

寄稿

「支援者支援学」の立場から

他者に対する支援行為そのものが、 支援者を精神的・身体的健康に導く―― その可能性に期待

日本社会事業大学大学院 社会福祉研究科教授

藤岡 孝志

支援行為が支援者にもたらすストレス、疲弊に対し、支援者自身とその周囲の他者、そして組織が、適切に対応することはもちろん重要だ。本稿ではそれを踏まえ、支援行為そのものが支援者を救う、という可能性についても述べてみたい。

コロナ禍での 対人支援業務の大変さ

◆支援者支援の要点

――支援の質の保持――

コロナ禍による未曾有の状況の下、自治体職員の方々は現在も、大きなストレスにさらされている。

自治体職員が執り行うさまざまな業務の多くは、もともと過重なストレスをこうむる対人支援業務であるが、この厳しい状況下、利用児者だけでなく支援者自身も危機的な状況にある。対人支援業務でストレスを受けるのは、医療・福祉従事者や保健所職員だけでなく、休業要請等に伴う補償などで市民対応に追われる

一般事務職の方々も同様である。このような対人支援業務に伴うストレスについて理解を深め、その対処法を知っておくことは、結果として、対人支援業務の安定した質を確保できるといえることにつながる。

◆支援者の傷つきへの気づき

支援者は、職務上つらい話を聞く場面や目をそむけたくなくなるような場面に遭遇することが多い。コロナ禍で確実にその相談内容は深刻化し、かつ出口が支援者にも見えない内容にもなっている。

対人支援業務では、「共感的にかかわっていく」、「相手の話を自分のことのように聞いていく」、「親身に相手の立場に立って話を聞いていく」ことが強調されてきた。気持ち

を込めて相手の話を聞くということなので、たとえば相手のご主人からDV被害に遭って殴られたという話を涙ながらに話されたら、(そのことを親身になって聞くということとは)そのときの痛み、苦しさ、憎しみなどを相手の方と一緒に感じて、「なぜ、そういうことをするのか?」という思いに駆られるなど、かなり思いを揺さぶられることもある。共感的にかかわればかわるほど支援者も傷つくのである。

そういう意味で、「支援者の傷つき」は、支援者本人だけでなく、周りの同僚・上司も気づくべき点である。たとえば、虐待を受けた子どもから話を聞いたら、同じ思いになり、つ



Profile

ふじおか・たかし

1958年生まれ。1987年九州大学大学院教育学研究科博士課程単位取得満期退学。博士(人間学)。九州大学教育学部助手等を経て、現在、日本社会事業大学社会福祉学部福祉援助学科及び大学院教授。子どもの抱えるさまざまな課題への臨床心理学的アプローチや家族支援に加え、近年、支援者への支援(バーンアウト、二次的トラウマティックストレス、共感疲労)を研究テーマとしている。『支援者支援養育論:子育て支援臨床の再構築』(ミネルヴァ書房)、『愛着臨床と子ども虐待』(ミネルヴァ書房)、『不登校臨床の心理学』(誠信書房)などの著書がある。

らくなってしまう。夜も眠れなくなるほどかもしれない。支援者の傷つきは、支援の仕事を継続していけるかというほどに、深刻な課題になるわけである。

◆支援者が、疲労の場に身を置くということ

支援の側に立つということは、傷つきだけではなく、疲労が募ることでもある。

傷つきや疲労があることを前提に、支援者は自身の支援技術、援助技術ということを考えていく。昨年、から続くコロナ禍の状況下、「数日間、あるいは数十日間かもしれないが、夢の中にいたようだ」と語った同僚がいた。どの職種でも起きていることである。日常なのに非日常、というある種の不適応感を持っている。見えない敵(コロナ)と戦う怖さや無力感もある。「夢の中にいたようだ」は、(イレギュラーなスタッフ

体制を余儀なくされた)職場での再
適応の際の一種の解離状態とも考え
られ、(バーンアウトの深刻な状態
としての)脱人格化(自分らしさが失
われていく)も起きている可能性が
ある。

このコロナ禍では、「自分を取り
戻す」何かをもっていないと大変で
ある。日ごろの趣味としての音楽や
ドラマ、映画、スポーツなどにどれ
だけの支援者が救われたことだろ
う。

「生きている時間」の共有が 疲弊や解離への対処になる

対人支援業務に従事する中で、面
接の仕方も大きく変化していくこと
を余儀なくされた。対面が基本で
あった状況が一変し、オンラインで
の面接やメール、電話など、さまざ
まな手段を駆使しての相談業務に
なった。

そのことは、利用者とかかわ
りだけでなく、同僚や上司との関係
も一変させた(会議の持ち方等)。非
日常的な状況のなかで、もともと潜
在的にあったさまざまな対人関係上
の問題やコミュニケーション方法に
関する課題が顕在化した職場も多く
あったのではないだろうか。

たとえば、指示系統等の関係で、
現場だけで判断できないことは、組
織的な動きをすることになるが、そ
の際、従来は対面で済んだことを、
いちいちメールや電話でやり取りす
ることを強いられた。その場合、情
報が文字や音声だけになるため、行
間や語調に気を遣い、発信にかなり
時間がかかるなどした分、業務の効
率が大きく落ちてしまったのではな
いだろうか。そして、対面での距離
感や空気で構築していた同僚や上
司との関係は、メールや電話等で補
完することで一気に距離が近づいた
り、逆に遠い関係性になってしまっ
たりしたのではないだろうか。普
段、信頼関係を構築していると思っ
ていた仲間でも「怒り、依存、こたわ
り等」思いもよらない反応があつた
り、守秘義務解除の情報共有もス
タッフ間で温度差があつたりと、い
ちいち、ルールを再構築しないとい
けない状況にもさらされたのではな
いだろうか。

昨年から、検討事案に関する情報
をどう共有するか、どのようなプロ
セスを経て決断するのか、また、個
人情報をどう共有するかなど大きな
制限や戸惑いの日々が今日まで続い
ている。

震災の時と同じで、普段はあいま
いに済ませてきた関係性の脆弱性が
露呈しやすくなっており、自治体職
員の多くも、そのことに直面してい
ると推察する。

こうした状況の下、職員同士によ
る「支え」の再構築が大事となる。こ
れまで以上の話し合いや、意識的に
職員の愚痴を聞く存在が必要とな
る。また、何もしゃべらなくても、
食事を共にする時間を確保するのも
大事となる(もちろん、感染防止策
を講じることが前提だ)。

「生きている時間」の共有が、疲弊
や解離への対処になる。忙しい合間
に感じる「生きている実感」、「自分
らしさの回復」が、実は、コロナ禍の
状況の中で、われわれが学ぶべき支
援者支援のありようかもしれない。

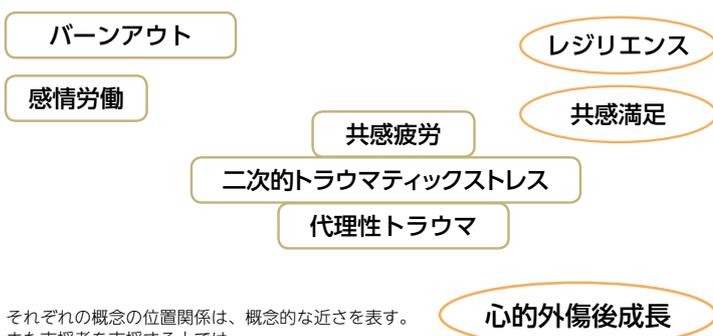
なぜ支援者は つらい仕事を続けられるのか 〜共感疲労と共感満足〜

さて、このような状況への対応に
おいて、多くのヒントに満ちている
のが「支援者支援学」である。

この領域では、現在まで実に多く
の概念が登場し、臨床的な検証とと
もに、多くの実証研究によってその
特徴がわかってきた。詳細は、拙書

(藤岡 2020)に譲るが、ここで
注目するのは、「二次的トラウマ
ティックストレス」、「共感疲労と共
感満足」である(☒)。

まず、「二次的トラウマティックス
トレス」は、PTSDという考え方を、
支援者のほうに適用したものである。
支援の対象となる人たちのPTSD
を一次的とし、支援者のPTSDを二
次的PTSDとした。さらに、支援者
の家族や友人がこうむるPTSDを
三次的PTSDと位置づける。これ
は「二次的トラウマティックストレ



それぞれの概念の位置関係は、概念的な近さを表す。
また支援者を支援する上では、
☒ は配慮を有する側面、
☒ は肯定的な側面を表す。

☒ 支援者支援学の諸概念 (藤岡 2016,2020)

ス」ともいい、支援者の家族や友人への配慮が必要である。

二次的トラウマティックストレスで起こり得る現象の例を挙げれば、相談に来た人が夢の中にまで出てくる、休日どこかへ遊びに行ったら、相談に来ている人にすごく似ている人に会ってドキッとしたり、「なんでもこの人が歩いているのかな」とよく見たら違う人だったり……ということである。相当に尾を引いているわけである。困難なケースを抱えていればいるほど、傷つき、あるいはつらい相談内容にさらされるという状態が続く。

この領域の第一人者であるフィグリー(2002)は、二次的トラウマティックストレス(Secondary Traumatic Stress : STS)を、「トラウマとなりうる出来事に苦しんでいる人のケアをすることから生じる自然な行動と感情」と定義している。支援者であれば、誰でも体験することである。

そして、二次的トラウマティックストレスと同様の状態についてさらに精緻化して発展させたのが、「共感疲労」という概念である。共感疲労という言葉は、「トラウマ」や「ストレス」という言葉を入れないこと

によって、より支援者に寄り添った概念といえる。

フィグリーは、共感疲労(Compassion Fatigue)を「クライアントと一緒にトラウマティックな出来事を再体験している時に生じる緊張と不安、及び、無力感、混乱、支援からの孤立の感覚」と述べている(Higley 2002)。英語では、共感にCompassionという言葉を使っている。そして疲労は、Fatigueである。バーンアウト研究の第一人者マズラックたちがつくったバーンアウト尺度における情緒的消耗感(Emotional Exhaustion)との違いがある。疲弊しきった意味合いのExhaustion(疲弊)ではなく、じわじわと押し寄せるFatigue(疲労)への対処こそが、支援者支援に有効であるとの考えが底流にある。

さらに、支援者支援の諸概念では、肯定的な側面に焦点化した「共感満足」という概念がある。この概念は、スタム(Stamm, B.H.)によって構築された。共感疲労という概念には、支援をする中で生じる疲弊感、疲労感がある。しかし、後に述べるように疲労感自体は別に悪いものではない。充実感を伴う疲れもあるの

だ。一所懸命頑張って支援に当たっているからこそ疲弊するし、傷つくこともある。

しかし、なぜ支援者はつらい仕事であるにもかかわらず、それを続けることができるのか？

それは、そのつらさと同じぐらい、あるいはそれよりもっと、疲弊を許容し得る満足感があるためである。疲労感があっても満足感がしっかりと支援者の中にあるならば、この仕事を続けることができる。

支援者支援を考えるとときには、バーンアウトという全体的なところを見据えながら、二次的なトラウマティックストレスに気づき、さらに共感的にかかわる中で生じる疲労感と満足感の双方に注目することが、重要だといえる。

支援に伴うきつさ、つらさ 〜シンパシーとエンパシーの 観点から〜

コロナ禍の下、支援者の中で支援に伴い生じる、きつさ、つらさで考えておかなければいけないのは、相談を受ける側の支援者も、実はコロナ禍の被害や不安、見通しの持たなさ、相談面接に伴う感染のリスクにさらされているということである。

それにより、コロナ禍以前と比べて、感情移入の度合いに格段の違いが生じている。2019年以前に比べ、2020年から今日に至るまで、相談活動の中で苦しくなることが多くなった、涙もろくなった、あるいは向けようのない怒りを感じることも多くなった——という方々が多いのではないか。

これは、相談活動の中で生じるさまざまな感情体験が、支援者自身の公的及び私的環境の大幅な変化によって、これまでの経験の蓄積に伴う感情との適度な距離の取り方を大きく崩壊させるほどの危機にさらされているためと考えることができている。感情移入のことをシンパシー(Sympathy)とよらえると、本来的な支援活動の基底をなし、調整の対象となる同感、感情の動きなどが、支援者の中でこれまで以上に増幅され、支援者を苦しめるのである。

そして、コロナ禍での相談活動におけるつらさ・きつさの原因として、「共感的な理解によってこれまでの支援者の経験を有益化することが困難になるほどの、新しい相談内容が増えていること」が挙げられる。相手の立場に立って慮ることを、われわれ支援者は訓練してき

表 支援者支援項目

各項目に対し
 1=ない 2=まれにある 3=時々ある 4=しばしばある
 5=いつもある の5段階で回答

- ① 職場の組織・体制の方針と、自分の方針が合わないときがありますか？
- ② 自分の家族は、仕事上のつらさ・きつさを受けとめてくれていると感じていますか？
- ③ 友人は、仕事上のつらさ・きつさを受けとめてくれていると感じていますか？
- ④ 上司（やそれに近い立場の人）は、仕事上のつらさ・きつさを受けとめてくれていると感じていますか？
- ⑤ 同僚（やそれに近い立場の人）は、仕事上のつらさ・きつさを受けとめてくれていると感じていますか？
- ⑥ 組織・体制の責任者は、仕事上のつらさ・きつさを受けとめてくれていると感じていますか？
- ⑦ 自分が支援者であることで、自分の家族（離れている場合も含む）は疲れたり、いらいらしたりしていると感じますか？
- ⑧ 仕事と、自分のプライベートな時間を意識的に区別していることがありますか？
- ⑨ 趣味や自分の楽しみなどで、仕事を忘れることがありますか？
- ⑩ 家（宿舎）に帰って、家族や友人にいらいらや不満をぶつけてしまうことがありますか？
- ⑪ 仕事上感じた満足感を同僚（やそれに近い立場の人）に話していますか？
- ⑫ 仕事上感じた満足感を上司（やそれに近い立場の人）や組織・体制の責任者に話していますか？
- ⑬ 仕事上感じた満足感を家族や友人に（電話やメールも含めて）伝えたり話したりしていますか？
- ⑭ ユーモアや笑いを職場で大事にしていますか？
- ⑮ ユーモアや笑いを、（メールや電話も含めて）家族や友人との間で大事にしていますか？
- ⑯ 寝る、食べる、休憩する、など基本的な生活スタイルを大事にできていますか？
- ⑰ 気持ちが疲れたときなど、からだをほぐしたり、リラクゼーション法を行ったりしていますか？
- ⑱ つらいときほど、「つらい」という気持ちを、近くにいる人に言葉で伝えていきますか？
- ⑲ みんなと居るだけでなく、「一人だけの時間」も確保していますか？
- ⑳ 人とつながっている感覚（語り合う、一緒に時間を過ごすなど）を大事にできていますか？
- ㉑ 自分にはできない、限界であると思うことなどを、周りに伝えていきますか？

（藤岡 2020参照）

た。それをエンパシー（Empathy）ととらえると、エンパシーは、面接などの相談活動において常に心がけるべき態度である。人の立場にたつ、思いを寄せるなどである。しかしコロナ禍での予想もつかない利用児者の方々の状況やそのつらさ・きつさを慮りながらお話しを聞くことは、非常に疲れることである。このように支援者は、シンパシー、エンパシーの行使を時々刻々と変わる状況に合わせながら、利用児者の方々と関わらなければならないのであ

る。自治体職員の方々が抱える課題を今一度、支援者支援の観点からとらえ直す意義がここにあると考えられる。シンパシーやエンパシーを駆使しつつも、支援者の側の利用児者との「適切な距離感」、そして、利用児者の置かれている状況を冷静にとらえる「自他の区別（自分の気持ちと利用児者の気持ちの違い）」を明確に意識して相談活動を続けていかないと、共感に伴う疲労は知らないうちにどんどん支援者に蓄積することとなる。

自己支援セルフケア、他者支援、組織支援

◆支援者支援項目の活用

では、具体的にどのような支援者を支援すればよいのであろうか。筆者は、表にある21項目をセルフケアに活用することの重要性を提唱している（藤岡 2020他）。詳しい解説は拙書に譲るが、つらい時や苦しい時に、この21項目を支援者自身が自己チェックするだけでも、支援者支援におけるバランスの崩れを回

復するきっかけとなる。

これらを、ここ1週間でのどのくらい頻繁に体験したかの頻度を見ていく。以下の項目について、1（ない）から5（いつもある）までの5段階で自己チェックしていく。

以下、その読み方の注意点を示していく。

▽①⑦⑩の3項目を除く18項目について この18項目については、1（ない）、2（まれにある）の場合、留意が必要であり、現在よりさらに支援者支援のことを心がける努力が必要で

ある。一方で、4(しばしばある)、5(いつももある)の場合、支援者支援のあり方が、かなり良好な状態にあるといえる。

▽①⑦⑩の項目について この3項目は、質問したいことを裏の面から問う「反転項目」である。したがって、4(しばしばある)、5(いつもある)と頻度が高くなっている場合、留意が必要である。

共感疲労が高まっていても、これらの項目へのチェックによりセルフケアのきっかけが生まれることで、「受け入れ可能な共感疲労」へと変化していく。

▽支援者によく見られる「サイレンシング反応」について ⑧は、「つらいときほど、『つらい』という気持ちを、近くにいる人に言葉で伝えていきますか?」という項目だが、支援者の場合、つらい時ほど、言葉にしなくなるという「サイレンシング反応」が、かなり多く出てくる可能性がある。

そのため、『困ったときに助けを求めることができる』同僚や家族、友人の存在が欠かせない。職場、家庭、プライベートな領域、いずれでも良く、また一人でも良いから、こうした関係性を構築しておくことが重要といえる。

また、日ごろからワークライフバランスを確立してきた人が、今のコロナ禍の状況で、それがごとごとく崩壊している可能性もある。外食、演劇や音楽、スポーツなどがかなり制限され、公私ともに大変な状況である。家族も感染のリスクがあり、まさに、家の中でも外でも、疲弊している状況である。前述したとおり「自分を取り戻す」何かをもっていないと大変である。せめて、好きなドラマ、スポーツ等があると救われる。食量や酒量が増えたりすることもあり、支援者の嗜癖行動への配慮、自戒も必要となる。

このように、仕事とプライベートの「ワークライフバランスの再構築」「職場の人間関係の再構築」「家族との関係の再構築」が大きな課題となっている。むしろ、これらが課題になると受け止めて、できる範囲で、小さくてもよいので、自分自身、そして自分の回りとの関係を再構築してもらい必要がある。

◆組織を挙げての支援者支援

セルフケアももちろん大事であるが、組織を挙げての支援者支援も重要である。

筆者は、「支援者支援コーディネーター」と「支援者支援スーパーヴァイ

ザー」の存在が重要であると提唱している(藤岡 2020)。

支援コーディネーターは、支援チーム(自治体であれば、同じ部・課・係等)の中で、最低でも1人に当たっていたいただきたい(理想的には、職員5人に1人程度)。その役割は、職員の睡眠や食事などの体調とともに、メンタル面(身体的な疲弊からくる気分変動、共感疲労、バーンアウトリスク、変化しない現状へのいら立ちや焦燥、抑うつ等)に留意し、職場でのさまざまな配慮につなげていくことである。

さらに、そのコーディネーターを支えるのが、組織外部の支援者支援の専門家である「支援者支援スーパーヴァイザー」だ。コーディネーターやスーパーヴァイザーの設置には、「支援の質を一定水準に保持する」という大きな目的もあり、その育成も急がれるところだ。

支援者の苦しみ 支援者自身を救う

以上、支援者支援について、コロナ禍の状況に鑑みながら改めて考えてきた。

仏教学者の中村は、仏教という慈悲の心と行為が、自らの健康さや精

神的な安定をもたらすと指摘している(中村 1956 P.55-56)。支援者の苦しみが、支援者自身を救うのである。

このような視点は、今後、支援者支援の大きなテーマとなるに違いないと、筆者は考えている。前述した共感疲労は、利用児者に共感的にかかわることによって生じる疲労であるが、支援行為(思いやり行動の実現、共感的な関与、共感的な声かけ等)そのものが、支援者の疲労や傷つき(共感疲労)を修復の方向に導いている可能性があることは、「受け入れ可能な共感疲労」として、すでに述べたとおりである。

利用児者の幸せやウエルビーイングが支援者のウエルビーイングを導き、支援者のウエルビーイングが利用児者のウエルビーイングを支え、共有されるということ——。まだまだ試案ではあるが、筆者は、こうした関係性があるに違いないと、このコロナ禍だからこそ、確信に近い思いを抱いている。まさに、「支援者支援は、利用児者支援。利用児者支援は、支援者支援」である。

参考文献

藤岡孝志 2020 支援者支援養育論

ミネルヴァ書房

中村 元 1956 慈悲 平楽寺書店