

龍一

電話相談ボランティアの宿泊研修としての構成的エンカウンター・グループ —エクササイズ構成とファシリテーションについての考察—

高橋 紀子

(九州大学大学院人間環境学府)

キーワード：電話相談、研修、構成的エンカウンター・グループ

I はじめに

電話相談ボランティアの研修として、構成型エンカウンター・グループが用いられることがある。

本稿では、電話相談の性質や特徴を踏まえたより効果的な研修の実施のために必要と思われるエクササイズ構成とファシリテーションについて検討する。

II グループ構成

本グループは、電話相談ボランティアの研修(9ヶ月、全21回)の5回目として実施された。宿泊型の形式をとる研修は初めてであり、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。

ファシリテーターは筆者。その他事務スタッフとして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。

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。

III グループ経過

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、ノートと筆記用具を持って自然と横4列に整列している。Faの自己紹介→アンケート記述(期待と不安、現在の心境)→EGの説明→今回のEGの目的(①自己理解、他者理解②これから一緒に学ぶ他のメンバーと知り合うきっかけ作り)→Faの役割→Meに求める態度(ロジャーズの3条件)

#1 1日目昼(120分)

①参加者カードにあった質問と感想をフィードバック

「全体の研修とEGはどのくらいリンクしているのか？」

「自分の弱点をさらけ出すのは嫌」

②女王様マッサージ：近くの人と2人組。背中マッサージが1組。時間いっぱいマッサージしない組み合わせもみられる。

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。

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分とる。

(トイレ休憩)

④印象フィードバック：色、花に例える

⑤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。Faによるデモンストレーション後、1人7分ずつ行う。

#2 1日目夜(90分)

#1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)：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し、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。

時計折、笑い声もれる。最初5分は自分のを描いたら、ノート描きをしているひとが3、4人みられるが、次第に、他の人が描いている時にも、実を乗り出してみようになる。グループごとに体がゆれる。

2) シェアリング(10分)

わあっと声が出る。やりとりが盛ん。笑い声多い。お茶を準備しはじめるグループも。Faの前にお茶がくる。

3) 音をつける(10分)

どんな音がしているか、自分の感じた音をならしてみる。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。

4) 全体でシェアリング(15分)

各班ごとに前に出て音を鳴らす。秒針、メロディー、まわりの風景を同時に重ねるグループ、ふりつけの入るグループ、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」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)

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らなくて当然と感じ、それを楽しんでいた」1日目の満足度=4.67 0.54

#3 2日目の午前(120分) 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 0.56

②重感、温感

③背中合わせ

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が想像する。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

無言で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やってみたいこと、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、「やってみたいこと、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：多くが散策に出かけた

⑦ことばの花束

「その人がどんな人か感じるの新鮮」「要望を言うのは難しいものですね」「優しさを感じ暖かい気持ちになった」

#4 2日目昼(60分) 満足度：4.82 0.39

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。Faのデモンストレーション。午前中の6人組のまま、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、感想などをひとりずつ話し、シェアリングした。

IV 考察

1. 電話相談ボランティアの特徴からのエクササイズ構成

(1) 遊びの要素を入れる

電話相談ボランティアの方々は研修に対する参加意欲がとても高かった。これには同時に飛ばしすぎてしまう危険性

も感じた。そこでゲーム性の高いエクササイズで遊びの要素を取り入れ、よりのびのびとした体験が得られるよう工夫した。その結果メンバーは、グループ体験を勉強としてだけでなく、「楽しむ」ことができたようだった。

(2) ノンバーバルを重視する

電話相談の性質上、研修はバーバルとポーカーに重点が置かれることが多い。しかし実際のコミュニケーションにはこれらにノンバーバルも加わる。ノンバーバルの感性を高めることで、バーバルやポーカーも豊かになると期待した。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」を体験することを狙い、グループではノンバーバルを中心にエクササイズを中心に据えた(時計、背中合わせ)。メンバーの感想よりこちらの狙いに加えて他者への関心の高まりや異質性を受け止める態度の促進に役立つことが示唆された。

(3) 援助される体験をする

援助職に就こうとする者は援助されることに抵抗感を持つことも多い。しかし援助される者の気持ちを体験することは重要と考え、グループ初期に「奉仕する・される体験」としてマッサージのエクササイズを導入し、自己主張をエクササイズのひとつとして構造化した(#3)。その結果、奉仕されることの難しさがやや強調されてしまった面もあり、今後工夫が必要だと感じた。

2. ファシリテーション

(1) エクササイズの意図を説明するタイミングと伝え方

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う。また実施前の説明は自由な体験を阻害する恐れもあり、今回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) ファシリテーターの自己開示

エクササイズ実施前には、何度かファシリテーター自身がデモンストレーションを行った。これは内容を理解しやすくする目的に加え、ファシリテーターが何者なのか知ったり、メンバーの自己開示の程度におおよその見当をつけてもらうことで場に対する安心感を維持することを狙った。これはエンカウンター・グループで用いられるファシリテーションのひとつであるが、電話相談の研修の中でも効果的だった。