

電話相談養成研修における構成型エンカウンター・グループ
—エクササイズ構成に焦点をあてて—

高橋 紀子

Noriko TAKAHASHI

電話相談養成研修における構成型エンカウンター・グループ —エクササイズ構成に焦点をあてて—

高橋 紀子

Noriko TAKAHASHI

I 問題と目的

電話相談において、姿の見えぬ相手から投げられる言葉を受け止める難しさはしばしば指摘されるところである。音声という単一のコミュニケーションチャンネルだけで視覚による情報が得られぬ状況の中、電話相談の初学者は必ずといっていい程、その不安と不自由さにフラストレーションするという（東山, 2003）。

村瀬（2005）は「よい聞き手」の特徴として、声と相手の間合いの置き方やイントネーションから、その背景にあるものを活発に想像し思い描きながら聞く点を挙げた。電話という制約のある道具を介していても、聞き手がそこに細やかなアンテナをはり、直接届く音声の他に多様な情報が投げかけられていると気づくことで、十分に相談者の全体に寄り添うことは可能となるのだろう。この姿勢は、今その場でできることを明確にする際にも必要とされる。例えば神田橋（2001）は、命の緊急性のある相手からの電話対応について、「その時にその人は電話をかけてきた」というノンバーバルなコミュニケーションの存在に気づくことが、その電話を受けた者としてできることのヒントになると述べている。

以上より、電話相談員の場合、バーバルに限らずそのボイスやトーンそしてノンバーバルと、コミュニケーションのあらゆるチャンネルに対する敏感さの獲得が重要といえる。少なくとも、これから相談員となる方々に、その感性の敏感さが電話相談活動に役立つと伝えることは、彼らが今後味わう不安や不自由さをやわらげる一助となろう。

現在、全国の電話相談機構では、相談員認定前に養

成研修を実施している。そしてその中には「自分や他者とのかかわりの感受性を養う研修（末松, 2001）」として合宿形式のグループ体験がある。このグループ体験は、多様なコミュニケーションチャンネルに対する柔軟な感性の必要性を伝え、その感性を高める場として活用できる。しかし現在のところ、そのような点を考慮したエクササイズ構成やファシリテーションについて詳しく論じたものは少ない。

この電話相談の養成研修のグループ活動には、エンカウンター・グループ（以下、EG）が採用されることもある。研修型EGの場合、自発参加型とは異なる、独自のプロセスとファシリテーションの困難さがあることが指摘され（平山ら, 1994；野島ら, 1994；野島, 1996）、近年この問題を扱う研究は多い（安倍, 1984；中田, 1999；安倍, 2002）。しかし電話相談の養成研修の場合は、電話相談員を希望する者が受ける研修であり、それはいわば「自発参加型の研修」ともいえる。なお、これまでの研修型EGの対象のほとんどは、看護学生等の青年期であり、そこで語られる研修型の難しさもまた、青年期グループの難しさと重なる部分も多かった。例えば中田（1999）は、雑談や遊びが頻発する看護学生の行動特徴を“逸楽行動”と名づけ、それに対するファシリテーションを論じているが、成人が中心の電話相談研修の場合気がかりとなるのは、「研修だから勉強しなくてはい」という尤もな意気込みから、生真面目になりすぎて疲れたり、体験そのものを味わいにくくなる傾向にある。よって、同じ研修型であっても、電話相談の研修の場合、独自のファシリテーションの工夫が必要と考える。

以上より本稿では、電話相談の研修としてのエンカウンターグループについて検討する。また、本稿で提示するエンカウンターグループは構成型の形式をとっており、グループの展開にエクササイズの構成が与える影響は大きい。よって、主にエクササイズの構成とその適用の仕方について考察することとする。

II グループ事例の提示

1. グループ構成

本グループは、電話相談の養成研修（9ヶ月、全21回）の5回目として実施された。1泊2日で、全4セッション。メンバーは36名（女性34名、男性12名）。年齢は20代～60代。

ファシリテーター（以下、fac.）は筆者。その他事務スタッフとして電話相談機関から3名のスタッフが待機した。

場所：郊外の宿泊施設。24畳程度の和室。

2. アンケート

参加前と1日目終了時、2日目の各セッション後で実施。自由記述と5件法により満足度（参加前には意欲と期待度）を尋ねた。数値が高い程満足度（参加前では意欲と期待度）が高いことを示す。

3. 経過（以下、Sはセッションを指す）

参加前アンケートの結果：意欲=4.11、期待=4.19

オリエンテーション（45分間）

定時になると、メンバーは自主的にノートと筆記用具を持って横4列に整列する。

fac.の自己紹介を行い、メンバーにアンケート記述（期待と不安、現在の心境）を求める。その後、EGの説明、今回のEGの目的を伝える。最後にfac.の役割と、Meに求める態度としてロジャーズの3条件の説明する。

S1 1日1昼（120分間）

①参加者カードの質問と感想をフィードバック

「自分の弱点をさらけだすのは嫌」等、ネガティブな感想を中心に紹介し支持する。

②女王様マッサージ

近くの人と2人組。3分ずつ交代でマッサージ。時間いっぱいマッサージしないペアもいる。

③突撃インタビュー

2人組の組み合わせを変える。話し手と聞き手の逆転はない。

④他己紹介

2人組×3で、6人組にする。時間をきって、他己紹介。その後フォローアップの時間5分とする。

（トイレ休憩）

⑤印象フィードバック

相手の印象を色、花に例える。

⑥私について

嬉しかったこと、悲しかったこと、ドジしてしまったこと、大切なもの。1人7分ずつ実施。

S2 1日1夜（90分間）

S1の6人グループごとに1から6まで番号をつけ、新しい6人グループを作る

①時計

1) 描く（30分間）

1枚の画用紙にクレヨンでひとつ、時計を作る。ひとり一回一色を使って、描く。一色であれば、どれだけ描いても構わない。メンバーで順々にまわり、時計を完成させる。描いている途中、日本語を話してはいけない。質問もしない。時折、笑い声がもれる。最初5分は、他メンバーが描いている時間はノート描きをしている方が3、4人みられるが、次第に、他の人が描いている時にも、身を乗り出してみようになる。グループごとに体がゆるめる。

2) シェアリング（10分間）

日本語を解禁する。わあっと声が出る。やりとりが盛ん。笑い声多い。自発的にお茶を準備するグループも。fac.の前にもお茶が置かれる。

3) 音をつける（10分間）

どんな音がしているか、自分の感じた音を鳴らしてみよう。6人全員が同じ音をならすのではなく、なるだけ6人それぞれの音が重なるようにと教示する。

4) 全体でシェアリング（15分間）

各班ごとに時計の音を鳴らす。秒針、メロディー、まわりの風景を同時に重ねるグループ、ふりつけの音のグループ、ジェスチャー担当と音担当がわかるグループ、ストーリーを作るグループ、歌を入れるグループ「わあー」「おおー」観覧する他グループのメンバーから、自然と拍手とフィードバックが起きる。

5) 場所を決める（10分間）

部屋の中で、その時計がいちばんしっくりなじむ場所を探し、そこに貼る。花の時計は花の前、鏡の時計は天井等。テーブルの上に乗って貼るなどのグループも熱心に、各自のこだわりを見せる。貼り終わると自然と拍手。「自分のとこのばかり見ちゃう」1日分のふりかえりをアンケートで行う。

「相手への関心が高まった」「自分の予想通りに周りがなくなって当然と感じ、それを楽しんでいた」

1日目の満足度=4.67

S3 2日目の午前（120分間）満足度：4.74

①前日のアンケートの感想をフィードバック

②重感、温感

リラクゼーションとして、自律訓練法の手足の重感、暖感を中心に実施。

③背中合わせ

各自で2人組を作る。片方には目をつぶってもらい、もう片方のナビゲートにより、目をつぶった人同士をペアにし、背中合わせ。目をつぶった人は相手がどんな人か想像する。役割交代。2人組の組み合わせも1度かえる。そのたびごとにシェアリング。全4回行った。

④誕生日順に並べ

ジェスチャーのみで、1月1日から12月31日まで並ぶ。全体でひとつの円を作る。

⑤やってみようこと、不安なこと

円を基準に6人組を作り、その後グループで自由に過ごすことと伝えた。また自由時間に一人1つは何らかの要望を出すことも求めた。説明後、「やってみようこと、不安なこと」をひとりひとり話す時間を設けた。

⑥おまかせセッション

多くのグループが戸外へ散策に出かける。

⑦ことばの花束

同じグループの他メンバーのいい所を手紙を書いて伝える。「その人がどんな人か感じるの新鮮」「優しさを感じて暖かい気持ちになった」

S4 2日1夜（60分間）満足度：4.82

①前セッションのアンケートの感想をフィードバック

②振り返り

葉書大の画用紙をひとり一枚。自分の今の気持ちを色、形、もしくは絵にする。S3で編成した6人グループのまま、各自でふりかえり（10分）。その画用紙を前にして、今の気持ち、感想などをひとりづつ話し、シェアリングした。

III 考察

S1を導入段階、S2、3を展開段階、S4を終結段階として、各プロセスについて考察する。

1. 導入段階

(1) 「ほどよい距離感」探し

研修として初めてEGを体験するメンバーは、その気負いからベース配分を間違え疲労しやすい。その予防として、導入段階では、メンバー各人がグループに対して、また他メンバーに対して、ほどよい関わりを探る機会を設けることは重要である。

そこで導入段階では「グループお試し」として、「話す」「聞く」「触る」「触られる」といったシンプルなコミュニケーション構造のものとし、二者関係を中心とした小グループを中心に据えた。ここでメンバーの基礎的なコミュニケーションの様子を

みることは、ファシリテーターがグループを見立てをする上でも有益な情報となった。

なお、エクササイズは主に他者との「ほどよい距離感」を模索するプロセスを楽しむものを採用した。そして教示の際は、エクササイズで非日常的な役割を演じる、いわゆる“ごっこ遊び”の要素を強調した。これは「役割上、仕方なく」という免罪符を与えることで、メンバーが他者との距離を調整するその作業をゲームとして扱うためである。例えば、「女王様マッサージ」は身体接触を伴うエクササイズでありながら、マッサージされる側はマッサージする相手に「マッサージさせない」要望も女王役の命令として表現できる。また、自己紹介ではスターと芸能レポーターという設定を作り（②突撃インタビュー）、相手からの質問には「ノーコメント」と答える権利を持たせ、聞かれても、答えないことは答えない姿勢をゲームとして構造化する。メンバーからは、「ノーコメントには勇気がいるけど、言ってみたら快感になった」といった声も聞かれ、概ねこちらの意図は伝わった様子であった。初対面の場合、身体接触や相手への質問は強い抵抗を抱くことも多いので、各時間は様子を見ながら適宜調整した。

(2) 話させすぎない工夫

また、エクササイズの教示の際には、ファシリテーターがデモンストレーションを行った。これはファシリテーターが何者かをメンバーに伝え、ラポールを形成する従来の意図に加え、そのエクササイズで求められる自己開示の程度を具体的に示す意味もあった。というのも、本事例の参加前アンケートでは、意欲=4.11、期待=4.19と、研修に対するメンバーの意欲期待の高さが示された。この意欲の高さは、メンバーがエクササイズに対して過剰に没入してしまうリスクを示唆する。集中的グループ経験に潜在する危険性のひとつとして、個人が自分の深い問題をさらけ出し、それが十分に解決されないままグループが終わることがあり（Rogers, 1970）、ファシリテーターはメンバーがグループ

の中で自分をさらけ出しすぎないように留意する必要がある。特に、電話相談ボランティアの方の中には、その動機に親近者の死別体験をあげる方は多く、その死別体験からまだ十分な日数を経ていない場合もある。そのような時期のEG体験による自己開示や内省の促進は、悲しみや未消化な問題を顕在化させる恐れがある。そこで、事前のデモンストレーションを丁寧に実施することで「話しすぎない」自己開示の度合いのガイドラインを提示することは重要であろう。

2. 展開段階

(1) ノンバーバルで遊ぶ

ノンバーバルの感性の高まりは、バーバルやボカルの豊かさにもつながることが期待される。また、相談者が味わうであろう「言葉にできないもどかしさ」を体験することも、電話相談における沈黙に寄り添う上では大切である。そこで展開段階では、複数のコミュニケーションチャンネルへの感性への高まりを主眼においたエクササイズを構成した。

S2では、コミュニケーションをノンバーバルに制限するエクササイズ「時計」を実施し、ノンバーバルコミュニケーションのもどかしさと楽しさを味わう体験を狙った。このエクササイズは、現実的な機能を持った時計というモチーフがテーマとなる分、収まりどころが明確であり、安全度の高いエクササイズである。本事例の場合、研修シリーズの導入期に位置し、日数が1泊2日であること等を考慮し選択した。

なお、エクササイズの意図や目的の説明は、メンバーの動機付けを高めるには実施前に、体験を定着させるには実施後が良いと思われる。今回の場合、実施前の説明は自由な体験を阻害する恐れもあること、そして今回は選択したエクササイズ自体が枠組みの強いものであったことから、説明は実施後に行い、体験の定着を狙った。また、意図事態もあまり限定的な言い方にならないようにし、各自の体験が一定の価値基準で彩られないよう配慮した。

(2) メンバーの年齢層とエクササイズ選択

ところで、このようなノンバーバルコミュニケーションを主体とするエクササイズの選択においては、対象の発達段階を考慮することも大切であろう。本グループの参加者は、物事の曖昧さを新鮮なものとして受け止め、そこに遊びを見いだす余裕がみられた。しかし対象が青年期であった場合、ノンバーバルに制限されたエクササイズは、かえって不安を高めるリスクが大きいように思う。なぜなら青年期は、他者が自分をどうみているか関心が高まる時期であり、それが曖昧のまま進行されるノンバーバル主体のエクササイズでは、青年は他者からのメッセージを悲観的に受け止める傾向があるからである。実際、相手の意図を確認できないまま進行される「時計」のエクササイズは、青年期の人々に実施すると、無難にかわいくまとまってしまうことが多い印象を受ける。このような経験から、青年期が対象となるEGでは、ノンバーバルを強調しすぎるエクササイズより、言葉を用いた遊びのほうが、より自由にノンバーバルコミュニケーションが行き交う場を作りやすいと思われる。

3. 終結段階

最終セッションであるS4では、グループ体験を振り返る時間としてイメージ描画法を用いた。終結段階においてファシリテーターは、グループを無理にまとめて終わらせようとせず、芽生えた体験を次の出会いにゆだねようとする態度や、疑問や未消化な部分などのほころびを残したまま終えるような工夫が求められる（内田, 2004）。描画はあいまいさを許容する表現であると同時に、紙面に納める作業でもある。本事例は連続的な研修のひとつに位置づけられていたことから、最終セッションでは言葉でまとめすぎないことで、体験そのものが次の研修に繋がりをやすくすることを狙った。

また、最終セッション終了後には、fac.からはグループ体験の曖昧さや多様性について伝えた。曖昧さや多様性をメンバーにそのまま言葉で伝えてしま

うのは野暮でもあり、かえって彼らの自由な体験を阻害する恐れもあろう。しかしひとつひとつ真面目に言語化するほうが、真面目なメンバーの場合理解しやすく、ひいては遊びの多いエクササイズへの抵抗感を和らげることにつながるようである。

終わりに

以上、電話相談の研修として実施したエンカウンター・グループについて考察したが、本事例の場合、グループに対するメンバーの否定的感情の表出が十分に拾えていない部分が反省として残る。電話相談研修の場合、匿名性のある書き言葉であっても、表出されるのは暖かな体験の報告ばかりで、それはまるでファシリテーターへの感謝状のようであった。グループを実施する時、のれないメンバーが出てくるのは当然のことであり、ファシリテーターはそれらのネガティブな表出を拾い支持することが重要とされる（國分ら, 2001）。セッション中に注意深く見守るのはもちろんであるが、メンバーの体験を把握するスケール型のセッションアンケート（坂中ら, 2005）を用いる等今後工夫を重ねる必要がある。

<付記>

本稿の一部は、日本人間性心理学会第23回大会にて発表した。座長の労をおとり下さいました中西龍一先生（園田学園女子大学）、貴重なコメントをくださいましたフロアの先生方にお礼申し上げます。そして御指導いただきました野島一彦先生（九州大学大学院人間環境学研究院）、ともにグループを体験したメンバーのみなさんに深謝いたします。

文献

- 安倍恒久 (1984) : 青年期仲間集団のファシリテーションに関する一考察 心理臨床学研究, 1 (2), 63-72.
- 安倍恒久 (2002) : 既知集団を対象としたエンカウンター・グループのファシリテーション 心理臨床学研究 20 (4), 313-323.
- 東山弘子 (2003) : 電話相談の考え方とその実践 第4回 電話相談員の養成, 臨床心理学, 3 (4), 562-567.
- 平山栄治・中田行重・永野浩二・坂中正義 (1994) : 研修型エンカウンター・グループにおける困難とファシリテーションについて考える 九州大学心理臨床研究, 13, 121-130.
- 神田橋條治 (2001) 治療のこころ 卷一・対話するふたり.
- 國分康孝・片野智治 (2001) : 構成的グループ・エンカウンター の原理と進め方ーリーダーのためのガイド, 誠信書房, 第9章抵抗の予防の仕方・生かし方
- 村瀬嘉代子 (2005) : 電話相談の考え方とその実践, 金剛出版, 第1章 電話による心理的援助の意義.
- 中田行重 (1999) : 研修型エンカウンター・グループにおけるファシリテーションー逸楽行動への対応を中心としてー 心理臨床学研究, 17 (1), 30-44.
- 野島一彦・岩村聡 (1994) : エンカウンター・グループ 山口隆 (編) 集団精神療法的アプローチ 集団精神療法 pp459-468.
- 野島一彦 (1996) : 日本におけるベーシック・エンカウンター・グループのファシリテーション論の展望 九州大学教育学部紀要 (教育心理学部門), 41 (1), 63-70.
- RogerS CR (1970) : Carl RogerS on encounter groupS. New York: Harper&Row. 島瀬稔・島瀬直子 (訳) (1973) : エンカウンター・グループ 創元社.
- 坂中正義・高橋紀子 (2005) : エンカウンター・グループにおけるアンケートの活用 (1)ースケール作成の試みー 日本心理臨床学会第24回大会発表論文集, P317.
- 末松涉 (2001) : ひとりで悩まずに…いのちの電話, ほんの森出版, 第5章電話相談員になるにはどうしたらよいかー電話相談員の募集と研修.
- 内田和夫 (2004) : 研修型エンカウンター・グループにおける沈黙と言葉 心理臨床学研究, 22 (3) .297-307.