
微学者らは、過去の文献と自分の経験から、危機介入の電話相談過程が4段階を経て進行すると想定した。助言者である相談員は、通話者に対し多様な応答をするが、それらを4段階別に分類すればつきのようになる。

第1段階：援助的な風土づくり……1）言葉による接觸の保持を促す、2）通話者と相談員の役割を話す、3）2人の人間関係づくり、4）社会的会話

第2段階：危機の定義……1）通話者が示した情報の簡単な受容、2）通話者に情報提示を促す、3）通話を示した情報の受け入れをくり返す、4）具体的な質問をする、5）情報や説明を与える。

第3段階：感情をとらえる……1）通話者が示した感情を簡単に受容、2）通話者に感情表現を促す、3）通話者の感情を反射・明確化する、4）通話者の感情について質問する、5）感情の原因や結果について話す

第4段階：問題解決……1）通話者が示した問題解決を簡単に受容、2）通話者の問題解決を促す、3）通話者の問題解決発言をくり返す、あるいは明確化する、4）問題解決法について質問する、5）通話者のとるべき行動や変えるべき点を提案する

上記の4段階モデルが実際の電話相談過程と符合しているかどうかを確かめる試みを行なった。さまざまな問題について通話してきた59通話の各通話を対象として、各通話を通話時間の長短に関係なく3等分し、3等分された部分の中で相談員が行なっている応答を上記に従って分類し構計した。「風土づくり（第1段階）」に該当する相談員応答は通話の初期（最初の3分の1）と後期（最終の3分の1）と中期（中央の3分の1）に多い。「危機の定義（第2段階）」と「感情をとらえる（第3段階）」に相当する相談員応答は通話の中期に多い。「問題解決（第4段階）」の応答は後期に最も多くなる。以上の結果は、前記の進行過程モデルを支持するものと考えられた。なお、通話時間の長いものと短いものを比較した結果、通話時間が長いほど「感情をとらえる」と問題解決の占める割合が増大し、「風土づくり」の占める割合が減少すること、「危機の定義」の占める割合は変わらないことがわかった。

Microcounseling and sensitivity training with hotline workers. Journal of Community Psychology, 6, 139–146.

電話カウンセラーの訓練法として、感受性訓練とマイクロカウンセリング（Ivey, 1971）の二つが有効だとされている。本研究はこれらの訓練法の効果を比較している。

【方法】参加者：カナダ・オンタリオ州のCONTACTへの応募者24名が3群に割り当てられた。マイクロカウンセリング（M）群9名、感受性訓練（S）群6名、無訓練（N）群9名。ただし、参加者全員がオーディエンス（3時間）と講義（6夜にわたってセミナー、自殺通話、親子関係通話など）を受講した。訓練内容：マイクロカウンセリングは発言・行動・質問・語り・感情の授与の5技能を20時間にわたり訓練した。感受性訓練も20時間。評価方法：訓練終了後、全参加者が模擬通話に応答した。参加者はその通話が模擬通話であるか区別がつかなかった。模擬通話を担当したのはカウンセリング専攻の大学院生6名（男女各3名）。模擬通話の方法はHearns1975による。録音された模擬通話の冒頭15分間を評価。評価方法：A）応答分類。Open-ended question, Closed-ended question, 助言、感情の反射など。B）応答評価。セラピスト誤答チェックリスト（Matarazzoら1965）により、優・良・可に3段階評価。C）共感性評価。Carkkuff（1969）の共感性尺度を用いた。ここでは中央の5分間のみ用いた。評定者：博士課程の大学院生2名。評定者相互間の一致度はいずれも極めて高い。

【結果】（1）マイクロカウンセリング群は、S群とN群よりも応答評価「優」が多く、共感性尺度得点が高かった。

【結論】①マイクロカウンセリング群は、S群とN群よりも応答評価「優」が多く、共感性尺度得点が高かった。


自殺予防のための電話相談として初めて開設されたロサンゼルス自殺予防センターでの最初の1年間（1963年4月-1964年3月）の活動報告。

同センターの執務は夜間・週末に行われてきなかったが、自殺危機は時を選ばずやってくる。そこで1962年に6週間だけ夜間電話を受信する試みを行なったところ
ろ84通話がかかった。しかし常勤のスタッフの超過勤務は労力的にも動労意欲の点でも無理だと判断された。そこで大学院学生の起用思い立ち、精神医学・心理学などを専攻している院生に特別訓練を加え1636年4月から「夜警（night watch）」という名で活動を開始した。一年間の受信総数は1607件で、これは昼間の1068件より多かった。また、昼間の通話では自殺危機にある本人自身からの通話が自殺電話全体の38%であるのに対し、夜間では65%に達している。そのほか、自殺傾向者が2群に大別される（緊急で一過性の者と慢性の者）ことなど、その後の電話相談に対し重要な参考となる所見が報告されている。

◇ ◇ ◇


非専門家のボランティア危機電話相談員の役割は何か、またこの役割は実際にどの程度果されているかという評価の問題について、これまでの実証研究を総覧し、考察を加えた論文である。

まず、著者は、素人ボランティアが行なうすべき事情として、①社会資源の紹介、②ケアする人間としての援助活動、及び③特定技法に基づく行動変化の3点を挙げ、次いでそれぞれについて文献を検討する。

紹介活動についてみると、通話後に紹介先を実際に訪れる通話者は半数以下であるという。今後研究を進めていく上では、BleichとClaiborn（1974）の尺度などを成果基準と組合わせ利し用し、その結果に基づいて効果的な紹介活動に必要な訓練手続きが開発されなければならない。

援助者としてのボランティアに関しては、共感性、暖かさ、純粋さの3条件をTruaxとCarkhuff（1967）の尺度を用いて研究した報告が多いが、応答の評定方法や条件制限の点で問題が少なくない。諸研究の成果をみると、不一致点もあるが、大体において訓練プログラムを完了した相談員は上記3条件の最低許容限度に達することが知られている。

行動変化を計させる技法に関しては、例えば、FowlerとMcGee（1973）の能有効性（T.E）尺度が用いられる例もあるが、こうした技法の有効性に関しては依然何がいかないうちが多く、今後の効果研究が望まれる。

要約すると、従来の実証研究からみれば、訓練を受けた非専門家のボランティアは、援助者（helper）としては機能を発揮しうるが、資源紹介と特定技法を用いて通話者の行動を変え、という活動面では疑問である。

著者は、危機電話相談員の役割評価の方略として、①相談員が期待された通りに行動しているか否かを信頼できる調査を使って調査する段階、②相談員に期待されている行動が、果て通話者の援助にどの程度役立っているかを検討する段階、③適切な訓練プログラムを開発する段階の3側面が必要であるという。

◇ ◇ ◇


この報告の目的は、電話による危機相談の場で必须条件とされている「共感的聴取技能」を測定する検査を作成し、その妥当性を検討することである。

ここで用いたH E L T（Human Empathic Listening Test）は、共感的聴取技能のうち「了解」、「関心」、及び「応答能力」の3変数を測定する検査である。了解とは、通話者が伝えようとしている意味を完全に把握することで、メッセージに含まれている言葉以上に情結をも聴き取って、通話者が体験している世界を分からえることである。関心とは、通話者の感情や態度に関心を寄せることで、これによって通話者は自分がわかったと感じる。応答能力とは、通話者に希望がもたらすと感じさせる促進的な応答である。

H E L Tは、通話者が訴えた2〜3分程度の録音12段と、これに対する応答項目からなり、項目は了解の次元32段、関心12段、応答能力16段、計60個である。関心の次元だけがリカート・タイプの項目で、他はいずれも5肢択型である。

この検査を受けた対象被検者は、学部学生44名、カウンセリング専攻の大学院生28名、60時間の正規の訓練を完了し実務に従事している電話危機相談員18名の3群である。

結果の分散分析によれば、了解、関心、応答能力及び合計点については、いずれも群間に有意差が認められた。了解と関心は、学部学生が他の2群より低いが、院生と相談員との間に差が認められない。応答能力では3群間それぞれに差が認められ、高い方から低い順に相談員、院生、学部生の順である。

以上のように、期待された通りの群差がみられ、H E L Tが電話危機相談センターで選抜や訓練のために共感的聴取技能を測定する際の道具として使用する見込みがついた。