

## 第4章 ボランティアコーディネーターのモチベーション —希望をつなぐ動力—

### 1. モチベーション刺激

困難性の発生場面には、ボランティアコーディネーターのモチベーションも深くかかわってくる。相談場面で、その相談案件への関与に関してボランティアコーディネーターのモチベーションに正逆の刺激が働く場面があることも本研究での発見のひとつであった。本報告ではチャレンジドケースと対の研究対象としてサクセスモデルを扱っているが、そこでも本稿と関連するテーマを扱っている。ボランティアコーディネーターは相談内容への関与欲求を強く刺激される時は、どのような環境化であろうか。逆に相談内容への関与意欲が著しく衰弱していくとすればどのような条件の時であろうか。

まずは、ボランティアコーディネーターと相談者との間に、予めの信頼関係や共感関係が築かれている時にボランティアコーディネーターの関与意欲は確実にポジティブに刺激される。あるいは、コーディネーターが信頼するに足りうる媒介しての相談内容に動機付けられもする。

二つには、依頼内容に対して、投入できるボランティア資源を確保しているかどうかである。ボランティアしたいという相談にはボランティア受入先や研修等の教育プログラム、ボランティア仲間などの資源があり、ボランティア欲しい依頼には、ボランティアグループ、公私の社会資源ネットワーク、当事者組織、などである。こうした豊富なボランティア資源とのネットワークが常時機能していれば、相談案件への対応へとより積極的に動機付けられていく。

第三には、類似の相談内容への経験が有るか無しかである。成功したかど

うかはともかく、あるいは実際の経験かどうかはともかく、同様の事例に対して事前の何がしかの判断材料を持っているかどうかは、ケース対応へのモチベーション刺激として働いていくようである。豊富な臨床経験の蓄積こそが的確で有効な助言や援助、指導の基盤になっていくということであり、職場や職種を超えた担当者間での事例研究もこうした側面からの意義付けが必要である。

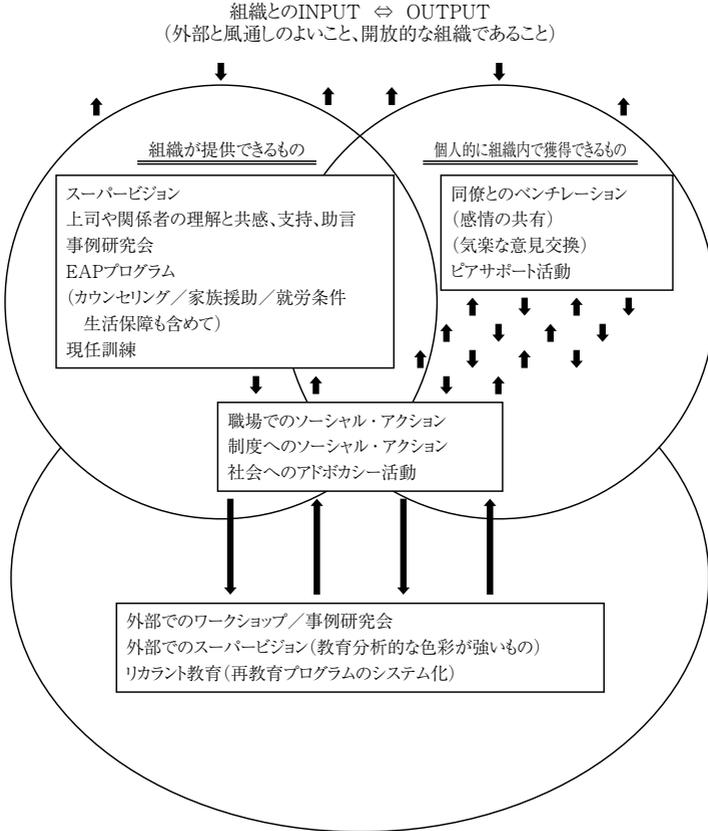
そして最後になるが、ボランティアコーディネーターが相談内容に対して、その内容をより深い本質的なところで把握することが可能かどうかである。相談者の個別のパーソナリティを捨象して、問題の本質に迫るような把握が可能であれば、正のモチベーション刺激が働き、そうでなければ意欲は減退する。

こうした4つの条件は、ボランティアコーディネーターが相談場面に寄せられるボランティアニーズへの対応力に影響する。本書巻末資料の「サクセスケース」でも、ボランティア活動をより活性化させることができた要因として、多くのボランティアコーディネーターがボランティア活動の「グループ化」と「事業化」を挙げているが、このことへの確信と見通しの共有もまたモチベーションの向上に確実に影響するであろう。言い換えれば、これらの諸点を強化することが、恒常的に発生が予測される困難事例に対して、問題事例として対応を遮断するのではなく、ボランティア活動の希望を切り開く「未来系」のチャレンジケースであることを実感する大道である。

先にCourage, M. MとWilliams, D. Dによって提示された対人援助機関におけるストレス構造の多次元モデルを紹介した。このモデルに依拠しつつ、得津慎子はバーンアウトを防ぐための組織的なサポート体制として図1の対策を提示している<sup>1)</sup>。スーパービジョン体制やピアサポート活動、アドボケイトなどに加えて職場内外でのソーシャルアクションと事例研究が示されている。チャレンジドケースを困難な事例として捉えるのではなく、「未来型」のボランティア活動として発展させていくための組織的支援モデルとしてみると、ボランティアコーディネーターたちの環境整備の方針にとっても興味深い提案である。

図1 バーンアウトを防ぐ組織的なサポート体制

バーンアウトを防ぐための組織的なサポート体制における個人と組織と組織外部との関連



清水隆則他編著『ソーシャルワーカーにおけるバーンアウト』p. 171

## 2. Bifurcation Point/Equifinality Point—分岐と収束—

こうしたボランティアコーディネーターのモチベーションの分岐と収束を分析していく視角としてバルシナの「Equifinality Point」<sup>2)</sup>モデルの応用可

能性を以下のように試みた。(この詳細は科研報告書にて論じている。)

本調査研究を通じて、ボランティア活動およびコーディネーションにおいて困難が発生する要因をインデックス化すると同時に、サクセスケースにおける成功要因をインデックス化し、両者を対比することを目指していた。しかし、両方のケースを見比べてみると、チャレンジドケースとサクセスケースはまったく対照的な内容ではなく、非常に接近していることが明らかになった。すなわち、チャレンジドケースの中にもサクセスケースに発展しうる要素が多分に含まれていると同時に、サクセスケースにもチャレンジドケースで指摘されていた課題が浮上してきている。なぜ対照的であるはずの両方のケースが接近するのであろうか。

ボランティア活動の生成発展のプロセスは、チャレンジドケースであれ、サクセスであれ、いくつかの結節点において両義性を帯びる。すなわち時系列上において、いくつかのPoint（ニーズの顕在化、ボランティア養成講座の開催、ボランティアグループの結成、ケースカンファレンスの開催、新しい活動プログラムの立ち上げ、事業化etc）を経過しながら、サクセスケース、チャレンジドケースへと転化する。つまり、チャレンジドケースは、常に困難なのではなく、いくつかの分岐点を通過しながら、サクセスケースへの転換の萌芽を内在させていると考えられる。逆に、サクセスケースであっても、チャレンジドケースへと転化する可能性も含まれているとみることができるのではないだろうか。このように、チャレンジドケースとサクセスケースをとらえることによって、今後のボランティアコーディネーション、あるいはボランティア活動に、どのような示唆を導出することができるのであろうか。

相談場面やボランティア活動でのコーディネーション、あるいは個別のボランティア活動の社会的意味・位置づけは、そこに関わっている当事者・グループにおいて、必ずしも意識化されているとは限らない。こうした調査研究を通じて、単なるコーディネーターのスキルの問題に矮小化するのではなく、その社会的背景や、各構成要素の相互連関を「構造化」する作業は、コーディネーターの個別的かつ長期的対応方法、あるいは、それぞれのボランティア活動の方向性の検討において、重要な要素であることを実証していこ

うと思う。

### 3. 「行為しながら考える反省的实践家」

こうしたリアリティある第一線現場からの語りは、ボランティア活動が抱える矛盾の総体を可視化する格好の作業となる。今立ち上がらんとしているボランティアコーディネートという新しい専門分野のあるべき専門とは、未だ開発途上であって、ボランティアコーディネートの業務に携わる者たちが手探りの暗中模索の実践の中からその輪郭を探り出そうと懸命の努力の最中にある課題であろう。しかもこのボランティアコーディネートに要請されている専門性とは、本研究でのチャレンジドケースの対する相談場面や実践過程での対応スキルは、ソーシャルワーカーなど既存の専門職モデルとは異質の様相を呈しつつあるようである。すでに指摘してきたように、ボランティア活動には、曖昧・あやふや・不安定・混沌・不合理・頼りない・無定形・非対称などの言説が付きまとう。チャレンジドケースの外装に纏わりついていたラベルである。強みと弱み因子、ネガティブとポジティブイメージの検討で必ずといっていいほど弱み要素として語られてきた言説である。これらの言説は、批判の際の記号であり、マイナス評価の称号でもある。しかし、本研究ではこうした評価に今一度立ち止まって、弱みと強み、ネガティブとポジティブのひとつながり（グラディエーション）で捉えるボランティア理論の枠組みの研究を提起してきた。現場の実践家たちの経験から新たな理論構築の手掛かりを得ようと考えてきたのである。

その点で、Donald A. Schon（ドナルド・ショーン）が提起した「反省的实践家は行為しながら考える<sup>3)</sup>」という新しい専門家像はまさに、ボランティアコーディネーターの専門家像を示唆している。ショーンは、既存の体系的知識や技術の裏打ちされた「技術的熟達者」に対比させながら「反省的实践家」という新たな専門家像を提示している。複雑化・不確実化し、多様化と拡散で葛藤が広がる現代社会の抱える諸問題には技術的熟練者としての専門家像では問題を「解決する」モデルは提示できても、問題を「認識する」「設

定する」ことは出来ない、とするのである。何故なら、問題状況を問題（課題）として認識し、更に対処可能な活動のデザインへと変換することは、技術の問題ではないからである。ショーンはこうした認識に立って「反省的実践家」という新たな専門家像を提示する。この専門家像を支えるものは「行為の中の知 (knowing in action)」「行為の中の省察 (reflection in action)」「状況との対話 (conversation with situation)」という三つの概念だということである。これまでも、従来からの社会的に承認された技術的熟練に裏付けられた医師や法律家など「メジャーな専門職」に比して福祉や介護、教育など「マイナーな専門職」の特性として、その専門性トレーニングは「救いようもないほど厳密性が無く、専門性の地位において優位に立つ経済学や政治家が食いのような代表的な学問に依存している」<sup>4)</sup> という批判がされてきた。またマイナーな専門職は、「変りやすい曖昧な目的に悩まされ、実践では不安定な制度的文脈にわずらわされている」<sup>5)</sup> という指摘も受けてきた。しかし、ショーンは、マイナーな専門職たちが担っている複雑化・不確実化しがちの多様化と拡散で葛藤が広がる現代社会の抱える諸問題に対する彼らの実践の有効性可能性を正当に評価し、技術的熟練者たちとは違った「反省的実践家は行為しながら考える」という有為な専門家像を明らかにしたのである。ショーンの『専門家の知恵—反省的実践家は行為しながら考える—』に訳者序文を寄せた佐藤学は「泥沼の中で苦闘する人々と連帯して『反省的実践』を推進する専門家の登場を本書は準備している。『反省的実践』で結ばれた専門家とクライアントの連帯の中に未来への希望を託したい<sup>6)</sup>」とマイナーな専門家たちへ熱いメッセージを送っている。

本研究も、ショーンや佐藤らが託した思いを正面から受け止め、「厄介ではあるがきわめて重要な問題に慎重に関与している。そして探求の方法を記述するよう求められた時には、彼らは経験や、試行錯誤、直感について語り、難関をどう乗り越えてきたか<sup>7)</sup>」を語るボランティアコーディネーターと共に新しい専門の力をつくりだしたいと思う。ボランティア活動は、曖昧であるからこそ社会のあらゆる領域とのネットワークが可能であり、不安定だからこそ安定化への動力が働く、のである。ボランティア活動とは、現行の社

会規範やシステムの動揺や解体、崩壊によって生じる名状しがたい混沌と不安状態、更にはそうした状態の結果として生じる社会成員の欲求や行為の逸脱や無規制状態に対する人々の意志的で自由な、それ故「曖昧・あやふや・不安定・混沌・不合理・頼りない・無定形・非対称」な活動なのである。矛盾はあらゆる運動の原動力であることからすれば、成熟社会の中で人々を繋ぎとめる紐帯を失ったかのように漂流する日本社会での新たな社会規範や社会システム創造の原動力の一つとしてボランティア活動の可能性を探るといふ私たちの研究目的に立ち戻ってくる。弱い紐帯のなせる力への確信である。

[注]

- 1) 清水隆則他編著『ソーシャルワーカーのバーンアウト—その実態と対応策—』(中央法規出版、2002年) p.171
- 2) Valsiner, Jaan, 2001, *Comparative study of human cultural development*, Fundación Infancia —y Aprendizaje.
- 3) Donald A. Schon著、佐藤学・秋田喜代美訳『専門家の知恵—反省的実践家は行為しながら考える—』ゆみる出版、2001年
- 4) 前掲書 (2), p.22
- 5) 前掲書 (2), p.23
- 6) 前掲書 (10), p.11
- 7) 前掲書 (10), p.62