

いのちの電話相談員の個人的成長を配慮したスーパービジョン — ボランティアの個性の尊重という視点から —

石 田 敦

Supervision with Consideration for Personal Growth of Inochi-no-Denwa Counselors:
From the Perspective of Respecting the Individuality of Volunteers

Atsushi ISHIDA

要旨

いのちの電話は、相談者に有益なサービスを提供することを意図しているものの、他方で、相談員自身にもこの活動から得るものがなくてはならない。このことは、相談員のこの活動への動機にとって重要である。こうして、いのちの電話は、相談者と相談員の両者にとって相互に利益を与え合うものとなることが求められる。相談員がこの活動で得る利益は、典型的に、相談員が抱えてきている個人的問題についての気づきとその解決による個人的成長であると考えられる。相談者が訴える問題は、相談員が自分の抱える問題に気づき、それらを考え、そしてそれらの解決に取り組むように努力する機会を提供する。本研究は、いのちの電話の相談活動が、相談員の利益となるところのものをどのように引き出すかを考察し、そのうえで、相談員が自分の抱える個人的問題に気づき、それらの解決に取り組めるように促すスーパービジョンの方法を示すことを目的とする。

Key words : Inochi-no-Denwa, volunteer counselor, supervision

キーワード: いのちの電話、ボランティア相談員、スーパービジョン

はじめに

いのちの電話は、自殺予防を目的に、わが国では1971年10月にボランティアにより東京で開始され、今日では、地域精神保健領域での独自の貢献をなすものとして注目されている。それはまた、厚生労働省補助事業「自殺予防いのちの電話」としてフリーダイヤルによる電話相談にも取り組み、国の自殺対策事業の一翼を担うようになっている。

いのちの電話の一つの特徴は、主婦や退職者を中心とした非専門職業家が活動に従事する点にある。これらの相談員が有効に機能し、相談者（クライアント）にクオリティに富むサービスを提供するには、究極的には、相談員自身が相談活動を喜び、満足、そして充実感を以て有意義に体験することが必要である。というのは、これらの体験は直接、相談員の活動への動機や活力となり、提供する電話相談のクオリティに影響するからである。そして、これらの体験は、全国的な相談員数減少の折、相談員の継続的活動のためにも必要とされる。要は、い

のちの電話は、有効にまた継続的に機能するには、クライアントにとっての利益のみならず、ボランティア相談員にとっての利益にもなることによって、これら両者が相互に利益を与え合う互恵的な関係の活動となることが必要である。実際に熱心に活動する相談員は、相談員自身がこの活動から大きな満足や喜びを得ることに成功している。

このような発想には、筆者の次のような体験が背景にある。つまり、いのちの電話のスーパービジョンでは、ボランティア相談員は、専門職業家に対するスーパービジョンとは異なり、個人史の中にある自身の体験を開示することを好む、もしくは少なくとも開示することに抵抗が少ない、と感じることである。相談員のこの開示に対する傾向は、相談員の教育・訓練が専門職業家に対するそれとは異なるものであって、特有の意味をもち、考慮されなくてはならないものであるというように感じられる。

そこで本研究は、相談員が活動から得る喜びや満足に

関連している、相談員にとっての利益としての個人的成長に注目する。個人的成長は、相談員によって、ものの見方や固定観念の修正、視野の拡大、さらには人間関係の深化や他者に対する寛容性の拡大などという文言で表現されることがあるが、これらが達成される一つの大きなポイントは、自分のうまくいっていない面、あるいは自分の嫌っている面を突き止め、それらを解決することと結びつく。そこで本研究での個人的成長とは、相談員の自己覚知、感受性、そして自己理解の促進を図り、相談員の個人的問題の解決もしくは緩和につながる自身の内面の変化を、おおよそ意味するものとしておく。個人的成長は、一般的なボランティア活動に対する動機の一つであることは以前から指摘されている（Rek and Dinger 2016）。

本研究は、先行研究を参照しつつ、筆者のいのちの電話スーパーバイザーとしての体験に基づき、電話相談活動が相談員にどのような影響を及ぼし、相談員がこの活動からどのような利益を、どのようにして得るのかを検討し、その点で相談員に必要とされるスーパービジョンの方法について示すことを目的とする。

電話活動における期待と危険性

1. いのちの電話に対する受け止め方

いのちの電話相談員への応募に関しては、応募時に年齢制限を定めるが、電話相談を担当できる心身の健康を有し、この活動の主旨に賛同し、積極的に活動に参加する意欲があれば、それら以外の学歴や資格等に関して特に制限はない。ただし相談員として認定されるには、書類審査や面接などの手続きを経て、所定の養成課程を修了する必要がある。この養成期間は各地域のいのちの電話センターで異なるが、基本的にはおおよそ1年にわたる養成講座および実習を終え、そのうえで一定の審査の手続きを経る必要がある。

活動に従事する資格を得るという点では、いのちの電話のボランティア活動は、他のボランティア活動とは異なり、比較的厳格な養成課程を経ることを求められている。その点、いのちの電話は、数あるボランティアの中でもユニークな性格を有する。このユニークさとは、ボランティアが他の専門職業家の行う仕事の補助者であるとか、人手を必要とする比較的単純な作業の担い手というのではなく、この活動を第一線で支える立場に就くことにある。そのため、いのちの電話の活動に対する受け止め方は相談員によって実に多様であるとしても、次の点である程度共通性が認められる。つまり、いのちの電話の相談員になることは、危機にあり、誰かに聴いてほしい、あるいは話したいことがあるという思いをもつ人に、直接対応して、これらの人の心の支えとなり、自分

が苦難にある人の役に立ち、そうして満足、喜び、充実感、そして誇りを感じられることができる活動への貴重な参加の機会として映る点である。加えて、活動が無償であるのはもちろん、研修費、交通費も自己負担であることは、相談員にとって経済的負担として認識されるよりも、むしろこの活動の地域社会への貢献という性格を一層強化するようである。

2. 相談員の活動への期待

いのちの電話の活動は、相談内容からして、相談員が自分の生き方を振り返る一つの機会として体験することができる。相談でとりあげられるクライアントの外傷は、相談員にとっても何らかの機会に体験してきており、相談員自身がそれらの体験をある程度認め、受け入れることができている場合もあれば、それらの体験を内在化させ、抑圧して生きている場合もある。いずれにしても、いのちの電話の活動は、他者の外傷を、自分の私生活上の体験を活用して理解し、援助する機会を提供することとなる。

相談員の中には、特に苦しい体験を抱え、自分の抱える苦しみと同様の苦しみをもつ人たちを援助したいと願う者たちがいる。これらの者たちには、電話相談活動は、この思いを的確に、安全に、正当で、公的に承認された、そして名誉ある方法で充足してくれるものとして映る。確かに、相談員の中には、これまでの私生活で、児童期の被虐待体験、DV被害の体験、親のアルコール依存、本人や家族の傷病、自殺、自殺未遂、家族との死別体験といった外傷体験をもっていたり、あるいは自らが自殺傾向のある者もいる。

たとえば、自殺者の遺族であるとか友人・知人は、助けられなかったことに対する後悔や罪悪感に苦しむ。また、このような苦しみの中にいる者は、家族や友人を亡くしたことの苦しみをよく知る立場にいて、人が孤独に陥らないようにしたい、また遺児や遺族を生み出さないようにしたい、という思いを強くもつ。また自らが自殺念慮に苦しんできた者たちの場合には、自分が生きることの意味を問い続けていて、自殺予防活動を通して、自身の自殺に関する苦しみを少しでも癒そうとし、また生きていくことの意味を見出そうとしている。こうして相談員が、自分たち自身と同様の体験をしている人々への援助を通して、二次的に、自分自身の体験を癒し、自尊心を回復・維持し、自己肯定感を高め、成長しようと試みることもあり得る。そして相談員は、こういったボランティア活動を行うことで、これからの新たなライフステージへの自身の適合性を判断し、生活目標を設定することもあり得る。

また、これらの者たちにとっては、いのちの電話の活

動への参加は、相談員同士のピアサポートを得る機会ともなる。電話相談活動での相談員同士のサポートは、自殺その他に関連する苦しみを抵抗感なく直視し、偏見にさらされることなく、安心して気持ちを素直に語り合え、苦しみが癒される場ともなる。

総じて、いのちの電話の活動に対する相談員の期待は、自己開発を通じた自分自身の生活を充実させるための生涯教育であるとか、地域住民が自ら地域課題の解決に取り組む社会教育の一環にも位置づけられる可能性を秘めているように思われる（長谷川 1984）。

3. 動機に伴う危険性

しかし、活動への動機となるところのものには、同時に他方で、相談員が外傷を負った状態で活動することになる危険性が伴う。それぞれの外傷には、他者の不幸に対し同情し、自分の力で助けてあげたいという快感を伴う救済幻想（rescue fantasy）が潜んでいて、この幻想をクライアントに行動化するなら、相談員は、クライアントが相談員の期待にうまく合わせてくれない限り、自信を失いかねない。また援助者の役割に就こうとする者が自らの苦難を解決することに失敗しているなら、逆転移を引き起こして、自分自身のニーズを満たすために、もしくは自分の外傷を癒すために、無意識にクライアントを利用しかねないことは、十分に予期される。

また活動の動機となる相談員の個人史上の体験は、相談員のストレス体験のあり様にも影響する。クライアントからの悲惨な体験の告白は、相談員に共感疲労であるとか、二次受傷を引き起こすことは広く知られている。相談員にこの体験をもたらす主たる原因は、クライアントの生活で生じている出来事に伴う強烈な性格の感情である。たとえば、人の死、性的および身体的な虐待、DV被害、肉親との死別、自殺、AIDSといった問題の当事者や犠牲者に接することは、相談員に対して間接的犠牲者となることを強いる。他方、こういった内容の告白に対して相談員がどのように反応するかは、相談員自身の個人的なストーリーを反映した対処スタイルによりかなりの程度決定される。また、この対処スタイルは、世界と自己についての信念、仮説、そして期待からなる、個人の認知スキーマにより決定される。よって、代理受傷の受け止め方は、認知スキーマ形成に強く関連する個人の児童期の外傷体験が最も強く影響を及ぼす（Furlonger and Taylor 2013）ので、児童期に外傷体験を負っている相談員にとっては、ストレスを体験する危険性が高くなる。

相談員に対する個性の尊重と人格の保護

1. 活動に活かされる援助者の個性

相談員の活動動機を論じる中で、相談員の個人史のあり様は注目の対象となる。ただし対人援助に従事する者の個人史が、その職業や活動に従事する動機に影響しているというのは、何もボランティアである相談員に限ったことではない。この点において、相談員の活動動機は、専門職業家の職業選択に対する動機にみられる傾向と似通っている。たとえばカウンセラーになろうとする者の個人史の研究は、カウンセリングという職業に就こうとする者が原家族で心理社会的外傷（psychosocial trauma）を負ってきていることを報告している（Wilcoxon, Walker and Hovestadt 1989）。また、ソーシャルワーカーを志す者の個人史に注目する研究も、職業への志望動機と、家族生活における心理社会的な外傷との関連に注目する（Black, Jeffreys and Hartley 1993）。Perlman（1979: 205）は、ソーシャルワーク専門職業に惹きつけられる多くの者は、自分のわずかながらの苦痛と悲哀を十分に感じていることで他者のそれらに共鳴するし、また他者のそれらを、あたかも自分たち自身のそれらを再び癒すかのように癒したいと思っている、と言う。こうして、ソーシャルワーカーになろうとする者の外傷体験は、徹底操作されてその者の人格の健全な一部として統合されることで、この職業に対する献身の動機となり、クライアントに対する共感を呼び起こす力となると考えられる。このような個人的な悲劇や否定的な体験をしていても、それらを建設的に克服している援助者のことは、典型的に傷ついた癒し手（wounded healer）として表現されてきている通りである。Wheeler（2002）は、治療者が傷ついた癒し手であることが、治癒を求める他者への援助に身をささげる原動力になっているとするなら、この傷は取り除かれるべきものではなく、他者への援助に活用されるべきものであると言う。Bowen学派も、その者の原家族での否定的体験を克服するという困難な挑戦に成功することができるファミリーセラピストは、同じ克服を試みるクライアントに対し優れた能力を身につけさせることができることに注目している（Munson 1984）。

要は、他者を援助することへの専門職業家の動機や能力は、それぞれの者の個人史という背景にルーツをもつことが専門職業家養成における研究から示唆されるが、このことは、ボランティアの相談員にも当てはまると考えられる。そして、いのちの電話で、優れた相談員になるために、また併せて相談員個人にとっての成長のためにも、自己覚知を高め、自分の悲嘆の感情と向き合うこと、自分自身を学ぶこと、そして個人史における苦痛の体験を乗り越えることに、価値が認められてよいと思え

るのである。

2. 相談員の保護

同様に専門職業家も非専門職業家とともに、個人史から生じる体験がその後のそれぞれの対人援助の職業や活動に反映されるとする共通点がある一方で、これら両者間で受ける教育・訓練には大きな相違がある。

専門職業家の教育・訓練は、クライアントに対する専門的で高度な介入を可能にする。専門的知識は、クライアントの不可解な行動についての合理的説明を可能にするし、専門的スキルは、混乱するクライアントに対して取るべき行動を促す。全ての場合で適切な結果を導けるわけではないが、専門職業家の場合には、多くの事態に対応する手段が用意されていることで、ストレスに陥る可能性が低くなる。

こうして、専門職業家の教育・訓練は、個々の実務家の個性の入る余地を狭くし、個人の持つ特性や人格上の歪みが職務に不用意にもち込まれないようにし、統一的な標準化された専門職的行動を導くように働く。あるいは、それは、個性を専門職的な行動へと適切に統合し、活用することを可能にすることを目指しているとも表現できる。その結果、専門職業教育・訓練は、個々の私生活を支配する価値観、信念、理想、世界観、そして関心を反映する私的自己 (private self) と区別され得る専門職的自己 (professional self) を確立するように働く。同様に、専門職業家は、教育・訓練により、援助者とクライアントの間の心理的スペースもしくは心理的距離を確立することのできるポジションを確立しようと努めることができる。つまり、専門職業家は、専門職的と非専門職的との生活の間の境界の設定により、実践で不安、苦痛、その他の受け入れがたい体験がある場合であっても、それらを職業上の体験として受け止め、対応することでストレスに対処する能力を身につけるように努めてきている。

他方で、非専門職業家のボランティア相談員は、専門職業家のように知識や理論を体系的に学習せず、また専門的スキルを深く習得するわけではない。困難なケースでも、良き相談相手、良き隣人として身につけた知識やスキルで以て対応するので、相談員は、実践においては私的自己に大きく依存する。しかし、相談員に突きつけられる、クライアントの生活で生じている出来事に伴う強烈な性格の感情の体験は、専門職業家の場合と比べて軽いとは限らないし、相談員のそれ以前からの確立された習慣や理解の仕方の枠組みの中で適切に処理されるとは言いきれない。相談員は、間接的に恐怖や外傷を目撃することを通して、自身の生活で体験してきている従来の安全性、人への信頼や親密さ、自身の困難への対処

能力、自尊心、そして自立した人間としての基本的な心理的ニーズの充足感といったものを支える認知スキーマが崩壊することを体験しかねない。この事象は、理論的には、認知的崩壊を引き起こす外傷的な題材を同化することへのその者の無能力が引き起こす体験として説明されるところのものである (Ladany, Friedlander and Nelson 2005: 191)。このようにして生まれる個性の下での多様な反応は、他方で非専門職的サービスとしての率直で、自発的で、純粹で、そして親身な反応として、いのちの電話のユニークな価値として注目されるものの、活動に対するストレスや負担感という問題に相談員をさらしやすくする。

このストレスは、いのちの電話で受ける相談が他の一般の精神保健サービスでの対面式の相談とは異なり、相談員にとっての特有の困難を伴うために、一層大きくなることから重大な問題である。つまり、相談員の方から電話を一方的に切ることは原則上禁じられる一方で、クライアントには電話を自由に切ることによるコミュニケーションに対する大きなコントロールが委ねられている。また、どこからでも即座にアクセスが容易であることで、危機にいるクライアントを扱う可能性が高い。さらには、匿名性ならびに物理的距離および非体面性のために、純粹性や信ぴょう性の点で疑問を伴う虚偽と感じられる訴えや、相談員に対して脅威となる言動が向けられやすくなる。それから匿名の下での一回限りの接触は、その後のクライアントにもたらされた結果をフォローすることができず、結果に対する不安が増大する。こうした電話に長期間さらされると、不快や苦悩で、暴行されていると感じ、無力感にさいなまれるようになりかねない。Furlonger and Taylor (2013) によれば、代理受傷は、いかなる場面のカウンセリングにも共通するものの、特に電話カウンセリングに強く現れるとされる。

3. 相談員の人格の保護

相談員の教育・訓練は、クライアントに対する相談員の望ましい反応を目指すためのものである。ただし、このことは同時に、クライアントへの援助という題材を用いた、個々の相談員の私生活というプライベートな領域への侵入の可能性を伴っている。相談員のプライベートな領域は、ボランティアとしての相談活動において保護される領域として考えられなくてはならず、不必要なまでにこういった領域に侵入することは慎まなくてはならない。目指すところは、相談員のクライアントとの相互作用による体験を用いて、自己の振り返りを行うことで、相談員としての役割に適切に就くことができるようになることである。よって、教育・訓練において相談員のプライベートな側面における肯定的な変化が見られた

としても、この変化は、相談活動においてあくまで二次的に位置づけられる。本研究が提案するスーパービジョンによる相談員の訓練は、相談員としての役割取得に向けてなされるのであって、プライベートな人としての役割に向けてなされるものではない。

また訓練においてカウンセリングによる治療的かわりを実施することも危険であり、避けられるべきである。訓練を受けている相談員には、カウンセリングが訓練の一部として実施されるなら、カウンセリングを受けるか否かの選択が許されないで、受ける義務のないカウンセリングを強制され、プライバシーを脅かされることは、倫理的な観点から問題となる。仮にカウンセリングが必要であるとしても、訓練の外部でそれを任意で受けるように勧める程度のものである。またコストの点からも、相談員にカウンセリングを実施するなら、クライアントの利益を意図した相談員訓練のためのコストが相談員個人の利益のために投じられることになり、このことは、訓練機関が投じるコストの正当な消費の目的から外れる。

総じて、相談員の教育・訓練は、相談員の欠陥を改めることを目指す病理モデルではなく相談員の潜在性を引き出すストレングスモデルに基づくように配慮されるべきである。

4. 個性と標準的要件とのバランス

いのちの電話の相談員は、専門職業教育を受けた者とは異なり、短期間の教育・訓練を受けた素人であり、この点において問題となるのは、非専門職業家が専門職業家とどのように異なって、他者への援助活動において活用されるべきかという点である。

いのちの電話では、ボランティアは自発性と善意というボランティア活動の根幹をなす精神が存在している。そして、これらの精神は活かされるように、またこれらの者達のそれぞれの生活体験や興味・関心はこの活動における資源として無視されずに活用されるように、配慮されるべきである。非専門職業家によるボランティア活動では、プライベートな側面を排除の対象とするのではなくそれらを活用することが、専門職業家養成の場合とは異なって推奨されるべきであると考えられる。

ここに、標準的な実践のために最低求められる知識やスキルを身につけることと、個人の個性が尊重されることとの間で適切なバランスを取ることが求められる。そしてまたここに、いのちの電話の活動にかかわる福祉、心理、そして精神医学の職に就く専門的指導者の能力と責任が問われるように思われる。いのちの電話での教育・訓練は、一定の基準となる能力や知識の獲得に重きを置く専門職業家養成のそれとは異なり、専門職業家養

成の手続きの単なる応用では適切に機能しないと思われる。

スーパービジョンの役割

1. 個人的成長に適するスーパービジョン環境

いのちの電話は、全体的な傾向として、クライアントとの間の援助関係を重視するものであって、技法についてはさほど重視しないとする考え方が定着している。確かに、信頼関係の形成は、有効な援助にとって不可欠な構成要素であって、多種多様な諸問題を抱えるいかなるクライアントへの援助においても、普遍的に関係形成は行われなくてはならない。また、クライアントが訴える多種多様な問題への対応に特定の技法を用意することが特に有効な援助の方法とはなりにくいし、仮に特定の技法の訓練を実施するとしても、労力的、時間的なコストの面で困難が伴う。また危機介入については、非専門職による問題解決アプローチの応用で有効である (Paterson, Reniers and Völm 2009) ことも、関係中心の実践を促しやすい。

そもそものちの電話は、結果や業績を重視するサービスではないし、数量的に証明される成果主義のサービスではない。いのちの電話は、結果目標 (outcome goal) のサービスではなく過程目標 (process goal) のサービスである。いのちの電話のサービスは、継続性がなく、クライアントに対するその場の一回限りで終結する援助であり、さらにクライアントに匿名性を保証していて、特定のサービスを受けた特定のクライアントにもたらされた結果を把握することができない。この事実、クライアントにもたらされた結果に関心がないわけではないが、個々の相談員や組織としてのいのちの電話センターが、自分たちの提供しているサービスについての評価に取り組むことを困難にする。このことから、結果よりも、有効な援助に必要なであると想定される一連の態度・姿勢を相談員が身につけることが関心の対象としてより現実的となる。

いのちの電話での教育・訓練でも、相談員は、援助関係それ自体について学習する。相談員は、積極的傾聴スキルと、それに必要な共感や理解の能力および姿勢を身につけることが期待される。相談員は、クライアントの人格のあり様に関心をもつかもしれないが、クライアントに対する評価的な態度は避けることを期待される。他方、相談員自身も、日常場面で応用ができる対人関係にまつわる能力の学習には関心をもつ傾向が強い。

スーパービジョンでは最も直接的に、相談員の直面する具体的な状況を題材として用いて相談員に指導や助言が行われるが、その際にも同様に、相談員に提供されることが想定されるのは、相談員がクライアントに用いる

べき技法ではなく、クライアントとの間で形成されるべきクオリティの関係である。つまりスーパービジョンでは、技法を身につけるための教授－学習関係ではなく、クライアントに提供されるべきクオリティの援助関係が展開される。相談員は、スーパービジョン関係において、クライアントが体験するべき関係を自分自身が体験することで、関係について体験的に学習する。効果的なスーパービジョンに必要な要素は、相互の信頼、尊敬、そして配慮の関係であり、オープンで双方向的なコミュニケーションである。いのちの電話のスーパービジョンは、養成されるモデルが優れた人間関係を提供するカウンセラーであり、目的がスーパーバイザーの個人的成長であり、焦点がスーパーバイザーの人格であると表現することが可能である。

こうして相談員が取り入れる学習内容を支える哲学や価値はその学習の方法をも支配し、養成課程からその後の継続訓練に至るまで、相談員は、体験的な学習過程と、指導者との間の許容的な関係とにより、ヒューマニスティックなアプローチの下でカウンセリングを体験的に学習する。

以上から、筆者の経験上、いのちの電話の活動全体を通して、相談員には、自身の振り返りの機会が得られる条件が比較的整いやすいように思われる。いのちの電話の活動には、相談員の内面に目を向ける機会を作ることにより、さほど違和感が生じないという印象をもつことができる。特にスーパービジョンで、相談員は、必要なスーパービジョン契約を結ぶことで、スーパーバイザーとの関係を用いて、自分自身を関心の対象として扱い、自分自身の対人関係、家族関係、そしてさらには自分の生き方などを振り返り、生きていることの意味について考えることが可能であるように思われる。

2. 教える好機

相談員がスーパービジョンで自分自身を振り返る機会は、Perlman (1979: 92) がHavighurstの「教える好機」(teachable moment) という表現を用いて説明するところのものに該当し、いかなる教育であってもそのための絶好の時機というものを用意されなくてはならないということの意味する。Perlmanは、ソーシャルワーカーの教育におけるひとつの決定的な好機として感情の安定状態の崩壊の瞬間を指摘する。この瞬間に、学習者は自分の意識のあり様に神経を集中し、それらに興味・関心、疑問を抱くことができ、感受性が研ぎ澄まされ、強化されるとする。相談員の場合も同様に、スーパーバイザーはこの「教える好機」を用いて、相談員の成長への大きなレディネスを生むことが可能である。

相談員は、程度の差こそあれ、クライアントとの同一

化やクライアントに対する強い感情的反応を体験することとなる。そして、相談員の個人的問題は、いやでも刺激を受けることとなる。たとえば、相談員の児童期および青年期における自分自身の両親との関係が、青年への援助で追体験され、相談員に不快さを引き起こし、そして相談の過程に諸問題をもたらし、最も典型的に見られる反応のひとつである。その他、相談員は相談活動の過程で、当惑、不安、あるいは怒りの感情により多大なストレスを体験することもあるし、些細なことであっても自分の思い通りになったことで特に強い達成感を得ることもあるし、また違和感のある自分の反応に気づくこともある。

相談員が活動で体験するこれらの反応は、相談員の行動に様々な影響を及ぼし、クライアントの利益にまで影響するので、クライアントの利益の実現を目的とするスーパービジョンの題材としてとりあげることにより一次的な合理性がある。そのうえで、これらの反応は、相談員の利益にも生かせるので、スーパービジョンの題材としてとりあげることにより二次的な合理性がある。

スーパービジョンは、相談員の活動上の体験に大きな価値づけをすることができる。スーパービジョンは、相談員自身の内面のあり様が、今のクライアントに対し投影されていることを自覚することができる優れた機会を提供する。相談員は、スーパーバイザーから指摘されなければ気づかなかったであろう逆転移等の反応を振り返ることができる。こうして、クライアントに対し有能となるためのスーパービジョンは、自分の個人的問題のテーマに取り組む機会としても活かされる。

3. 振り返りでとりあげられるテーマ

スーパーバイザーは、相談員との間で、何を行おうとしているかについての合意を得ておく必要がある。その合意の目的は、クライアントへのより適切な相談を実現するために、相談員自身の振り返りを使って、相談員自身の個人的問題への気づきや解決・緩和をわずかでも試みる過程に取り組むという点での共有が図られることにある。

以下に、相談員に振り返りを求める過程について述べる。相談員に振り返りを求めるのにふさわしい題材は、相談員自身が提出するスーパービジョンの題材の中から選ぶようにする。その題材を通してスーパーバイザーの方から求めることは、クライアントへの援助で体験している相談員の反応、クライアントに抱く仮説、自分とクライアントとの共通点・相違点についての受け止め方を振り返ることである。その次に、これらの体験を自分自身の長く抱えてきている苦痛な記憶、不快な思考・感情が創出する固有のテーマと関連づけて振り返ることであ

る。そして、またこのテーマに自分自身が長年対処してきた方法についても振り返ることである。それから最後に、自分の固有のテーマがクライアントへの援助に影響を及ぼしているか否か、また及ぼしているならどのように影響を及ぼしているか、を振り返ることである。こうして振り返りを求める一連の過程で、相談員は、自分の抱えている個人的問題を活用して、より敏感にクライアントと関係をもち、クライアントをより深く知り、そしてより適切な援助者になれるということがわかることが大切である。

スーパービジョンで扱う内容は、相談員がスーパーバイザーとの話し合いの中で十分に意識化でき、言語化できる程度のものに焦点を置くことが望まれる。それでも、相談員に個人的問題について振り返るように多少とも促す過程は、安全な環境で展開されなくてはならない。家族史、外傷体験、欠点、そして苦痛をオープンに話し合う安全な環境は、話した後の不快感や混乱に対してスーパーバイザーのサポートがあり、これらの状況に一人で対処しなくてもよいということを相談員が理解できていることによって実現する。なお、自分の問題を取りあげるのは、傷つきやすい行為であり、不安な状態であり、混乱しやすい相談員の場合には、この種の訓練は避けるべきである。

4. 典型的な振り返り

以下、相談員が提出する自分自身の典型的なテーマを3ケースにより紹介する。これらは、筆者のスーパーバイザーとしての体験を簡潔にまとめたものである。専門職業家のクライアントに対する行動が、専門職業家自身の原家族において体験した関係により制約されることは、広く認められるところである（Munson 1984）。相談員の場合も、原家族からの分化（differentiation）を図ることに関するテーマが頻出となる。

その1：人に認めてほしいという欲求

クライアントからの要求に可能な限り応えようと特に努力する相談員は珍しくない。こういった相談員は、クライアントの要求に応えることでクライアントから優秀な相談員として認められることになり、自分としても責任を全うできたという喜びや満足を得ることができると考える。しかし、クライアントの要求全てに応えることは非現実的であり、この姿勢では、電話相談での行き詰りを体験することとなる。たとえば経済的困窮に苦しむクライアントに対して少しでも役立つ情報を提供しようとするが、適切な回答が思い浮かばない。また、DV夫とともに暮らすことを選択している女性の気持ちに共感をしようとしても、どのように理解し、表現すること

が適切なかわからない。あるいは、混乱するクライアントに対して共感的理解に努めても、クライアントから非難され、電話を切られてしまう。

スーパービジョンでのクライアントとの間におけるこのような体験に対する振り返りは、自分が人の意思に合わせつついつも生きている、不自由で苦痛な人間関係のもち主であることを自覚することを可能にする。ある女性相談員は、幼少期からの不安定な親子関係の中で、自分が親の期待に応えることに多大な関心をもち、親の期待に応えられなかった場合に体験する強烈な不安と罪悪感について意識することができるようになった。このような成育歴上の体験が現在のクライアントとの関係にも影響を与えていることに気づき、そうして、クライアントとの不自然で、疎遠な関係を改めることに取り組むことができるようになった。このことで、相談員は、自分の普段の対人関係のあり方をも深く振り返ることができるようになった。

その2：抑圧されている罪悪感

ある男性相談員は、父親ともめ事を起こしているクライアントに対して共感し、その心情を理解することに困難を体験すると、スーパービジョンで報告した。相談員は、スーパーバイザーとの話し合いの過程で、今は亡き自分の父親との関係においてただならぬ葛藤を抱えていることに気づいた。父親は、大した学歴や能力もなく、わずかな給料しか稼げないサラリーマンで、出世も程遠く、相談員は、この父親に軽蔑と非難の気持ちをもち続けていた。しかし相談員は成長するにつれ、それでも父親は、自分たち家族の生活を支えようと一日中働き、苦労してきていたことに気づくようになった。そのことと同時に、従来父親を軽蔑してきたことに対して強い罪悪感を抱くようになっていた。相談員は、葛藤の下ではつきりと気づかなかった自分の父親に対する罪悪感のために、クライアントが取る父親に対する批判的な態度を受容し、理解することができなくなっていることに気づいた。抑圧されていた父親に対する罪悪感は、こうして話題に上ることで、かなり軽減されることとなった。

その3：軽蔑的な態度に対する防衛

同一のクライアントが相談相手により話す内容を変えることはよくあることである。ある女性相談員は、中年の女性クライアントから、重病で、両親とも疎遠で、誰からのサポートや誰との交流もない生活を送っているという身の上を説明された。相談員は、その悲惨な生活状況に共感し、思わず慰めのことばを発した。しかし他の相談員から、このクライアントは常連の通話者で、自分の悲惨さを強調する場合もあるが、他方で、病気ではな

く、家族もいるし、一応の社会生活を送っているという話もしていて、こちらの内容の方が真実であると思われるということを知られた。相談員は騙されたと思い、無性に腹が立った。

そこで相談員は、この体験をスーパービジョンに自身のテーマとして提出した。スーパーバイザーとの話し合いの中で、相談員は、相談員自身が親から不十分な愛情しか与えられず、傷つけられる中で育ち、その結果、愛され、受容されることを絶えず求めていることを自覚した。そのため、自分は今でも、嘘、裏切り、そして軽蔑というように取れる態度を向けられることに過剰に怒りの感情が沸き起こってくることに気づいた。そして相談員は、このことによって、日常の生活場面での他者との関係が崩壊し、人と不仲になることがあることにも気づいた。相談員は、クライアントによって自分の過去が再活性化され、クライアントに対する不信の感情が沸き起こり、自己を防衛する必要性に迫られ、クライアントを理解する能力が妨げられていたことを悟った。クライアントとの関係における苦痛な体験の理由がわかることで、自分の態度を改めることができるようになった。自分は騙されてやりきれないと感じるのは間違いで、クライアントの自分に対する嘘は、騙すつもりというよりも自分が受け入れてもらえるかどうかという不安の表れであり、その不安を正しく言語化できないでいることの表れであると理解することができた。そうして、クライアントの話を受け入れることができると同時に、行き詰りがちな自分の対人関係の持ち方についても深く振り返ることができるようになった。

終わりに

本研究は、いのちの電話相談員の喜びや満足と結びつく個人的成長といった、活動に伴う利益について考察した。相談員が活動に魅力を感じることは重要である。相談員の体験する苦痛は、バーンアウトや代理受傷という概念の下で注目されることはあるが、それに比べて相談員の体験する活動に対する喜びや満足は、黙示的なものとされ、正面からとりあげられることは少なかった。相談員にとっての利益は存在するものの、それらは、個人ごとに固有であり、個人ごとに自分の力で引き出すものであり、いのちの電話活動において考慮されるべきテーマとはされてこなかった。だが、ボランティアである相談員の利益はこの活動においてクライアントの利益に対して二次的なそれであるとしても尊重されるべきで、いのちの電話の活動を維持・継続していくうえで無視できないと思われる。

本研究は、相談員の個人的成長の全体像を的確にとらえ、その内容を分析のうえで検討しているわけではない。本研究の内容は、筆者の個人的体験からの印象による部分を多く含む。相談員の個人的な成長が意味するところのものについては、今後十分に調査される必要がある、研究課題として残る。

最後に、本研究の着想をいただき、また相談員に対する聞き取りにご協力いただいた社会福祉法人岡山いのちの電話協会の役員および相談員の方々に心より御礼申し上げます。

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。

Abstract

Inochi-no-Denwa activity intends to be helpful to the clients who consult over the phone. On the other hand, this activity should also be beneficial to the volunteer counselors. This benefit to volunteer counselors motivates them to engage in telephone counseling activities, and this motivation affects the quality of the counseling provided. Inochi-no-Denwa activity should be beneficial to both clients and counselors, and become mutually beneficial activities. The benefits that counselors derive from their activity are typically personal growth through the solution or alleviation of personal problems they have through personal history. The problems that clients discuss provide an opportunity for counselors to recognize their own personal problems. Counselors can think about their own personal problems and work on solving them. Solving these problems will in turn be used to improve counseling for clients. This study explores the quality of counselor's benefits from this activity, and presents a method of supervision that allows counselors to solve or alleviate their own personal problems while providing counseling to clients.

文献

- Black, P. N., Jeffreys, D. and Hartley, E. K. (1993) Personal History of Psychosocial Trauma in the Early Life of Social Work and Business Students, *Journal of Social Work Education*, 29(2), 171-180.
- Furlonger, B. and Taylor, W. (2013) Supervision and the Management of Vicarious Traumatization Among Australian Telephone and Online Counsellors, *Australian Journal of Guidance and Counselling*, 23(1), 82-94.
- 長谷川浩一 (1984) 「相談員の生涯教育としての電話相談」, 長谷川浩一・安藤延男・東山弘子・他, 「自主シンポジウムⅢ：『コミュニティにおける電話相談活動』－ボランティア相談員の養成と教育－」, 『教育心理学年報』, 23, 75-78.
- Ladany, N., Friedlander, M. L. and Nelson, M. L. (2005) *Critical Events in Psychotherapy Supervision :an Interpersonal Approach*, American Psychological

Association, 191.

Munson, C. E., ed. (1984) *Family of Origin Applications in Clinical Supervision*, Haworth Press.

Paterson, H., Reniers R. and Völlm B. (2009) Personality Types and Mental Health Experiences of those Who Volunteer for Helplines, *British Journal of Guidance & Counselling*, 37(4), 459-471.

Perlman, H. H. (1979) *Relationship: The Heart of Helping People*, University of Chicago Press.

Rek, I., Dinger, U. (2016) Who Sits Behind the Telephone? Interpersonal Characteristics of Volunteer Counselors in Telephone Emergency Services, *Journal of Counseling Psychology*, 63(4), 429-442.

Wheeler, S. (2002) Nature or Nurture: Are Therapists Born or Trained? *Psychodynamic Practice*, 8(4), 427-441.

Wilcoxon, S. A., Walker, M. R. and Hovestadt, A. J. (1989) Counselor Effectiveness and Family-of-Origin Experiences: a Significant Relationship? *Counseling and Values*, 33(3), 225-229.

