

## 電話相談の受け手ボランティアの抱える課題 と倫理的な高まり：ヒアリング調査の予備的 分析

ENDO, Noyuri / 遠藤, 野ゆり

---

(出版者 / Publisher)

法政大学キャリアデザイン学部

(雑誌名 / Journal or Publication Title)

法政大学キャリアデザイン学部紀要 / 法政大学キャリアデザイン学部紀要

(巻 / Volume)

11

(開始ページ / Start Page)

229

(終了ページ / End Page)

243

(発行年 / Year)

2014-03

(URL)

<https://doi.org/10.15002/00009694>

---

---

**研究ノート**

# 電話相談の受け手ボランティアの抱える課題と倫理的高まり ヒアリング調査の予備的分析

法政大学キャリアデザイン学部 准教授 遠藤野ゆり

---

---

## はじめに 電話相談をめぐる社会的状況と本ノートの研究課題・目的

よく指摘されるように、1971年以來の「いのちの電話」<sup>(1)</sup>開局以降、日本国内ではいわゆる電話相談事業がひろく普及しつつある。携帯電話の普及もあいまって、現在は、市民生活にまつわるさまざまな問題に対応すべく、行政、企業、NPOなどが電話相談事業をそれぞれに展開している。

こうした電話相談は、かけ手の抱えている問題や疑問を実際に解決、解消するための事業と、相談したい事柄を語ることでかけ手自身が癒されていくといったカウンセリング機能をもつ事業とに大別される。例えば、トラブルに巻き込まれた一般人が法律家のアドバイスを受けられる弁護士電話相談<sup>(2)</sup>などは前者であり、先に述べたいのちの電話や、本稿で考察する「チャイルドライン」<sup>(3)</sup>などは後者に該当する。後者はさらに、いわゆる臨床心理士などカウンセリングの専門家とされるひとのみが電話を受ける事業と、非専門家であるボランティアも電話を受ける事業とに区別される。いのちの電話やチャイルドラインは、この後者に該当する。

いのちの電話にその端緒を發し、急速に広まった、いわゆる非専門家による電話相談事業は、他の事業と同様に、さまざまな課題を抱えている。例えば、電話相談だけでは直接的な支援ができないことから、行政等々との連携をいかに取るかという課題が、開局当時より指摘されている。また、ボランティアの意識が低く、シフトが十分に守られないといった問題も指摘されている。「『心に寄り添う』といったこと…だけでは済まない方々への対応」(高田・松村・

村瀬・津川、2005、p.163) や、同じかけ手から電話が継続的にかかってくるため、他のかけ手が相談を受けられないといった問題も指摘されている<sup>(4)</sup>。

しかし、非専門家による電話相談は、上のような改善すべき課題があるだけでなく、時としてその活動そのものに批判的なまなざしが向けられていることも事実である。例えば筆者がある心理系の学会で、電話相談事業の受け手がおかれる対話状況について発表した際には、専門機関におけるカウンセリングのクライアントが非専門家の行う電話相談によってかえって傷ついたり、症状が悪化したりし、カウンセリングの困難になったケースがあることなども、カウンセラーから指摘された<sup>(5)</sup>。もちろん、多くの電話相談事業では、例えばいのちの電話における「感受性訓練」や「ロールプレイ」、「スーパービジョン」といったさまざまなトレーニングをボランティアに対して実施する (cf. 佐藤・高塚・福山、1999) が、それらは、いわゆる専門家のトレーニングとは質的にも量的にも差があることは否めない。それゆえ、専門家からのこうした否定的な反応が生じるのであろう。こうした問題については、「長野いのちの電話」のメンバーである松村隆も、「電話に依存的になるひとをいのちの電話は作ってしまったのではないかと」自覚的に語っている (高田・松村・村瀬・津川、2005、p.163)。

では、非専門家による電話相談事業のこうした功罪は、ボランティア自身にはどのように自覚されているのだろうか。そもそも電話の受け手は、自分の果たすはずの役割と実際の活動実態において、どのような自覚と葛藤とをもっているのだろうか。そうした自覚や葛藤は、電話相談事業が今後社会において果たす役割とどのように連関があるのだろうか。

こうした課題を解明するために、筆者はこれまでにチャイルドラインの受け手ボランティア34名にヒアリング調査を行った。ヒアリング調査は約70名の受け手が所属するあるチャイルドラインにて、調査への協力を受け入れてくれた受け手に、アトランダムに実施した。この調査に基づく最終的な課題解明の準備として、本ノートは、それらのうちの15名語りを整理することを目的とする。特に、最終的な課題解明の際には、TGA法を用いる予定であるが、その因子を見つけることが、本ノートの課題である。また、語られる課題が、チャイルドラインをはじめとする電話相談事業の社会的役割とどのように関わりうるのかを、筆者なりに推論することとする。

## 1 電話を受けるおとなの迷いとその意味

### 1-1 受け手の迷い

チャイルドライン事業が、必ずしも子どものこころを癒したり力づけたりすることができるわけではないことは、ボランティアの多くが語っている。例えば、ある受け手は、次のように語る。

電話がかかってきて、「もしもしチャイルドラインです」って言うと、すぐに切れちゃうことがあるんですよ。ガチャンって。それとか、しばらく黙ってて、こっちから何回も「もしもし」って言うんですけど、そのうち切れちゃう。そういうときって、ああ、自分の言い方が悪かったのかな、もう少し優しい言い方をしたら違ってたんじゃないかなって、考えちゃいますね。(Aさん)

私、やっぱり全然ダメなんです、私が出るとすぐに切られちゃうんですよ、でもずーっとそれが続いて、その後、4期生の方が受けたんです、そしたらちゃんと話が続いて。ああ、ああいう受け方だったらいいのになって。私の声が低いのかもあるかもしれないけど、子どもは敏感だから、やっぱりちゃんと受けとめてくれる人がわかるっていうか。そのうち、最初の「もしもし」もどう言えばいいかわからなくなっちゃって。(Bさん)

多くの電話相談事業と同様に、チャイルドラインには、何も言わないですぐに切れてしまう電話がたくさんかかってくる。そこにはかけ手のさまざまな意図や思いが込められているのであろうが、一般的にチャイルドラインでは、こうした電話を、「すぐ切れ」「無言」といった言葉で分類し、そのような電話も件数としてカウントしている。というのも、こうした電話は、いずれ言葉を語ってくれるかもしれない重要な電話として受けとめる、という解釈がなされているからである。

こうした解釈は、電話の受け手にとっては、しばしば大きな重荷になる。というのも、Aさんが語っているとおり、重要な電話であればあるほど、最終的にかけ手が話してくれない限り、「自分の言い方が悪かったのかな、もう少し

## 232 法政大学キャリアデザイン学部紀要第11号

優しい言い方をしたら違ってたんじゃないかな」とボランティアは悩んでしまうからである。さらにはBさんのように、「私の声が低い」といった身体的課題も含めて、「私、やっぱり全然ダメなんです」と思いつめてしまうことにもつながる。一期一会の電話では、どのような理由から無言電話になったり、すぐに切ってしまうことになったのかを、本人に確かめることが不可能である。だからこそ、受け手は報われることがなく、悩み多き仕事を担うことになる。

また、多くのチャイルドラインは、「子どもの話を聞く」「ここに寄り添う」ことを目指しており、子どもの疑問や課題をおとなが替わって解決することを目指すわけではないという方針を掲げている。それゆえ、子どもが疑問をもっている、答えを教えてあげるのではなく、一緒に考える、という姿勢が望まれる。こうした姿勢は、受け手に次のような葛藤を生むことがある。

〔かけてきた〕子どもがね、友だちとケンカしちゃったんだけど、明日、なんて言ったらいいと思う？って聞くんですよ。それで、「あなたはなんて言いたいのか？」って聞くんだけど、わかんないって言うんです。「だから、なんて言えばいいの？」って聞かれちゃうとねえ。それで、「なんて言えばいいんだろうね」って言うと、「もういい」って切られちゃうこともありますよ。そういうときは、子どもが自分で考えるのが本当だけど、でも少しは自分の考えを言ってもよかったのかなあ、とか思います。(Cさん)

〔かけてきた〕子どもに言われたことがありますよ、「どうせチャイルドラインは答えは教えてくれないんでしょ」って。そうだけど、でもそういう言い方をされると、子どもの必要なものに応えてないというか…。(Dさん)

「子どもはチャイルドラインを、なんでも問題を解決してくれるドラえもんとでも思ってるみたい」と語るDさんは、基本的に、チャイルドラインの理念に賛成している。しかし一方で、子どもを支えたい、助けたいという動機づけでチャイルドラインに携わるがゆえに、悩みが深くなる。

## 1-2 おとなが迷うことの社会的意味

電話の受け手が悩みを抱え、ときにはボランティア活動を中断してしまうという現実、憂慮すべき事態である。しかし、電話の受け手の悩みは、一方で、重要な社会的意味も有しているのではないだろうか。

チャイルドラインは、「子どもの『ことば』の奥にある『こころ』を受けとめることに全力を傾ける、『電話でつながるこころの居場所』」を活動のモットーとしている。居場所は、教育学者の萩原健次郎によると、次のように定義づけられる。「①居場所は『自分』という存在感とともにある ②居場所は自分と他者の相互承認という関わりにおいて生まれる ③居場所は生きられた身体としての自分が、他者・事柄・物へと相互浸透的に伸び広がっていくことで生まれる ④同時にそれは世界（他者・事柄・物）の中での自分のポジションの獲得であるとともに、人生の方向性を生む」（萩原、2001、p.63）。つまり、チャイルドラインが子どものこころの「居場所」であるためには、子どもたちが「自分」という存在を関わりの主体として感じることができ、電話の受け手との相互に承認し合い、他者、事柄、物へと伸び広がっていく自分自身を実感でき、相手との関係において自分自身のポジションを獲得できる必要がある、といえることになる。

すると、電話において、かけ手との関わり方やかけ手の言動ひとつひとつを受け手が考え悩み続けることは、子どもたちのこころの居場所をつくるためには、不可欠ともいえることになる。というのも、もしも子どもたちが教えを請い、おとながそれに答えるのであれば、おとなはいつも正解を知っていることになり、子どもは必然的に、未熟で無力な存在に、自分たちを貶めてしまうからである。おとなも自分たちと同様に悩むことがありえることを感じとることによって、子どもは、相手と相互な関係を生きることができるようになる。

## 2 対応の多様性とその意味

### 2-1 対応の多様性

1で述べた受け手の悩みや葛藤は、電話での対応の仕方に「正解」はない、というチャイルドラインの考えからなっている。実際に、対応の仕方もボランティアによってさまざまなようである。

234 法政大学キャリアデザイン学部紀要第11号

こっちが押しつけるんじゃないくて、あくまでおばさんの意見だけどっていう感じで、言うことが必要なときもあるかなって思います。子どもの必要としていることにこたえることが、チャイルドラインだと思うし。(Eさん)

たしかにその場でおとなが意見を言うと、その場では満足するんだけど、長い目で見たときには、その子の満足にはならないかなって思うんです。だから、[意見を言わないために電話を]切られても仕方ないかなって、思います。(Fさん)

また、葛藤の抱え方も、ひとによってさまざまである。Aさん、Bさん、Cさん、Dさんのように悩む受け手もいれば、Fさん、Gさんのように、いわば割り切って対応する受け手もいる。

なんか、申し訳ないなって思うんですよ。自分だったら、電話しようって思って、実際に番号押して、もうドキドキじゃないですか。だから、声聞いて、うわって思って、切っちゃうのもありだよなって。そういうとき、ごめんね、私じゃなかったら良かったのにねって思うけど、でもそれはそれで仕方ないことだから。逆に、たまにだけど、私の声だから良かった、このぶっきらぼうな声だから楽っていう子どももきっといるでしょう。切っちゃった子どもには、ごめんねって思うけど、またかけてね、そしたらもっと優しい声の人がいるよって心の中で思っています。でも、それは仕方ないことだよ、世の中にはいろんなおとながいるから、いろいろチャレンジして、自分が話しやすい人と話せばいいよって思っています。(Gさん)

葛藤の抱え方は、単に個々人で異なるだけでなく、ボランティア経験を積むなかで、同じ受け手の中でも変化していくものである。電話の受け手歴7年のベテランHさんは、次のように語る。

そりゃあ、最初に比べたら、慣れたっていうと変だけど、慣れて落ち着いたところもあると思います。最初は、性の電話がかかってくると、頭の中

真っ白っていう感じで、そんなことしちゃダメよ、とか怒っちゃいそうになってたけど、いまは、落ち着いて電話で話したくなったらまた電話してね、って毅然と言えるようになったというか。(Hさん)

Hさんにかぎらず、多くの受け手は、ボランティアを始めた当初は、「頭の中真っ白」といったいわゆるパニック状態に陥ることが少なくない。こうしたパニック状態のあいだに、ボランティアを続けられなくなる受け手もいる。しかし、ひとによって期間は異なるが、多くの受け手は、暴言を吐かれたり、性的な内容の電話といったいわゆる「ためしの電話」にも、次第に対応できるようになる。

## 2-2 多様性の意味

対応が多様に異なることは、子どもを混乱させてしまう危険性があることは否定できない。では、受け手が抱える葛藤の違いには、どのような意味があるのだろうか。この点について、本調査対象となっているチャイルドラインの代表者は、次のように述べている。

いまの子どもは、私たちが子どものときに比べて、圧倒的に触れ合うおとなが少ないでしょう。私が子どもの頃は、それこそ、隣のおばちゃんとかおじちゃんとか、はす向かいのおじちゃんとか、みんな知り合いで、よく知ってるわけ。だから、いやなこともたくさんあって、ちょっと派手な格好して歩いてるだけで、「あそこの〇〇ちゃん、赤いワンピースなんか着てたわよ」とかって噂になる。だからそういううっとうしさももちろんある。でも、おかげで、なーんだ、世の中にはいろんなおとながいるんだなってわかるわけ。自分の親は、自分たちのことを一番に考えてくれるから、嬉しいけどうっとうしい。でも、酔っぱらったおじさんとか、働かないおじさんとか、そういう「困った」ひとも含めて、みんながいるから、なんていうか、いい意味で雑になれるのよね。先生も正解しか言わない、親はもちろん、勉強せいだの、まじめにしろだの、言うよね、子どものことを思うから。でもそういう「正しい」おとなしかいないと、子どもはしんど

い。(代表・Iさん)

さまざまなおとながおり、多様な考え方があるということを、現代の子どもたちは実感しにくいとIさんは語るのである。この語りに従うならば、多様な対応が、電話をかける子どもにとってはむしろ有意義であるといえる。

### 3 子どもを中心に置くことの困難さ

チャイルドラインでは「傾聴」を基本姿勢とする。これは、ロジャーズの提唱した、来談者中心療法というカウンセリング方法の流れに組み入るものである。

チャイルドラインのボランティアを始めるにあたり、多くの受け手は、この姿勢に驚くが、比較的すんなりと納得するという。

研修の最初でね、子どもたちにアドバイスは要りませんって言われて、びっくりしました。だって、電話相談ですよ。子どもたちはアドバイスがほしくて電話してくるんでしょうって。でも、言われて考えてみたら、私もひとに相談するときって、話聞いてほしいだけっていうこともあるんですよ。なるほどなーって。ああ、これが大事なんだーって思いました。(Jさん)

傾聴って研修で聞いて、へーって思って。それで、私考えてみたら、自分の子どもの話って、聴いたことないなーって思いました。お説教。すぐにお説教。だって悪いことばっかするんですもん。でもそれじゃ駄目だったんですよ。(Kさん)

しかしながら、「へー」と納得したからといって、すぐに子どもの話を傾聴できるわけではない。あるいは、傾聴しながらも、葛藤を抱えなくなるわけではない。

研修を受けて、全然思ってたのと違う、子どもの話を聞くのって大変なんだって、もうこれはとてもびっくりしたんですよ。えーって感じでした。

でも、実際にやってみたら。ピアさん<sup>(6)</sup>に、あなた喋りすぎよって注意されて。頭ではわかってるつもりでも、できないものなんですね。(Lさん)

男の子がね、お姉ちゃんとセックスしてるって言うんですよ。おばさん、どう思う？ほんとにダメなことだよな？って聞いてくるんです。それで、そんなことしちゃダメよ、って思わずお説教しちゃうそうになって。叱ろうとは思わないけど、やっちゃダメなのよってだれかが教えてあげなくちゃって、思ったんです。だって、どう思うって言われて、いいことだと思うよとか、言えないでしょう。でも、お説教したいのを、ぐっところえてね、話を聞くんですよ。ものすごい葛藤があります。(Mさん)

ひとの話をさえぎったり聞き返したりせずにそのまま聴くことは、それ自体、かなり難しいことだ、と考えられる。というのも、対話とは本来、相互に対等な関係の中で行われるものであり、相手の話を聞けば聞くほど、聞き手の側にも、言いたいことが生じてくるはずだからである。さらには、Mさんが語るように、電話で語られることの中には、その内容が聞き手の信条や信念にもとることもありえる。こうしたことがらに対して、一個人として言いたいことをこらえ、耳を傾けることには、大きな葛藤が伴うのであろう。

## 4 ボランティアの倫理的な高まり

### 4-1 役に立ちたいという動機

では、3で述べた傾聴の困難さにはどのような意味があるのだろうか。この点について、ボランティアの語りからさらに考えてみたい。

そもそものボランティア開始の動機について、Nさんは次のように語る。

子育ても一段落して、そろそろ、世間にお役に立ちたいというか、何か子どものためにしてあげたいって思ってたら、チャイルドラインの新聞広告を見てね。子育ての経験が、役に立つかなって思って応募したんですよ。そしたら最初のIさんの話でね、子どもに何かしてあげようなんてダメだ、子どもの話をただ聞くんだ、アドバイスもいらないうって、言われてね。

### びっくりしましたよ。(Nさん)

Nさんのように、多くのボランティアは、「役に立ちたい」という思いからボランティアを始める。6年のボランティア経験をもつOさんもその一人である。ところが、Oさんは、子どもの話をただ聞く、という方針に、当初は違和感があったという。

なんていうか、頭ではわかるんですけど、でも。なんか、なんのためにじゃあ私はいるの？って。話を聞くことは、私はまあ他の電話相談のボランティアもやったことがあるんですね、だからまあ、すごく難しいことだってわかってるし、そっちのボランティアのときも、そういう難しいことをやるのは簡単じゃないんだ、すごく大事なことなんだって、頭ではわかるんですけど。っていうか、わかってるつもりだったんですよ。(Oさん)

Oさんのように明言するかしないかは別にして、こうした葛藤を抱える受け手は実は多いのではないだろうか。このことを筆者は、逆説的なことかもしれないが、「チャイルドラインの方針は自分の考えにとっても合っていた」というPさんの語りから感じている。

子どもが主体、子どもが一番っていうことが、一番大事だと思うんです。チャイルドラインでも、あーそうだ、やっぱりって思いました。…おとなが子どもの邪魔をしてるんですよ。いまの子どもって、ほんとにかわいそう。なんでもかんでもおとなが決めちゃうじゃないですか。私、他にもけっこうボランティアやってるんですけど、やっぱり子どもが主体的じゃないとダメっていうか。こういう考え方って、ダメですか？遠藤さん〔＝筆者〕、私がこう言ったからって、それで、私のことをダメな受け手だって評価しないでね。(Pさん)

Pさんは、チャイルドラインの方針に「あーそうだ、やっぱり」と思ったと語りながら一方で、そのように考える自分に関して、「私がこう言ったからっ

で、それで、私のことをダメな受け手だって評価しないでね」と言う。つまり、チャイルドラインの方針に沿っているかどうか、自分自身の評価に関わること、と受けとめているのである。

このことは、Pさんにとって、チャイルドラインの方針がそのまま自分自身の考えとじっくりくるのではなく、評価されるためには、この方針を自分自身の考えとしなくてはならない、という不安を抱えていることを意味している。

こうした不安を抱えざるをえないのは、Pさんをはじめとして、多くのボランティアが、自分の「世間にお役に立ちたいというか、何か子どものためにしてあげたい」(Nさん)という強い願いを抱えているからに他ならない。他者の役に立っていると評価されることは、すなわち、他者からの承認を得ることである。

そしてこのことは、チャイルドラインという場の機能に関わる。先に引用した萩原が述べているように、ある場が居場所であるためには、相互の承認が必要である。受け手にとっても、子どもから「よい受け手」と承認されることが、チャイルドラインという場を居場所として機能させるためには、実は不可欠だといえる。

#### 4-2 倫理的高まり

すると、チャイルドラインの受け手は、自分の活動場所を自分の居場所とするべく、子どもや同僚から承認を受けたいにもかかわらず、「役に立つ」という自分の価値をいったん留保することを求められることになる。こうしたことも、受け手の葛藤のひとつとなっているだろう。

しかしながら同時に、こうした葛藤を経るからこそ、受け手の中には、大きな倫理的高まりを見せる者もある。先に述べたOさんは、次のように語る。

私、これは本当はダメなんですけど、電話で、いまいじめられてるんだ、学校でぼこぼこにされてるんだって言われて、うわーって、かーってなっちゃったんですよ。それで、いまどこにいるの、近くの警察署は？とか全部聞いて。それでも言わないんですよ、だけどいろいろ聞いて、なんとか聞き出したんです、だって死んじゃうと思ったから。それで、近くの警

察署を調べて、電話して、いまね、こうこうこういう電話がかかってきたから、警察のひと、すぐに行って下さいって言って。私もそこに行かなきゃってなって。

—どうなったんですか？〔筆者〕

それが、おかしいっていうか、なんていうか、結局、そんな学校はなかったんですよ。警察のひと調べてくれて、近所の学校とか探してくれて、でも、そういう学校はなくて。それで、たぶん、ウソだったんだらうっていうことになって。警察のひとと。ふー、やれやれって。私、おかしいでしょ、ほんととはこんなのダメなんだけど（笑）…でも、あーよかったって。ウソで。ほんとじゃなくてよかったって、ほーっと安心しました。死んじゃってたらどうしようって思ったけど、そうじゃなかったって。あの子が無事でよかった一って、思いました。役に立てないから、安心って、変だけど、役に立たなくてよかったわけだから。ほんとによかったですよ。（Oさん）

Oさんは、役に立たないからこそよかった、と語っている。この語りには、自己承認欲求を乗り越えたOさんの姿がある。

## おわりに

本ノートでは、チャイルドラインの受け手ボランティアの語りから、非専門家による電話相談事業の功罪やそこから生じる受け手の葛藤のいくつかを整理した。するとそこには、電話を受けながらの受け手の迷いや、傾聴という子ども中心の技法の困難さ、役に立ちたいという自己承認欲求などが混在していることが明らかになった。語りのこうした点は、本研究をさらに進めるにあたっての観点となるものである。

また、受け手の語るこうした葛藤は、必ずしも「罪」の部分にのみ相当するのではない。チャイルドラインという社会教育的な事業の役割からすれば、葛藤そのものが、電話をかける子どもにとってポジティブに作用する可能性は否定できない。さらには、Oさんにおいて典型的となるように、葛藤するからこそ、自分自身の無力さと向き合い、自己承認欲求を抜け出した形で子どもと関

わる受け手も出てくることになる。

本研究は、受け手の葛藤に焦点をあて、それらのいくつかを整理しているにすぎない。こうした観点から、34名すべての語りにはどのような傾向があるのかを明確にすることが、今後の課題である。また、本ノートに記されているのは、あくまで受け手自身によって自覚される語りである。チャイルドラインの功罪は、当然のことながら、社会の側からも検証されなければならない。こうした点は、本研究の今後の課題である。

(付記 インタビューに協力して下さいましたみなさまに、お礼申し上げます。なお、本研究は文部科学省の科学研究員助成事業(課題番号23730749)の助成を受けております。)

#### [注]

- (1) 「いのちの電話」は、1971年に自殺防止を目的として東京で開局した電話相談事業である。発祥は1953年のイギリスの Samaritans とされ、2012年現在、日本国内に48か所の相談所が設置されている。近年は自殺予防という目的のみならず、支援や癒しを必要としているひとのよろず相談として活用されている。電話を受けるのはトレーニングを受けたボランティアである。
- (2) 一例として、日弁連交通事故相談センターによる電話相談が挙げられる (cf. <http://www.n-tacc.or.jp/number.html>, accessed on 2014年1月8日)。
- (3) 「チャイルドライン」は、かけ手を18歳以下に限定した電話相談事業である。受け手の多くは非専門家のボランティアであり、「子どもの『ことば』の奥にある『こころ』を受けとめることに全力を傾ける、『電話でつながるこころの居場所』」として活動している。日本では1997年に始まり、2013年6月1日現在、全国44都道府県76の実施団体がある (<http://www.childline.or.jp/supporter/about/top.html>, accessed on 2014年1月8日)。
- (4) これらの問題は、高田・松村・村瀬・津川、2005に詳しい。
- (5) 「チャイルドラインにおける傾聴について—一現象学的対話論を手がかりとして—」日本人間性心理学会第27回大会研究発表(2008年8月関西大学)での質疑応答に際に出された意見。
- (6) ピアとは、受け手経験の長いベテランボランティアで、新人ボランティア

242 法政大学キャリアデザイン学部紀要第11号

の「相談役」「アドバイザー」として働くものことである。本調査対象のチャイルドラインでは、電話が開設されているあいだは、ピアである受け手が複数のボランティアに加えて常駐することになっている。またピアは、新人研修でも研修の補助を行う。

〔引用文献〕

- 萩原建次郎 2001「子ども・若者の居場所の条件」田中治彦編著『子ども・若者の居場所の構想 「教育」から「関わり」へ』学陽書房
- 村瀬佳代子 2005「電話による心理的援助の意義」村瀬佳代子・津川律子編『電話相談の考え方とその実践』金剛出版 pp.13-20
- 高田真規子・松村隆・村瀬佳代子・津川律子 2005「座談会 電話相談における今後の課題」村瀬佳代子・津川律子編『電話相談の考え方とその実践』金剛出版 pp.162-176

---

**ABSTRACT****Problem and ethical attitude of volunteers who work at telephone counseling****Preparatory analysis of interviews****Noyuri ENDO**

---

This note analyzes preparatory what volunteers who work at telephone counseling narrate in interviews.

Telephone counseling whose calling is answered by volunteers as non-professional has some problems and sometimes is regarded as a negative counseling, though it has prevailed among Japan. This paper aims to ferret out the factors of volunteer's narration, in order to approach by TGA.

Through these interviews this note finds three problems. First, volunteers are often in doubt about how they should answer callings. Second, it is very important but difficult to understand and accept the significance of listening to children's talks devotedly. Third, they are often puzzled because they have a desire for self-approval from others. However, these problems work not only negative. Thanks to these problems some volunteers attain their ethical attitude.