

ボランティア活動と生涯学習

— いのちの電話活動におけるボランティア相談員の成長 —

青木 明子 (名古屋いのちの電話主事)

山口 真人 (南山短期大学教授)

I はじめに

近年、社会福祉の領域では市民によるボランティアを活用する傾向が高まっており、在宅老人のケア、障害者のケアや電話相談など、多数の市民がこうしたヒューマンサービスの領域に関与してきている。当然の事ながら、これらのボランティアがそれぞれのサービスを適切に遂行するためには専門的な訓練を必要としており、ボランティアをかかえる団体によって程度の差はあるものの実地指導、研修会、養成コースなどを設けている。

日本いのちの電話連盟では、連盟に加盟するセンターの電話相談員の養成講座に対して、60時間9カ月以上の研修課程を課すことを条件としている。名古屋いのちの電話では、人間関係基礎訓練30時間(1泊2日を含む)、ロールプレイによる相談実習16時間、講義30時間、電話担当実習3回、個人スーパービジョン3回、グループスーパービジョン1回、オリエンテーション6時間など、1年間約100時間におよぶ相談員養成プログラムを実施している。

いのちの電話に限らず、これらのボランティアの多くは40歳代と50歳代の女性によって担われている。子育ても一応目度がついて余暇の生まれる時期でもあるが、むしろ家庭中心の生活に何か物足りない思いを抱いている女性にとっての絶好の社会参加の機会であり、さらに心の中の深いところでは「もっと学びたい」という自己実現への叫びに突き動かされる時期であるといってもよい。いのちの電話のボランティアの場合も同様で、活動への関心ばかりでなく、学ぶことができるということへの期待も相当大きいようである。

ボランティア活動には、他者のためのヒューマンサービスとしてのボランティア活動という面に加えて、ボランティア自身(自分自身)の成長ための学びの

場としてのボランティア活動という面があるといえる。つまりボランティア活動が生涯学習の拠点になっているのである。

本稿では、日本のいのちの電話連盟に加盟している電話相談による危機介入のボランティア機関である「名古屋いのちの電話」で活動しているボランティアへのインタビューを通して、ボランティア活動とボランティア自身の成長（生涯学習）との関連を検討していく

II 名古屋いのちの電話と相談員の養成課程

1 いのちの電話とは

「いのちの電話」についての詳細な解説は他書に譲るとして、ここで簡単に解説しておく、日本におけるいのちの電話の歴史はドイツ人宣教師として来日していたヘットキャンプ女史が女子更正施設での活動の展開として、傷つき悩みながらも援助を求めて相談に来ない女性達との接触の最後の手段として、電話による相談活動を思いついたところから始まるとされている。

1970年に東京でキリスト者が中心となって、ニュージーランド・オーストラリア・アメリカなどで同様の電話による相談活動を展開している「ライフ・ライン」の創設者アラン・ウォーカーの講演会を開催した。このことで日本での電話相談組織設立への期待が強まり、1971年には相談員となるボランティアの訓練が開始され、1971年10月「東京いのちの電話」が開設された。その後全国に設立の運動が広がり、20年後の1991年には全国で33の「いのちの電話」組織が活動している。

その基本精神と目的を、名古屋いのちの電話の「電話相談員のための手引き」は次のように記述している。

基本精神

「いのちの電話」は、苦悩の多い時代に生きるものが、お互いにひとしくよい隣人になりたいという願いから、国境をこえて生まれた運動です。

この仕事は、自らすすんで奉仕しようとするボランティアによって支えられるものです。これに携わる人の宗教・思想・信条・国籍・性別などの違いを越えて、温かいふれあいと助けあいの心をもつ人たちの手で運営される人道的な市民運動です。

目的

孤独と人生の危機にあって、生きる希望や気力を失いつつある人々に対して「電話」を通して、その人が自分自身を見直し、勇気をふるって再び生きぬいていこうとするために、適切な援助を行うことが主な目的です。

2 相談員の養成

名古屋いのちの電話は1984年春よりボランティア相談員の訓練を始め、1985年7月に全国で23番目のいのちの電話として開局している。相談員の募集は公募であり、20歳以上60歳未満の成人で、定められた訓練課程を終了して認定を受けることが必要要件となる。養成期間はおよそ1年間で、名古屋いのちの電話訓練委員会が計画募集し、名古屋市周辺の諸大学・研究機関の協力を得て実施している。

相談員養成講座は「体験学習による人間関係基礎訓練*」「ロールプレイによる相談実習」「関連領域に関する講義」「電話担当による相談実習とスーパービジョン」から構成されている。表1は1991年4月から始まる第6期相談員養成講座の概要である。

* 1984年より開始した第1期相談員養成講座以来、南山短期大学人間関係研究センターのコンサルテーションを受けて計画実施している。

表1 養成講座の日程と内容

	月/日	内 容
第 一 課 程	4/16	オリエンテーション
	4/23	講義「名古屋いのちの電話」とは
	5/7	人間関係基礎訓練①
	5/14	②
	5/21	③
	5/28	④
	6/4	⑤
	6/11	⑥
	6/25	⑦
	7/2	⑧
	7/6	} 一泊研修6日 6日 13:00~7日 18:00 (多治見にて)
	7/7	
	7/16	講義「カウンセリングⅠ」
	7/23	講義「カウンセリングⅡ」
	7/30 9/3	} ロールプレイ (このうち8回)
	8/6 9/10	
	8/13 9/17	
	8/20 9/24	
	8/27 10/1	
10/8	講義「人権問題」	
10/15	講義「青少年の問題」	
10/22	講義「からだと病気」	

	10/29	講義「自殺予防」
第 二 課 程	11/5	電話に出るためのオリエンテーションⅠ
	11/12	電話に出るためのオリエンテーションⅡ
	11月～3月	電話担当 各自の選択による日時(月1回)
	11/26	講義「相談電話の実際」
	12/10	講義「精神医学」
	'92/1/14	講義「電話相談におけるファンタジー」
	1/21	講義「家族の中の親子関係」
	2月中1回	グループ・スーパービジョン・各グループ指定日時 (1回2時間)
	2/18	講義「相談電話における青少年の性」
	3/8(火)	講義「家族の中の夫婦問題」
	3/17	講義「相談電話における問題点」
	3/31	講義「いのちの電話の精神」

- ・「一泊研修」終了後と「ロールプレイ」終了後にレポートを提出していただきます。
- ・第一課程終了後、審査を経て、第二課程に進みます。
- ・1991年11月より1992年2月までに3回の個人スーパービジョンを受けていただきます。
- ・認定は訓練の総合評価によって行い、1992年4月ごろの予定です。

1. 「体験学習による人間関係基礎訓練」は今ここでの自分自身に気づくことをねらいとし、毎週1回2時間30分の通いの体験学習を8回と1泊2日の集中的グループ体験からなっている。受講生は8名程度の小グループに分かれ、実習や話し合いによってコミュニケーションやグループプロセスを学びながら、フィードバックを通して自己理解をも深めるプログラムである。
2. 「ロールプレイによる相談実習」は自分の対話の特徴に気づき、傾聴の基礎的な姿勢を身につけることをねらいにしている。受講生は2人組を作り、一人が利用者の役割をとり、他の一人が相談員の役割をとって20分前後の相談場面をロールプレイし、その相談場面の逐語録を基にしてグループで話し合いながら、相談員役の人の応答を検討していくものであり、8回行なう。
ここの研修を終了した時点で、訓練委員会が受講生の資質やスキルを判定して仮認定をすると、これから後の「電話担当による相談実習」に進むことができる。
3. 「関連領域に関する講義」はカウンセリング、自殺予防、性の諸問題、精神医学、電話相談の実際などに関する講義で、主に「電話担当による相談実習」と平行しながら、問題意識の進展に合わせて15回が組まれている。

4. 「電話担当による相談実習とスーパービジョン」は月1回の電話担当を3回行い、そこでの応答についてのスーパービジョンを受けるもので、個人指導の形態をとるが、途中でグループスーパービジョンを1回行うことによって、受講生間の相互援助関係やコミュニケーションを保っている。

すべての養成講座が終了すると、個人スーパービジョンの評価を参考にしながら、認定委員会で相談員としての認定の可否が判断される。不合格の場合には本人の希望を考慮して適当と思われる追加研修を設定し、できる限り認定されるように援助している。

相談員として認定された後は、毎年ボランティアとしての登録を更新することによって活動を続けていくことができるが、年1回の個人面接による「スーパービジョン」及び、年10回の小グループによる「継続研修」を受けることが義務づけられている。

5. 「継続研修」は自己研鑽と仲間づくりを目的とし、訓練委員を中心とした講師達のテーマの中から自分の希望するものを選び、10名程度の小グループで月1回の会合を持つものである。90年度の場合を見ると、組織の行動科学、電話相談におけるイメージ、教え・学び・生きる、憩いの広場、不安と性と精神障害、ソーシャル・ケースワーク、電話相談の実際、トランザクショナル・アナリシスによる自己分析、カウンセリングの基礎、精神障害と電話相談など、広範囲にわたるテーマ設定が行われている。

現在までの相談員の認定状況は表2のようである。総計では、応募者数は347名、養成講座受け入れ数は290名、認定された相談員数は227名であり、その内ボランティアとして活動するために現在登録している相談員は149名となっている。応募者に対する認定率は65%であり、認定者に対する登録率は66%となっている。

表2 養成講座受講者数の推移

	1期生	2期生	3期生	4期生	5期生	合計
応募者総数	125	53	69	45	55	347
養成講座受入数	110	46	64	37	33	290
認定者数	92	39	40	29	27	227
現在登録者	58	22	23	20	26	149

研修全体を見ると、人間関係基礎訓練30時間、ロールプレイによる相談実習16時間、講義30時間、電話担当3回、個人スーパービジョン3回、グループスーパービジョン1回、オリエンテーション6時間など、1年間約100時間におよぶ研修プログラムの中で「講義」以外は体験学習の形態をとっているという特色がある。徹底したプロセス中心の研修で自分自身や他者からのフィードバックを通して自分自身を知り見つめ直すことは、当初受講生には戸惑いを起こさせるようであるが、「学ぶ」実感を伴った確かな自己成長へとつながるといえる。

Ⅲ 相談員の語ったこと

体験学習を中心とした研修を受けたということや、ボランティアとして電話相談活動をしているということが、相談員自身の考え方、価値観や生き方などの様な影響を与え、どのような意味を持っているのかを、現在活動している相談員へのインタビューの中から探ってみました。インタビューはいのちの電話に関わることを巡って、応募の動機や研修体験や自分にとっての意味などを自由に語ってもらう形式を取った。

Aさん 1期生 「ひとのため」と始めたことが自分のためになる

若い頃から、教会に関わっていたということもあり、ボランティアには馴染んでいました。そしてその延長で何かひとのために役に立ちたいと思っていました。ですからいのちの電話が名古屋に開局すると聞き、私にできるかしらという不安はあったものの、ごく自然にひとのためにという思いで参加したのです。でも今は全然違ってきていて、申し訳ないのですが、自分のためにやらせてもらっています。

研修中に体験したのですが、仕事のことなどいろいろなことが重なり、夜は寝られないし食べられない、変な夢を見る、でも元気に仕事に行くといった状態になったことがありました。頼まれて始めた仕事だったのですが、身近な人に頼まれたので断ることができず、仕事に行ってもその人のことが心に引っ掛かり、つらい思いをしていました。あの時ほど落ち込んだことはありません。ここで勉強していなかったら、あんなに自分のことをみつめなかったらうし、落ち込みもしなかったことと思います。しかし、今考えるとそれをきっかけにして、新しい自分になっていったのだと思います。とてもいい経験だったといえます。この経験で、自分のことを見つめることができ、気がついて、自分の枠がとれた気がします。

いのちの電話に関わることにより、全然知らなかったことを知ることができました。それまでは、自分の枠組みや倫理観などに縛られていることに気づかず、それが当然のことだと思っていたのです。始めのうちは悩んで電話を掛けてくる人に回答することによって少しでもお役に立てばと思ってきましたが、やっていくうちにだんだん“他人を変えるなんてとってできない”と思うようになってきたのです。

また、ここに関わることによっていろいろな人と知合い、広がりができ、自分の枠がとり払われ、幅が広くなり、抵抗がなくなってきたと思います。

もしいのちの電話に関わっていなかったら、いまごろ私は“自分だけはきちんとやっています”というような、すごく鼻持ちならない人間になってたんじゃないかなと思います。

Bさん 1期生 「学ぶ」ことの充実感を得た

結婚以来ずっと働いていましたが、仕事をやめたことにより余った時間ができて、何かしたいと思い始めました。特別ボランティアがしたかったわけではないのです。また、名古屋に転勤になり、新しい地でなにかのグループに属することによって、そこで友人を得たいという思いもありました。そんな折、偶然「ボランティア相談員募集」の新聞記事を見つけ、初めて「電話相談員」というボランティアがあるということを知るとともに、興味を持ったのです。出来上がったグループに入るのではなく、これから始まる、作っていくところというのも魅力のひとつでした。

ところが、実際に相談員養成講座が始まってみると「体験学習基礎訓練」では戸惑いの毎日でした。なぜ「ふりかえり」を書くのかに疑問を持ち、その日に何を学んだ成果が目に見えてわからず、はじめのうちは焦っていました。研修を受けるために足を運ぶのが億劫なほどでした。それがプログラムが進み、グループの中で私と同じような気持ちの人がいるということがわかるに従い、気持ちが楽になり、研修に対して楽しさがでてきました。今まで知らなかった体験学習という学び方を知り、今まで知らなかった人を知ることができる。その時始めて「学んだ」という充実感を味わうことができました。その後ずっと楽しく研修を受けました。話の聴き方にしてもこんな聴き方があったのかと体験したことの全てがとても新鮮でした。

5年あまりボランティア相談員をしているのですが“奉仕している”とは思えません。全部自分のためにやっているようなもので、電話の聞き方も、いのちの電話での友達関係も、家には学べないことが、結局全部自分に返ってきます。勿論いやなこともあるけれど、それが必要なことだと思えるのです。体験的にここで学んだことにより、「自分の価値観を押しつけない」ことなど、日常生活の中での会話も一呼吸おいて、距離を持って対応できるようになってきています。いのちの電話でできたほどの友達は、もう他ではできないんじゃないかと思っています。

Cさん 2期生 「会社と家だけ」の世界が広がる

ボランティア相談員になろうと思ったのは、今から5年ほど前、会社に入って10年たった頃です。その頃の私の生活は、会社と家の往復で世界が狭く、これといって新しい発見もないし、自分が熱をいれてやろうと思うこともありませんでした。このままではいけないと思い、とにかく何かしてこの現状を脱出したかったのです。そんな時新聞を見て養成講座のことを知り、やってみたいと思ったのです。電話相談にかけてくる人は結局助けを求めてくるわけだけど、自分も同じだと思ったのです。誰かに救ってほしいと思ったのかもしれない。この状態を救ってほしいと。そして人の話を聞き、人と関わることによ

り、大げさかもしれないが自分がやさしくなれる、そして人間を好きになれると思ったのです。

“今の私”がいるのは、いのちの電話で相談活動をしてきたからだと思います。活動は負担にならない程度にしていますが、いのちの電話で友達ができたし、いのちの電話以外のところでも友達が広がりました。行動範囲が大きく変わったので、日常生活の中で友達が広がってきたのだと思います。そして、研修を受けることによって周りの人のことが、少しわかるようになり、自分の許容できる範囲が広がったと思います。また、継続研修に出席すると他のメンバーの方がよく勉強しているので刺激になります。

しかし最近思っていることは、私自身が研修や電話当番をすることによって学習しつつあることが、日常生活にまだまだ生かし切れていないということです。生かしていきたいと思っているし、生かせるはずなのですが、いのちの電話での活動も、日常生活も、今ちょっと足踏み状態なのです。もっと心を広げていくことによって、電話の相手にもやさしくなりたい、日常生活のなかでもやさしくありたい、と願ってこの活動を続けていきたいと思っています。今は、自分で自分がいやな状態になっているのがわかるのです。

Dさん 3期生 「自分の意志」を育てる

今までの人生は順調で、取り立てて不満もなく、趣味もそこそこ満足できるところまで行っていました。ふと立ち止まったとき、私はこれだけ恵まれていていいのだろうか…これだけでいいのだろうか…という思いが湧いてきたのです。そこで、足りないものは何かと考えたとき、私には、人のために何かするということが欠けているということに気づいたのです。それが3年前のこと。

ボランティアはまるで知らない分野だったのですが、人のために何かをするにも、興味を持ってできないと長続きしないということも考えました。朗読奉仕や点読なども思い浮べていましたが、特別積極的に探していたわけではありません。そんなある日、いのちの電話のお知らせが新聞で目につき、知人の心理学の先生に偶然お会いしたのでそのことを話したら、相談員養成講座のパンフレットをくださったのです。そして相談員に応募しました。

研修中はとても楽しく新鮮な思いで参加していました。まだ、やってみてどうかという整理はついていません。しかし、現在は組織への関わり方に戸惑いを感じ、自分がどこまで関わるかというスタンスを保つことの難しさを感じています。他のボランティアの人を見ていると上手に関わっているように思うのですが、私自身は、自分が自主的に決めて活動をするということに今でもまだ慣れてはいません。

とくに今年に入って暫らく休んでいたあと、自分の意志で活動を再開しないといけなかった時に、考えさせられました。私がやめても別に組織は困らないということがわかっているだけに、足を向けるのにエネルギーが必要だったの

です。結局、最終的には、私が決めて始めたことだからと思い、足を運びました。やり始めてしまえば何のこともなくいつもどおり活動に入れたのですが、そのことであらためて、ボランティアというものは自分の意志で関わり、だれにも左右されないでおこなうものなんだと思い、自分の意志を確認することができました。

このことだけでなく、電話に出たり仲間と語り合うことなど、いのちの電話に関わっていると、自分の考え方や姿勢をその都度チェックすることができます。

これまでの私は、自分の視点の高さでしかものが見れなかったのですが、いのちの電話に関わることによって、視点を変えてみるができるようになりました。人と関わったりすることにより考え方をチェックしながら、広げることができます。やさしくなると何でも受け入れることができるようになり、広がると思うのです。そうなりたい希望があるし、少しずつなっているのかも知れません。

人のために尽くすには自分が大きくなれないといけない。そういった意味で私はまだまだ途中です。研修だけなら、他のところでも受けようと思えばできるでしょう。だからボランティアとして電話相談活動をするということがいいと思うのです。今はそう思っているいのちの電話の相談員をしています。

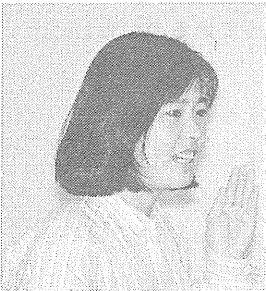
きっと以前のままでの生活をしていたら、不遜な人間になっていたように思います。これまで感じてこなかった不遜ということは今になって感じるようになり、私那不遜な人間の路線から抜け出してきている気がするのです。自己を完成する、そんなことを目指していきたいと思っています。

IV 考 察

養成講座申し込みの際に提出する「ボランティア志望の動機」には、それぞれの人が異なった背景の中で異なった言葉で表現しているし、一つだけでなくさまざまな思いが交錯しているが、「人のために役に立ちたい」と書かれていることが非常に多く、また自分の現状に対して「これでいいのだろうか」と疑問を感じることも応募のきっかけとなっていることがあらわれている。これはインタビューしたAさんCさんDさんにも共通のもので、「役に立ちたい」という思いと、人生のある時期にふと立ち止まって「私は何？生きがい？」「これでいいのか」と自分自身に問うた時生まれてくる思いとが、自分自身がよりよく生きるという目的を持ってボランティア活動へ参加するという行動化を生み出すのであろう。

研修を受ける前には「学習とは知識を増やすこと」ととらえていた人は、研修最初の人間関係基礎訓練の中で、まずグループの中で人間関係を体験し、その体験から学んでいくという、“いまここ”でのプロセスに学習者が主体的

に関わっていくことによって学ぶ体験学習の方法に驚いたり戸惑ったり焦ったり、逆にそれを新鮮に感じたりしている。たしかに従来の学校教育は、知識を増やすことに重点が置かれているため、そのようなつもりで参加する人にとっては、体験学習の方法がわかるまでは、何を学んだかわからないという状況になるようである。Bさんの最初の戸惑いはこの種のものであった。しかし、プログラムが進み、自分自身を見つめることや仲間との関わりの中で相互援助しあうことによって、自分を知り、他者を知り、そこで起こっていることに気づき、働きかけていくといったことを体験的に実感することにより、学習そのものへの見方や取り組み方が変化するようである。また、自分が語ったことを他者にしっかりと受けとめてもらう体験や人の話をしっかりと受けとめて聴く体験が、自分自身や目の前にいる人を大切にする態度を養っていくことになる。「いまここ」のプロセスから学ぶこうした学習は研修後も続けられ、この体験学習の方法が身につくと、それがいのちの電話の活動だけでなく日常生活のなかにも生きてくることが期待されるが、Cさんは充分生かしきれていないという悩みを感じているようである。



ボランティア活動と体験学習は、一人ひとりの人の主体性を尊重するということの具体的なあり方をわれわれに教えてくれる。Aさんの「人のために役に立ちたい」と始めたボランティア活動が「もうしわけないが自分のためにやっています」となるのも、自分を犠牲にする生き方から自分を大切にする生き方への転換を示しており、そのことが本当に他者を尊重することにつながるという確信を学んだ人の言葉であろう。また、「人の悩みを聞いて、回答して、その人を変える」のがいのちの電話の電話相談だと思っていたのが、「人を変えることはできない」ことを知り、「人を変えようと思っていた自分」は自分の価値観・視点・枠で他者を見、判断していたことを知る。Dさんの言うように、悩んでいる人と同じ視線でものごとを見ていこうとすると、いやでも自分のものの見方が見えてきて、自分自身と向き合わざるをえなくなり「すべてが自分に返ってくる」のである。自分が心を広げることにより電話の相手に対しても「やさしくなれ、受け入れる幅ができる」ことをCさんDさんは実感する。言い換えれば、ボランティア活動をすることが、自分自身の成長と直結していることを知る。それが「人のために尽くすには、自分が大きくなるといけない」という自覚をも生みだしていくのである。

ボランティアは、自分で選択し、自分が動くことによって始まる活動、つまり主体的に生きるということであり、体験学習は、単に知識や技術を増す学習ではなく、ひとりひとりの固有な体験を“気づき”を通してひとりの人間の生き方の中に組み込んでいく過程である。この2つを主軸としていのちの電話の相談員の「生涯学習」が成立しているといえる。

V おわりに

応募から1年間の研修→認定→相談活動と続いていく時間の流れを全体の大きな動きとして見てきた中で感じていることは、研修期間中は、認定を受けるという明確な目標を持って関わっているが、しかし、認定後少し慣れてくると、改めて自分がボランティア相談員としてののちの電話という場をどのように生きるかの問いに直面するようである。

今回インタビューに答えてくださった方は、1年間の養成講座を終え、認定を受けたのち、電話相談員としてボランティア活動続けている約149名のうちの4名である。もちろん、すべてのボランティア相談員がこの4名のように肯定的に活動を受けとめているとはいえないであろう。

認定を受けた227名のうち78名は、現在活動を辞退しているか長期にわたり停止している状況にある。このうちの半数以上に当たる42名は転勤・結婚・出産・死去がその理由である。また20数名が、仕事が忙しくなった・家族の看病・自身の病気を理由にあげている。しかし、はっきりとは表現されないことが多いが、活動自体が自分の思っていたものと違っていたという失望感からやめる人、理由もあいまいなままに活動を停止している人が10名ほどいる。仕事のためという理由をあげている人のなかにもこのように、活動の目的と自分自身の目的とのずれが原因しているのではないかと感じさせられることがある。このようなケースのほとんどは活動開始直後か長くとも1年以内に辞退したり、長期欠席という形をとって活動を停止している。現在活動中の相談員の中にも同様の悩みを持ちながら活動している相談員もいると思うが、今回のインタビューの中ではそのような葛藤を抱えている相談員の気持ちを聴くことができなかったのは残念であった。

最後に快くインタビューに応じてくださった4名のボランティアの方々から感謝すると共に、質問に対して自分のことばで、打てば響くように率直に、時に涙ぐんで語ってくださった姿を通し、ひとりひとりの真摯な生き方に接することができたことをうれしく思います。

参考文献

名古屋いのちの電話『電話相談員のための手引き』

日本いのちの電話連盟編『電話による援助活動—いのちの電話の理論と実際』学事出版,1986

