、他にない個々のクライアントのユニークな状況に、所属する機関の方針や決まり事に従いつつ、一定の自由裁量の下で、学んでいる知識や技術を応用することを要求する。この活動は、相談員が傾聴し、クライアントから語られたことの内容を理解し、そうしてそれらに適切に対応するという、電話を受けてから終えるまでの一連の複雑な過程を特徴とする。この活動は、たとえトレーナーや講師から、電話相談ではどのように対応するかを予め教えられていたとしても、決まりきった手順で慣例化されることができないものである。こういった活動で、個々の相談員の実際の活動ぶりに触れつつ、指導や支援の手を差し伸べることができる唯一の手段がスーパービジョンとして伝統的に確立されてきているのである。

Ⅲ. いのちの電話相談員の基本的な立場

いのちの電話でのスーパービジョンの在り方は、電話相談に従事する者の基本的な属性としての立場が反映されるものと考えられる。そこで、これらの者の最も基本となる立場である「非専門職業家」と「ボランティア」のもつ意味を検討し、併せてスーパービジョンの在り方に与えるそれらの影響について考察する。

1. 非専門職業家であること

一般に、「専門職業家」は、次のように定義されてきている。つまり、正式の大学院レベルの教育を受けていて、専門職学位を持ち、専門職業協会に加入している者としてである。そして、「非専門職業家」は、「専門職業家」に包含されない者全てを指すものとして、比較的簡明に定義されてきている (たとえば Campbell 2019: 14-5)。この用語は、限られた教育・訓練しか受けていない実務家と、完全な専門職業的な教育・訓練を受けた実務家との間の区別のために用いられる^{注1}。

非専門職業家が示す活動上の特徴は、アマチュアリズムの考え方に集約される。これは、アンチプロフェッションナリズムを主張するもので、アマチュアとしての精神が尊重されるべきであるとする。ここでは原理・原則的に、活動それ自体を享受するのであって、優秀さにはさほどの価値が置かれず、ましてや能力至上主義は否定され、活動を我が物として味わい、楽しむことが尊重される。この点において、非専門職業家を対象とするスーパービジョンは抵抗にあうことが指摘されている (Riessman 1965)。

また、非専門職業家の活動上の特徴は、おおよそ次のように説明できるように思われる。専門職業家がその行動を、正式な教育と訓練の過程を通じて身につけた体系的な知識、技術、そして価値に基づかせるのに対して、非専門職業家はその行動を、短期間実施された養成のための研修を通じて身につけた知識、技術、

そして価値といったものを尊重しつつも、個人的な生活体験や価値観に基づかせる。このような相違は、実践に関与させる自己 (self) という個人の側面に視点を置けば、専門職業家が専門職業的自己 (professional self) を形成し、それらに基づいて行動するのに対して、相談員は、すでに形成されている私的自己 (private self) に基づき行動するというように説明される。専門職業的自己とは、特定の専門職業の持つ実践に対する価値、倫理、そして原則に基づき形成される専門職業家としての自己を指す。それは、社会に対する信頼および責任を重視し、自身の責任で自己評価を行うとともに、生涯にわたる継続的成長を図り、そうしてクライアントの利益を第一に考えるという姿勢を維持する。そしてその姿勢は、人間の価値、尊厳を尊重し、クライアントの自己決定の権利を尊重するという原理に基づく。他方、私的自己とは、アイデンティティについての自己の感覚と、親密な私的関係における態度についての感覚から形成されるものであり、これらの感覚は、幼少期の家族関係から今日の対人関係に至るまでの間に体験され、またこれらの関係の中で表現されてきたものである。

そうしていのちの電話活動では、私的自己が働くことが承認され、またそうせざるを得ない。専門職業的場面、特にカウンセリングでは、専門職業的自己が働くべきものとされ、私的自己が入り込まないようにすべきものとされてきた。しかしいのちの電話では、訓練で得た知識や技術以前に、大きく自己体験を通して形成された私的自己が介在し、自発的に自分の興味関心でクライアントに反応し、また共感も生じることとなる。

また非専門職業家は、専門的能力は劣るが、その分、社会的地位がクライアントに接近していて、クライアントとの間で役割距離 (role distance) (Riessman 1965) が少ないとも表現される。そのため、このような非専門職業家は、クライアントとの共通性をより多く持ち、このことによって、クライアントに対する受

容および理解が図られやすく、関係が形成されやすいということは、よく言われてきていることである (Livingstone 1975: 11)。

2. ボランティアであること

また相談員は、ボランティアの立場でその活動に従事する。ボランティア活動の特性は、ボランティアリズムが尊重されることにある。ボランティアリズムは、相談員を務める者の前提となる理念を意味する。つまりそれは、公共および福祉のために個人が自発的に行う協力であり、通常、自発性、創造性、そして無給性という理念からなる。これらの理念は、いのちの電話の相談員に応募してくる者の中心的価値基盤となっていて、その教育・訓練においても尊重されなくてはならない。

このような性格のボランティアは、その活動に投じる関心やエネルギーなどに見合っただけの魅力が見出せなければ、もしくは、この活動から得る利益がそのコストを上回らなければ、ボランティア活動から身を引くこととなりかねないことを承知しておく必要がある。

このようなボランティアの行動の傾向は、ボランティア本人の意思が極めて尊重される活動であるがゆえに、ボランティア活動に普遍的にみられる傾向である。この傾向は、ボランティアリズムの「二段階活動過程」(two-part life cycle) と表現され、最初に、高揚感を感じ、熱心さを持ちながら取り組む「ハネムーン段階」を経て、その後、活動が当初自分の抱いていた期待と異なることや、機関が自分の思う価値を提供しはしないことがわかり、辞めていくのは時間の問題となる「ポストハネムーンブルー段階」を迎えることを指していて、ボランティア活動運営上の課題とされる (Skoglund 2006)。

この二段階からなるボランティア活動の傾向は、電話相談活動の場合には、特に強調されなくてはならない。というのは、この活動を始める前に抱いていた活動についてのイメージと、活動を始めてからの実際の

体験とが、大きく乖離することがあり得るからである。たとえば、活動当初は、自分自身の相当の貢献を予想するものの、実際に活動を体験していくと、予想に反して、さほどの内容のない相談ばかりで、もしくはわいせつ電話が多くて、それで期待に反することになり、辞めていくことが散見される。募集の際の呼びかけの文言を通して抱くイメージと、実際の活動での体験とが異なることも、このような傾向を強化していると思われる。

3. 専門職業家との共通性の存在

以上、「専門職業家」と、「非専門職業家」かつ「ボランティア」の相談員との比較を行ったが、これら両者間の相違点のみならず、共通点も多く指摘されていることにも注意すべきである。なぜなら、これら両者間の相違点の過剰な強調は、相談員に対する不適切で過剰な対応を導く可能性があるからである。

たとえば、いのちの電話活動とは異なるが、Dyregrov, Kristoffersen, and Gjestad (1996) によれば、災害救助に当たる専門職業家とボランティアである非専門職業家との間で、体験されるストレスの程度は非専門職業家の方が大きいものの、無力感、欲求不満、そして疲労感などの体験される反応の種類は同じであったことが報告されている。それによると、非専門職業家であるボランティアは、専門職業家よりも遂行すべき役割上の混乱があり、どのように行動すべきかについて困惑する程度が高く、また自分自身の体験について人に語ることに抵抗を持っていることが明らかになっている。そして、非専門職業家であるボランティアにとってこれらのことがストレスの原因となっている可能性が示唆されている。そのうえで専門職業家の方にこのようなストレスを体験する程度が少ないのは、職業として選択するこれらの者の意志の確かさ以外にも、これらの者が受けている訓練と、これまでの救助活動の経験が影響している可能性があり、またさらに話し合う仲間がいつもいて、ソーシャルサポー

トをなす周囲のサポートグループが確実に存在していることが影響している可能性が示唆されている。こういったサポートグループの存在は極めて重要で、ソーシャルサービス領域のボランティア活動におけるその有効性は、彼らが行き届くプログラムにおいて受け取ることでこの種のサポートに大きく依存すると言ってよい（たとえば、Grossman and Furano 1999）。

これらのことから、専門職業家とボランティアである非専門職業家との間の相違には、これらの者の置かれている実践状況が影響していることを考慮すべきで、両者間の相違がこれらの者の属性上の差から生じているのかどうかについては、一層調査する必要があると思われる。

IV. いのちの電話のスーパービジョンの基本的な特徴

1. スーパービジョン関係の持つ強い影響力

スーパービジョンには他の教育・訓練の手段とは異なる特性がある。それは簡潔に言えば、密接な当事者間の関係の下で実施されるという点である。他のいかなる教育・訓練においても教師—学習者間の関係性は重要であり、両者間で形成される関係の質は、そこで行われる教授—学習過程に強く影響する。だがスーパービジョンに至っては特に、スーパーバイザーの実践を隠さず開示させ、そうしてそれらを監視し、必要な指導や指摘を行うために、スーパーバイザーとスーパーバイザーの当事者間での関係形成は特に重要な意味を成す。しかし同時に、スーパービジョンがスーパーバイザーの実践に介入するために、スーパーバイザーを不安に陥れたり、スーパーバイザーの実践に対する尊厳や決定を損なうと受け取られる恐れがあるということが危惧される。

スーパービジョンのこういった特性は、いのちの電話においても本質的には変わらないということを強調

しておきたい。スーパーバイザーとスーパーバイジーの間の相対的な密接さは、スーパーバイジーである相談員に電話相談活動に対するその者自身の適性を自覚させ、またこの活動に対する魅力や動機までも感じ取らせるような大きな直接的影響力を持っている。反対に、スーパーバイザーとの関係の悪化は、電話相談活動それ自体に対する嫌悪感となって現れる。相談員がスーパービジョンをどのように体験するかは、相談員のいのちの電話活動に対する受け止め方それ自体を形成するのである。

2. スーパービジョンの相対的重要性の増大

このような性格を持つスーパービジョンは、いのちの電話では、専門職業による実践場面よりも、果たすべき役割の重要性が相対的に大きくなるものと考えられる。というのは、いのちの電話での訓練のタイプは実地訓練 (on the job) が中心となり、実地訓練ではスーパービジョンが主たる手段として行われるからである。

そのうえ、いのちの電話では、訓練期間が短い。このことは、活動する資格を認定されてからの相談員に対する継続研修を通じたスーパービジョンの役割を強調する。すなわち、養成期間の果たす役割には、相談員として適性を持つか否かの判断を行い、適性を持つ者に対して相談員としての承認を与え、その活動の機会を与えるという手続きの履行が含まれるからである。専門職業領域では、適性に欠ける者を排除し、適性のある者のみにその活動に加わることを許すゲートキーパーの役割は、それぞれの専門職業の社会からの信頼を維持するうえで極めて重要なものとされてきている。いのちの電話においても、ゲートキーピングにより相談員として適格であり、利用者に利益を提供することができる者をこの活動のメンバーとして認めることは重要視されてきている。しかし、養成段階にある訓練生の相談員としての適性を短期の養成期間で十分に評価することには困難が伴う。また訓練の過程に

置かれる中で、訓練生が自分自身の適性がわかり、苦痛を感じることで自ら去っていく機会が十分に提供されるわけでもない。スーパービジョンは、養成期間においても、また認定されて継続的な活動を実施してからであっても絶えず行われるが、養成期間が短いことで、認定を受けた後の継続訓練期間においてなされるスーパービジョンに、こういった役割が委ねられ続けることになる。もっとも、ゲートキーパーの役割は、スーパーバイザーのみならず、トレーナーや運営者もその責任を分担している。だが、相談員の活動の遂行能力を最も直接的に監視する立場にいるのはスーパーバイザーであり、スーパーバイザーによりなされる評価が最も信頼し得るものとして尊重される。

ゲートキーパーの役割の放棄は、サービスを受ける人に劣ったサービスを提供することになるし、また良質のサービスを提供することを想定して寄付であるとか、地方公共団体補助金を通して資金を提供している人々をだますことにもなる。またより直接的には、ゲートキーピング手続きが訓練生に適性を身に付けているという承認を与えることであるために、他方で、不十分にしか履行されないゲートキーピング手続きは、ふさわしくない者が適任とされることで、他の訓練生に相談員として求められる能力についての誤った評価を示すことにもなり、全体としてのサービスの質が低下することが懸念される。

しかし、ゲートキーピングには困難が伴う。適格であるか否かの評価の際に用いられる能力の基準はあいまいで、厳格な評価が行いにくい。情緒的健康、暖かさ、人への働きかけの能力といったイメージのものが中心となりがちで、結局は、Livingstone (1975: 59-60) が指摘するように、人柄や生活経験に基づき精神保健領域で活動する非専門職業家の人選が行われるようになっている面は否定しがたい。つまり、人選は、非体系的で、多様で、あいまいである傾向が強いということである。

さらにこのあいまいさは、評価を下される当事者に

対する説得力を失わせるため、下された評価が応募者により拒絶されることに対する不安はもちろん、その評価についての説明義務に対する負担感のために、厳格なゲートキーピングは行われにくくなる。ゲートキーパーが応募者を不合格にすることを忍びなく思うことは十分に想像できるが、Gibbs (2000: 152) は、ゲートキーパーとしての責任を放棄する主たる理由の一つが、ゲートキーパーでありながらも自らの役割を援助者および臨床家としての役割に転換するためであることを示唆する。つまり、応募者に対して不合格とするよりもこれらの者が援助を必要とする状況にあるととらえ、今後の継続した訓練の過程で成長し、相談員としての適格な能力を身につけることが可能であるという期待を抱くことで、現時点におけるゲートキーパーの役割の放棄を合理化する傾向があるとする。このような応募者を救済したいという願望は、応募者が少なく活動に従事する相談員数が減少してきている状況にあるなら、なおさら促進される。

ところで、ゲートキーパーの姿勢には大きく分けて、これを応募者が学習し、成長するための機能とするところと、不適格な者を排除するための機能とするところとによるものがある。実際には、多くのゲートキーパーのとらえ方は、これら両極の中間のいずれかの点に位置するであろう。ここで考えなくてはならないことは、短期間でしかなされていない養成訓練の不十分さと評価の不正確さとに鑑みて、いのちの電話では、ゲートキーパーは、その役割を排除よりも成長を促す過程として応募者に提供し、これらの者が成長するように援助するべきであるということであり、またこのような考え方は、ボランティア活動の理念にも一致する。優れたスーパーバイザーの特徴として指摘されることは、ストレングス視点を取り入れてスーパービジョンを行うことである (Gibbs 2000: 3-4)。要は、ゲートキーピングは、応募者との関係の維持を最大限尊重し、その者自身が持つ成長に対する期待を促進・維持しつつ、そうして将来の利用者の利益の保護を図

るといふ、バランスを取る課題に取り組むべきであるということである。

3. 平等、非管理であることの価値との葛藤

スーパービジョンは確かに、ボランティアの意思や自発性に制限を加えかねない。この制限は、相談員として求められる行動に背く行動を取り、相談員の行動が利用者の利益に反する、また機関の名声に反すると判断される場合に行われる合理的措置である。スーパービジョンを通して、個々の相談員の行動は監視され、また特定の行動や態度を取るよう仕向けられる。身近な例では、クライアントに対する応答が傾聴の姿勢に反すると判断されるなら、そのような態度を改めるように求められる。

このようにスーパーバイザーが相談員に対して一定の統制を行うことについては、相談員の身分を得るうえでの契約上の条件として、相談員は機関との間で合意し、そうしてスーパーバイザーにより行使されるに至っている。

しかし、ボランティアであるがゆえに、スーパービジョンに対する不満は十分に想定され、また適切な対応がなされなくてはならない。たとえば Morrison (2001: 120-4) は、社会福祉領域のサービス機関で活動するボランティアに対するスーパービジョンについての注意すべき事柄を簡潔に記している。彼は、ボランティアが従事している活動の意義や重大性にもかかわらず彼らによって体験される不満、怒り、傷つき、無力感を問題とした。そうして、ボランティアを行う動機は多様で、有償の職員として働く者に対してよりも、これらの活動に対する動機と、活動が持っている価値とを尊重し、またこれらに敏感であるべきであることを強調した。そして、ボランティアは、ヒエラルカルではない民主的である対人関係を好み、統制されることを嫌うことを念頭に置く必要性を指摘した。

ボランティアである相談員は、自分がよいと思ってやってきていることに修正を求められることに不快感

を抱き、また自由意思に基づく活動であるにもかかわらず、その活動に厳格に責任を負うよう求められることに憤慨するかもしれない。そうして、スーパービジョンを彼らの相談員としての地位に対する侮辱であると受け取るかもしれない。

確かに、活動が平等で、民主的であることを貴び、これを支持する思想は、ボランティア活動を活発化し、価値づけるストレンクスとして働く。

V. 葛藤の下でのスーパービジョンの在り方

以上の通り、スーパービジョンには必要性が認められるけれども、他方でスーパービジョンに対する抵抗も存在することを論じてきた。そこで次に、いのちの電話ではいかなるスーパービジョンを行うべきかについて、簡単に検討したい。

1. 支持としてのスーパービジョンの提供

まず、相談員は、活動に参加しているという感覚、また活動において価値づけられているという感覚を持ち、そうして自分たちの活動しているこの機関が社会において必要とされているという感覚を持つ必要がある。そのために、スーパービジョンは如何にして行われるべきなのか。

相談員がスーパービジョンを好感を持って、あるいは少なくとも最小の抵抗をもって受け入れるには、スーパービジョンを相談員に対する支持として提供することである。相談員が活動を行ううえで抱く支持に対するニーズを充足するために、的確な援助ができることが望まれる。

専門職業領域においても、元来スーパービジョンは、実務家に自由裁量と意思決定を委ねるために行われるものであり、厳格なスーパービジョンは、実務家の自信、能力、そして尊厳を損ない、活動に対する意欲を損ないかねないと言われてきた。スーパーバイザーが優秀であったとしても、厳格なコントロールはできず、

業務の過程に対する密接なスーパービジョンは浪費的で、挑発的かつ疎外的であるとされてきた (Bunker and Wijnberg 1988: 8)。

いのちの電話でも、電話相談活動に伴う複雑性、多様性、そしてストレスのために、スーパーバイザーが相談員を特定の基準に厳格に一致させるのは、逆効果にすらなる。過度に管理的ではない、また統制的ではない理念でもって、バランスを持って実施されるスーパービジョンが望まれる。

また、民間の相談活動、それもボランティア活動として実施されるいのちの電話の活動については、法定の児童保護業務を行う機関のスーパービジョンと比較すれば明らかなように、地域社会に果たすべき法的責任の程度は決して高くないし、そこで行われるスーパービジョンの責任の程度も相当低い。この責任は、倫理的責任として強調されるものであるとしても、スーパービジョンは様々な実践領域で発展し、様々な実践モデルが開発されてきているのであり、厳格なスーパービジョンモデルを画一的に応用するのは乱暴すぎるし、いのちの電話のスーパーバイザーの負うべき責任を過剰に強調するべきでもない。

2. 私的自己の尊重

そこで、非専門職業家でボランティアである相談員に、どこまで自由裁量に基づく独自の判断による自由な行動を認めるべきなのか、あるいは反対に、どこまで統制を加えるべきなのか。この問題の考察を、相談員の「自己」に関する視点で進めたい。

臨床実践においては、自己をそのセラピーの目的で活用するようにセラピストに求める。このことは、「自己の使用」(Caspi and Reid 2002: 128-30) という概念で取り上げられてきた。自己の使用の過程は、役者が演技で行うところの一種のコントロールの過程に似ていて、セラピストが自分の人格をセラピー過程でのツールとして慎重に活用するというものである。この使用により、セラピストとクライアントとの間の治療

関係を形成し、セラピーを成功に至らせるように努力が払われるのである。

セラピーの瞬間瞬間に、セラピストは、姿勢や話のペースを変え、ユーモアや自己開示を交えつつ、話し合いの焦点を進展させ、支持、フィードバック、直面を提供する方法をいろいろと駆使する。こうして、自分の個性をツールとして用いて、肯定的な援助関係を作り維持する。しかしそのためには、自己、精神内界の作用、そして自分の行動のインパクトへの注意が必要である。なぜなら自己の実体は、とらえどころがなく、私たちはそれを働かせる時、意識してそうしているわけではないからである。

他方、いのちの電話の活動では、非専門職業家であるために、私的自己が大きく介在していることを前提に考える必要がある。このことは、相談員の抱くボランティアであることへの思いを尊重することにも通じる。専門職業家においては、私的自己が介入してくるなら、このことは禁じられることとして扱われてきた。それに対して、いのちの電話相談では、専門職業的自己に代わる私的自己がむしろ、肯定的に扱われる必要があると思われる。

電話相談員への応募はそれぞれに、これまでの成育史において、このような相談活動を魅惑付ける体験があって、相談活動で得ようとするものがあり、これが活動動機となっているのが一般的である。私的自己をいかに相談活動に関連付け、活かすかという点において、いのちの電話でのスーパービジョンの一つの中核的な役割があるように思われる。

3. スーパービジョンの崩壊の危険性

私的自己の活用を図ることでそれぞれの個性が尊重され、かつ一定の質を保った相談サービスを実現することをスーパービジョンが目指すとしても、いくつかの難題に直面するであろう。たとえば、そこではカウンセリング志向のスーパービジョンとなる可能性が高まる。場合によっては相談員は、スーパービジョンを

カウンセリングに変貌させることを好むかもしれない。しかし原則上、スーパーバイザーはスーパーバイザーであり、カウンセラーであってはならない。スーパービジョンにおける二重役割、つまりスーパービジョン関係、かつ、カウンセリング関係という二重関係は、スーパーバイザーに対する危害を及ぼす潜在的危険性を伴うからである。また相談員の反応に、あってはならないものとして逆転移というラベリングを行う事態が頻繁に生じるなら、相談員の人格は過剰に病理化され、ますます相談員相手のスーパービジョンは、スーパービジョン境界の崩壊を伴う可能性が高まる。クライアントに対する関心よりも相談員自身が抱える関心の方がスーパービジョンの話題の中心になれば、いのちの電話機関の資金の活用の本来の趣旨にも反する。

私たちは、これまで専門職業家に対しては排除すべきものとして扱ってきた私的自己を、いのちの電話の相談員に対して肯定的に扱うことを検討する必要があると思われる。そして、スーパービジョンの有効な活用のためには、いのちの電話での相談員の私的自己への考え方や対応の方法が、もっと明確にされる必要があると思われる。

VI. まとめ

本研究は、いのちの電話でのスーパービジョンに関して論じてきた。そこで論じられたことは、スーパービジョンが必要とされるものの、同時にスーパービジョンは弊害ももたらすということである。そしてスーパービジョンのこれらの必要性と弊害は、専門職業で培われてきた伝統的なスーパービジョンに関する論議で頻繁に指摘されてきたことと共通するところのものである。その中であって、スーパービジョンをいのちの電話で機能させようとするれば、一つの課題として、相談員の自己をその活動にどのように関与させるか、それに伴って、スーパービジョンで相談員の自己

をどのように扱い、活用するか、というテーマが浮かび上がる。この課題は、広く地域社会に提供されるいのちの電話のサービスの質がいかなるものであるべきかという疑問と結びつく。この疑問は、スーパービジョンに関する論議以前の、いのちの電話による電話相談

サービスに関するより根本的な疑問である。本研究は、スーパービジョンについて論じつつも、今後継続して追究されるべきより重大な課題を提起し、締めくくることがとする。

付記

本研究はJSPS科研費（課題番号：22K02054）の助成を受けたものです。

注

本研究では、「非専門職業家」(nonprofessional)は「専門職業家」(professional)との対比を強調する意味で用いていることを指摘しておきたい。欧米の研究では、「非専門職業家」と同等の意味を成すと思われる単語に、subprofessional, paraprofessional（これらは、ともに「準専門職業家」と訳されることが多いようである）もある。これらの用語は、nonprofessionalの多方面での活動についての研究が行われてきていることを反映していて、それぞれの研究の文脈の中で特定の活動を行う者を指してはいるものの、精神保健領域の研究では、いずれも共通する立場の者を意味し、ほとんど交換可能に用いられているようである。いずれにしてもこれらの名称の者は、精神保健領域の専門職業学位を持たない。これらの者は、他にlay helpers, auxiliary helpers, ancillary helpers, new mental health workers, community mental health workers, そしてcommunity workersとも呼ばれる。だがnonprofessionalが最もポピュラーなようである。なお本研究は、以上の類似する名称が本質的に交換可能で用いられ得るとするLivingstoneの主張にしたがい、先行研究引用の際には、あえてこれら名称の違いを問題とはしない。これらの類似する用語の意味については、Livingstone (1975) 参照のこと。

文献

- Brown, A. and Bourne, I. (1996) *The Social Work Supervisor: Supervision in Community, Day Care, and Residential Settings*, Open University Press.
- Bunker, D. R. and Wijnberg, M. H., *Supervision and Performance: Managing Professional Work in Human Service Organizations*, Jossey-Bass, 1988.
- Campbell, E. L. (2019) *Helping Skills Training for Nonprofessional Counselors: The LifeRAFT Model-Providing Relief through Actions, Feelings, and Thoughts*, Routledge.
- Caspi, J. and Reid, W. J., *Educational Supervision in Social Work: a Task-Centered Model for Field Instruction and Staff Development*, Columbia University Press, 2002.
- Dyregrov, A., Kristoffersen, J. I., and Gjestad, R. (1996) Voluntary and Professional Disaster-Workers: Similarities and Differences in Reactions, *Journal of Traumatic Stress*, 9 (3), 541-555.
- Gibbs, P. (2000) Screening Students Out of BSW Programs: Responding to Professional Obligations and Institutional Challenges, Gibbs, P., and Blakely E., H. eds. *Gatekeeping in BSW Programs*, Columbia University Press.
- Grossman, J. B. and Furano, K., Making the Most of Volunteers, *Law and Contemporary Problems*, Duke University, School of Law, 62 (4), 1999, 199-218.

- Haski-Leventhal, D. and Cnaan, R. A. (2009) Group Processes and Volunteering: Using Groups to Enhance Volunteerism, *Administration in Social Work*, 33 (1), 61-80.
- Kadushin, A. (1976) *Supervision in Social Work*, Columbia University Press.
- Livingstone (1975) Nonprofessionals as Psychotherapeutic Agents: A Critical Review (Submitted in partial fulfilment of the requirements for the degree of Master of Arts in Applied Psychology at the Australian National University).
- Morrison, T. (2001) *Staff Supervision in Social Care: Making a Real Difference for Staff and Service Users*, Pavilion Publishing, 99-130.
- Riessman, F. (1965) The "Helper" Therapy Principle, *Social Work*, 10 (2), 27-32.
- Skoglund A. G. (2006) Do Not Forget about Your Volunteers: A Qualitative Analysis of Factors Influencing Volunteer Turnover, *Health and Social Work*, 31 (3), 217-220.
- Tsui, M-S. (2004) *Social Work Supervision: Contexts and Concepts*, Sage.