

【ポスター発表】

自殺予防電話相談ボランティア研修生の研修の成果と共感性について

- 相談研修生に対するアンケート調査から -

九州看護福祉大学 平川 泰士 (05467)

キーワード：自殺予防、傾聴ボランティア、共感

1. 研究目的

自殺予防の電話相談は重要な役割をもつ社会資源の一つとして、危機介入といった「専門性」と同時に、一市民としての感覚をもちながら相談者を受容し、共感するいわば「素人性」が相談員であるボランティアには求められる。そのため各団体に独自の体系的研修が実施されている。本研究では、研修を通し、研修生にどのような成果が得られ、また研修生が今どのような思いや悩みを抱えているか、どのような共感傾向があるのかを明らかにすることを目的としている。

今回の調査協力の自殺予防電話相談 A 団体では、研修希望者に対し、まず自殺に関する心理、社会状況、カウンセリングの学習などの講義ともに、ロールプレイを中心とした演習を 1 年間実施する。レポートの提出等をもとに判定し研修生として認定される。その後 1 年間の実地研修とスーパービジョンを受けたのちに、相談員として認定される。

2. 研究の視点および方法

1) 調査協力者

自殺予防電話相談 A 団体の研修生 23 名。23 名のうち 21 名（回収率 91.3%）について回収した。このうち記入に欠損があり 4 名を集計から除外したため、有効数は 17 名（有効回答率 73.9%）となった。

2) 調査時期

2011 年 4 月から 5 月に実施。4 月初回の研修日にアンケート調査の依頼をし、次回 5 月の研修日までに所定の回収先まで提出することとした。

3) 調査内容

調査は以下の 3 点の内容について、記述式アンケートにより実施した。

問 実際に相談を受け始めた今の状況・気持ちについて（複数選択）

問 相談員の基本的態度の受容、傾聴、共感をどう捉えているかについて（自由記述）

問 共感経験尺度改訂版（角田 1994 作成）

3. 倫理的配慮

団体理事長に対し、文書にて調査研究の承諾を依頼し、承諾の回答を得た。調査協力者に対しては「研究の説明および同意書」にもとづき、紙面と口頭にて、研究の目的・方法、研究への協力の自由と拒否権、今後の活動において不利益のないこと、プライバシー・個人情報保護の保護を行うこと、学会・雑誌等にて報告発表を行うことについて説明を行った。

また、説明を受け、理解し、協力することに同意したうえで、「研究への協力の同意書」に調査協力者、調査者の署名し、双方が保管することとした。その後、アンケート用紙を所定の場所に後日提出することをもって、調査への協力を得たものとした。調査用紙については無記名とし、通しナンバーをもって管理・分析し、匿名性を担保している。また調査用紙(質問紙)および結果データについては、5年間保存したのちに廃棄することとする。

4. 研究結果

問 については、相談員になる動機として、自殺に関連することが身近にあったため 10 名(58.8%)、自身の学びのため 13 名(76.5%)、自身の問題解決のため、5 名(29.4%)と、自殺またはそれに類似した身近な者の出来事から、関心を持ったことが考えられ、これに対する解決を求めての学習が参加の動機と推察される。また、相談員になる上での気持ちとして、心配 6 名(35.3%)、不安 16 名(94.1%)、戸惑い 8 名(47.1%)と実際に相談を受けることに対する緊張した様子があり、支持的な関わりの必要性が見られる。

問 では、共感、傾聴、受容について、記述内容に類似点が多く、使い分けが明確でないことがわかった。基本的な態度として重要であるにも関わらず、講義を中心とした研修では、十分に理解されていないことが考えられ、研修内容・方法の検討が必要である。

問 の結果を共感性類型に基づいて分類した。両向型 3 名(17.6%)、共有型 4 名(23.5%)、両貧型 6 名(35.3%)、不全型 4 名(23.5%)となった。

表 1 共有経験尺度と共有不全経験尺度の統計値(n=17)

	平均値	中央値	標準偏差
共有経験	40.9	40	8.4
有不全経験	33.5	30	10.4

この類型を問 の記述と比較してみ

ると、不全型では、共感・傾聴について「言葉としては、理解できるが、気持ちの中では、できない場合がある」「相手の話を必要があれば中断していいと思う」と、できないこと・例外があることを前提とした言葉が見られた。また両貧型では共感を「自分のこととして捉えること。また自分と重ねること」「同じ人間として必ず分かる感情」「他人の心を自分の心と重ねる事」と自身の経験に引き寄せようという傾向が見られた。これらから相談の内容や相談者の感情に寄り添い、相談者の立場から理解する態度ではなく、自身の考え方や経験・感情から捉える不全型、両貧型の傾向が伺える。

共感・傾聴は一市民の感性をもって話を聴くとする「素人性」と関連する重要な基本的態度である。これらの一文だけで判断できるものではないが、相談において、我流の解釈と運用をはかる可能性が高いと考える。研修を通し、原則と例外を明確に示していくこと、相談者の内面的立場に立った理解を促すことが今後の課題といえる。

参考文献：

- ・角田豊(1994)「今日関係県尺度改訂版(EESR)の作成と共感性の類型化の試み」『教育心理学研究』42(2),76-83.
- ・村瀬嘉代子、津川律子(2005)『電話相談の考え方とその実践』金剛出版.