

基幹センター地域支援課での支援者支援の振り返り
『東日本大震災における支援者支援に向けた取り組みⅡ』

基幹センター 地域支援課
臨床心理士 檜原 祐子

1. はじめに

基幹センター地域支援課では各職員が複数の市町村を担当しながら、それぞれの場所で被災者に関わる行政職員、福祉や介護関係の職員、プレハブ仮設住宅支援員やサロン活動に従事している支援員、学校関係者、消防関係者、そして民生委員といった支援者への支援にも取り組んでいる。地域で活動する支援者の多くは被災者でもある。また、保健福祉関係の専門職ではない支援者も多く、メンタルヘルスに関する専門知識が十分でないことも多い。そのような中、未曾有の災害後の支援という誰も経験したことがないような活動を、地域の支援者は行っている。我々地域支援課職員も地域の支援者に対して心のケアセンターとして何が出来るのか、何が支援者にとってサポートになるのか等を悩みながら進めてきた。支援活動を始めて1年あまりになる平成25年1～2月、これまでの支援者支援の活動の振り返りを行った。これをまとめたものを同年8月の日本心理臨床学会第32回秋季大会にて発表した（ポスター発表。『東日本大震災における支援者支援に向けた取り組みⅡ』）。

2. 方法

基幹センターの地域支援課では週に1度のミーティングで、各市町村での活動の振り返りを行っている。ミーティングにおいて話し合われた支援者支援活動の内容と、職員に対してのインタビューを行い、以下の2点からまとめ直した。

- (1) 支援者からどのような相談があり、どのような感情を語っていたのか。
- (2) それに対して職員はどのような支援を行い、どのような感情を体験したのか。

なお、対象である職員の職種は、保健師、精神保健福祉士、社会福祉士（計7名）である。

3. 結果

※心のケアセンター職員を『職員』、地域の支援者を『支援者』とする。

【支援者からの相談内容や語られた感情】

支援者からの相談内容はおおよそ以下の5つに分類できた。

- (1) 被災者への理解と対応についての相談。メンタルヘルス上の問題を抱える被災者をどう理解し、どう対応したら良いのかという知識的、技術的な相談。例えば「最近、

外に出なくなった人がいるが、どう接したら良いだろうか」といったひきこもりについての相談。「死にたいと言われるが、なんて返したら良いんだろうと迷う」といった希死念慮についての相談。被災者に対してなんとかしてあげたいと思いやどう対応したらいいのかへの迷いや不安が見られた。

- (2) 支援者としての不安や無力感についての相談。被災者の傷つきに接したり、すぐには解決できない様々な問題を前に、支援者が「自分には十分なことが出来ない」「自分じゃない人が担当だったらもっとうまく支援しているのではないか」「私なんていなくても変わらない」等の無力感や絶望感といった気持ちが語られた。
- (3) 個人的な相談。支援者自身の被災体験が語られたり、性格の悩みや家庭の問題といった個人的な相談が寄せられることもあった。心細さ、不安感、喪失感等が語られていた。
- (4) 組織への不満や不全感や他機関への不満等の相談。例えば「現場の感覚を上にはわかってもらえない」「〇〇（他機関や行政に対して）のやり方には問題がある」等、怒りや不満感、無力感が語られた。
- (5) 被災者から過剰な依存や怒りを向けられるストレスについての相談。例えば「訪問をすると何時間でも話を聞いてもらいたがる」「TVのリモコンが動かなくなった等の理由で呼び出される」等の過剰な依存を向けられることへのとまどい、支援に来るのが遅い、支援が少ない、支援者の態度や物言いが不誠実だ等の不満や怒りをぶつけられたなど。対応に関するとまどいだけでなく、感情を投げ込まれることでの怒りや不満感、無力感などを体験していることが語られていた。

以上、5つに分類をしているが、対応に困難を感じたり、感情を投げ込まれることから支援者として無力感や不安感を感じる等、これらはそれぞれつながったり、重なり合っている面もある。

【職員の支援内容とそこで職員はどのような感情を体験していたか】

職員は、上記のような相談に対して、対応困難なケースへコンサルテーション、知識伝達やセルフケアのための研修、支援者個人への心理支援、組織としての支援方針に関する相談、支援業務の手伝いを行った。コンサルテーションを行う中で支援者個人の心理支援を行った等、これらも重なり合っている面はある。

職員は支援者支援を通して、支援者に同調し、なんとかしてあげたいという気持ち、支援者への支援が十分には出来ないのではないかな等の不安、支援者から怒りを向けられる（例えば、話す時間が負担だと言われる）ことによる怒りや不全感等を体験していた。そしてこれらの感情を振り返ることが支援者を理解することにつながっているようだった。例えば、支援者から相談を受ける際の不安や無力感の体験から「支援者もこのような気持ちなのだろうか」等、より生々しく想像したり、支援者の気持ちを理解しやすく

なった。また、支援者から怒りを向けられ、そこで腹立たしさや、やるせなさなどを体験したことが、支援者の中に蓄積した怒りや傷つき感情に気付くきっかけになった。また、支援者からあれもこれもと要望を向けられ、息が詰まるような感覚になったが、それを自覚したことで、支援者の中にもいっぱい息が詰まるような感覚があることに思いをめぐらせることが出来た等の声があった。

4. 考 察

職員の振り返りから、支援者は個人的、組織的な悩み、一部の被災者との関係等の様々な側面から疲弊していることが窺えた。これらの問題は相互的に影響を及ぼし合っており、特に被災者から怒りや不安、無力感等の感情を向けかえられることが支援者の傷つき感情となっているようだった。また、支援者が体験している怒り、不安、無力感といった感情は支援者支援を行っている職員へ向けられているようであった。また職員が支援者支援の中で体験した感情を自覚したことで支援者への理解が進んだと感じている面もあった。これらから、関係性の中で被災者の感情が支援者へ、支援者の感情が職員に投げ込まれている可能性があるのではないかと考えた。職員が自身の感情を把握しておくことは支援者を理解する上で役に立つだけでなく、自覚しておくことで感情を投げ込み返すようなリスクも減らせるのではないかと思われる。

支援者への支援としては専門的な見地からのコンサルテーションも必要だが、それ以上に被災者支援の中で支援者が体験している感情を理解し、傷つきを受け止めること、そしてねぎらうこと等が重要だと考える。



東日本大震災における支援者支援に向けた取り組み II

～支援者と被災者との関係性から見てきたもの～

○櫻原祐子・谷口浩子・山崎剛(みやぎ心のケアセンター)

はじめに

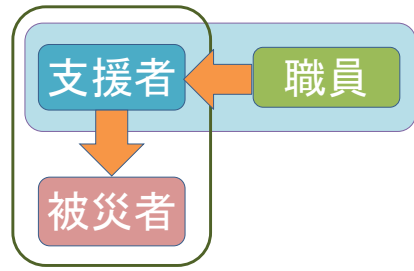
みやぎ心のケアセンターでは被災地における支援活動として支援者支援を行っている。今後の支援者支援活動をより効果的に実施する目的で、この1年半の活動を振り返った。振り返りでは以下の視点を重視した。

- ◎支援者は支援の中でどのような課題や困難を抱えていたのか？
- ◎支援者が支援を通して体験していた感情はどのようなものだったのか？

方法

支援者支援を継続的に行ってきた当センター職員(以下職員)にインタビュー調査を実施(対面式・個別)。以下について聴取した。

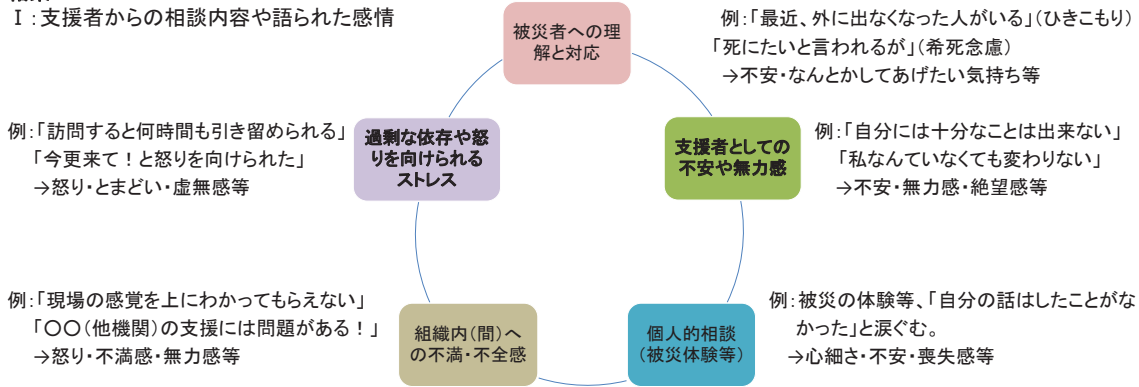
- I: 支援者からどのような相談があり、どのような感情を語っていたのか
 - II: 職員はどのような支援を行い、そこでどのような感情を体験したのか
- 対象: みやぎ心のケアセンター職員 7名 ・ 職種→保健師・精神保健福祉士



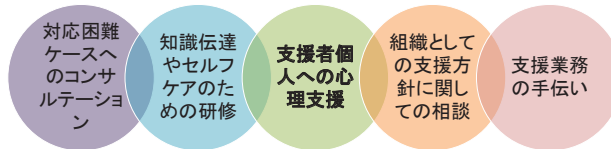
支援の流れ

結果

I: 支援者からの相談内容や語られた感情

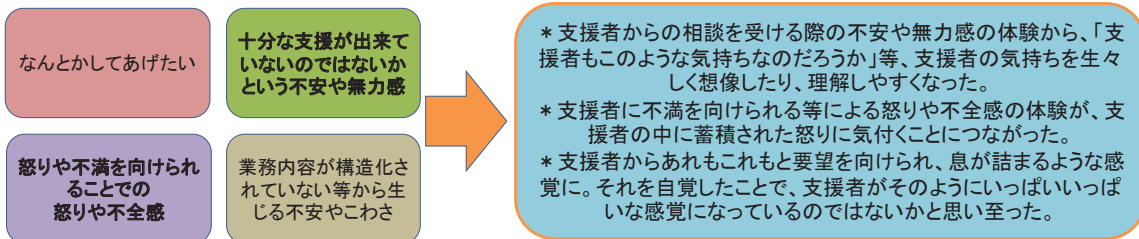


II: 職員の支援内容



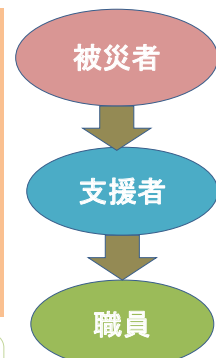
職員はどのような感情を体験していたか

感情の振り返りより・・・



考察

- ◎支援者: 組織的・個人的な悩み・被災者への対応や傷つき等の感情を向けられることに疲弊
 - ◎被災者の怒り・無力感・不安等の感情(⇒支援者へ)
 - 支援者の怒り・不安・無力感等の感情(⇒職員へ)
 - 職員怒り・不安・無力感等の感情
- 関係性の中で被災者から支援者、支援者から職員へと感情が投げ込まれている面があるのでは。
- ◎職員: 自身の感情を把握することが支援者の感情を理解することにつながると思われる。(自身の感情を把握しておくこと→感情を支援者に投げ込み返すリスクも減らせるのではないか)
 - ◎支援者支援においてはコンサルテーション等の支援も必要だが、それ以上に支援者の感情を理解し、傷つきを受け止め、ねぎらうことが重要であると考えた。



感情の流れ

まとめと今後の課題: 支援者支援では、支援関係を通して被災者の感情が支援者に受け渡されている可能性を考慮すること、支援者自身の感情面へのサポートを行うことが重要であると考えた。今後もより効果的な支援者支援の実施に向け、支援者へのインタビュー等の働きかけも含めて検討を進めたい。