

平成 30 年度
【長期研究 4】

災害救援組織における惨事ストレス対策
およびメンタルヘルス対策のこれまでとこれから
(第 3 報)

(要旨)

本研究は、「災害救援組織における惨事ストレス対策およびメンタルヘルス対策のこれまでとこれから」の最終年度にあたる。過去 2 年間の研究結果によると、わが国の代表的な災害救援組織である警察、消防、海上保安、自衛隊は惨事ストレスおよびメンタルヘルス対策の重要性を認識し、それぞれの業務や規模に即した方法で制度を構築していることがあきらかになった。しかし、特に市町村の消防のように、組織が小さいと必要性を認識していても対処策を安定的、継続的に提供するには資源不足が否めない組織があることも浮き彫りとなった。そこで、組織内における対策として仲間同士で支え合う「ピアサポート」の実行可能性を検証するために質問紙調査を行なったところ、このような取り組みに対するニーズは高く、利用へのハードルは低いことが分かった。しかし、ピアとなる人材の選抜や教育、困難事例に対するコンサルテーションなど、安全な運用には解決しなければならない課題があることもあきらかとなった。

そこで、本年度は、ピアという役割を担わずとも、職員同士が支え合い、お互いを見守り、惨事ストレスやメンタルヘルス上の影響が出た同僚にいち早く気づき、対応が行えるようになるのに不可欠な要素を提案し、各職員がピアの予備群となれることを目指した。第一は、褒める（観察力を養う）。褒めるためには観察が不可欠で、この行為は影響を受けた職員の早期発見にもつながる。褒めることは職員間のコミュニケーションを増やし、希薄になりがちな対人関係の構築にも寄与する。第二は、共感（想像力を鍛える）。相手とのコミュニケーションを図る中で信頼に基づく人間関係を築くには相手からの信頼が不可欠である。そのためには、話し手に共感することが役に立つ。共感できるようになるには相手の言葉やしぐさからその心情を想像し、推し量れなければならない。最後は、質問（無知の姿勢の実践）。適切な質問は会話を弾ませ、相手を知る機会と話し手が自分自身を知る機会をも提供する。しかし、適切な質問をするには「無知の姿勢」—相手に対する純粋な興味と好奇心—が不可欠である。自分の勝手な思い込みで相手の経験を決めつけることなく、相手が世界をどう体験しているのかを知るにはどのような態度を持って耳を傾け、観察をすればいいのかを示唆してくれる。そのような態度を持って相手を知ろうとすることが適切な質問を重ねることを可能にしてくれる。

研究体制 大澤智子・加藤寛

I はじめに

本研究は、阪神・淡路大震災以降、社会的な関心が向けられるようになった人命救助に携わる災害救援組織の惨事ストレス対策とメンタルヘルス対策の20年の歴史を振り返り、時代や現場に即した対策を提言することを目的とした3年研究の最終年にあたる。1年目は、わが国の災害救援組織の代表である消防、警察、海上保安、そして自衛隊が取り組んできた対策を概観した。その結果、組織形態、業務内容、職業文化などの影響から対策に違いはあるものの、どの組織もメンタルヘルスおよび惨事ストレス対策の重要性を理解し、さまざまな対策を講じていることが再確認できたと同時に、課題も浮き彫りとなった。特に顕著だと思われたのは各組織の規模、体制、地域性に即した組織内での対応力を高める必要性だった。そこで2年目には職員同士が見守り、支え合うための手段として提案されている「ピアサポート」の実行可能性の検討を行なった。西日本の消防組織の協力の下、1,500名を対象に意識調査を行なった。その結果、「ピアサポート」の認知度は低いものの、対象者の9割がそのようなサービスの必要性を訴えた。その上、自身がピアに選ばれた場合、4割の対象者は「引き受けてもいい」と回答した。しかし、ピアとして活動するにしても、ピアに支えてもらうにしても、制度の安全な運用にはさまざまな課題があることが明らかになった。ただ、ピアを利用することやピアから接触されることに対する抵抗は予想外に低く、何かあった時に話ができる相手を歓迎する素地が伺えた。そこで、本研究では2年目の調査で得られた結果を基に、現場の職員が同僚の話しに耳を傾けるために不可欠な要素を提案する。

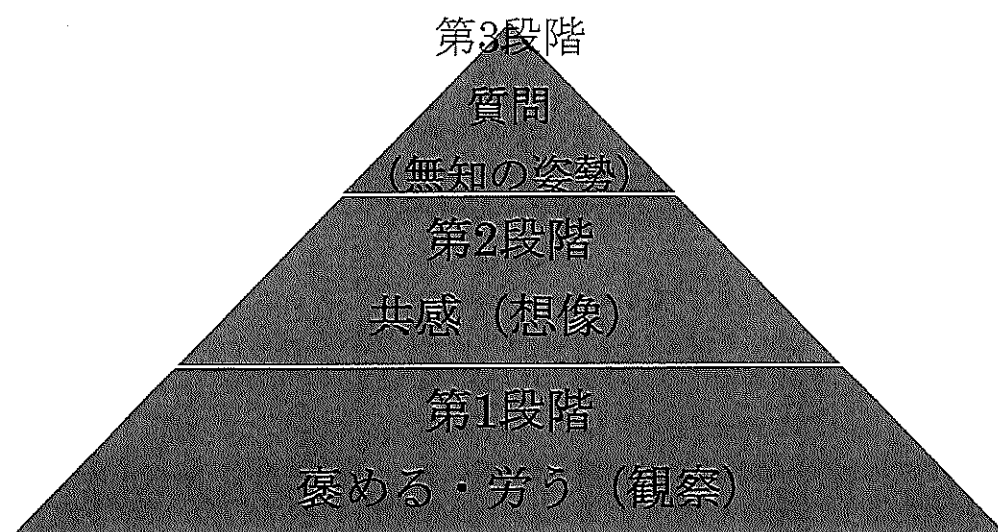
II 見守り

平成25年3月、総務省消防庁は東日本大震災の経験から惨事ストレス対策の課題と運用について言及し、対策の理念として「ねぎらい」と「見守り」を提唱している¹⁾。ピアの一番の強みは、普段から職員を見守ることができることだ。しかし、「見守り」は普段からの観察と人間関係があってはじめてできることで、ただ見ていればいいわけではない。常日頃からの情報収集があり、ベースラインの把握があってこそ、見守りは効果を発揮する。例えば、普段から身綺麗にしている人が連日、同じ洋服を着ている。口数が少ない人が多弁になり、その状態が数日続く。これらの変化は日頃から当人を見ている人でなければ気づけない。

このような変化に気づいた場合は積極的に声掛けをして欲しいわけだが、これまでほとんど会話をしたことがない人からいきなり、声をかけられても本音や弱音を吐くことは難しい。つまり、普段からある程度の会話がないことには始まらないのだ。しかし、スマートフォンの台頭により対面はもとより電話での会話も減り、メールやアプリ上でのやりとりが増え、会話力の低下が指摘されている。その上、災害救援組織においては命令を出すことには慣れていても、いざ、年の離れた後輩や部下と「会話や雑談をしよう」と思っても難しいと感じるのも現実だ。ましてや、昔ながらのコミュニケーションをそのまま応用するとハラスメントだ、と言われかねない。そこで、見守りが機能するために、まずは相手を知り、

最低限の関係を築くための土台が必要だ。

そこで土台を整えるために必要なこととして以下の 3 段階を提案する。すべての段階が重要ではあるが、頑丈な建造物を立てる時と同じで、強い地盤を確保できなければ建物が傾いたり、壊れたりする。組織も同様、職員や職員の人間関係が骨組みとなり組織を支える。建造物を支える基礎工事を行なうように、第 1 段階から丁寧に積み重ね、平時や有事にも対応できる組織作りを目指していただきたい。



1) 第 1 段階：褒める・労う－観察力を養う

会話はキャッチボールであるため、一方に会話力があっても、相手の能力が低いとやりとりは続かない。そのような場合に、まず試すべきは、相手を褒めることだ。何を言うか、どう言うかによってはバカにされたと感じさせることにもなるが、一般的に、褒められて嫌な気持ちになる人は少ない。褒めることの利点はいくつかある。まず、相手を見ていないと褒めることはできない。褒めるために行う観察行為は「見守り」の前段階で不可欠な要素でもある。そして、適切に褒めることができると相手のやる気を引き出すことにもつながる。部下や後輩の育成には欠かせない要素だ。

ハラスメントの予防に関する災害救援組織の管理職研修で、指導が必要な部下を思い浮かべ、どんなに小さなことでもいいので褒め言葉を考える、という課題を出すと参加者は頭を抱える。彼らに言わせると、ダメなところはいくらでも思いつくが、出来ていることはまったく思いつかないのだそうだ。ダメなところを想起できるのは、少なくとも相手を見ている証拠だが、ダメ出ししかされない状況で信頼関係の構築は難しいといわざるを得ない。褒める行為は自分を認めてもらうことでもあり、自分のことを認めてくれない人を信頼する

ことは容易ではないからだ。しかし、日本語の会話ではそもそも褒めるというやりとりが少ないのも事実であるため、もし、褒めるということに抵抗があるならば、労うところから始めてもらいたい。

では、効果的に褒め、労うための注意点を考えてみる。対象となるのは相手が「うまくできたこと」あるいは「がんばったこと」だ。つまり、彼らの成功体験や長所に言及する。しかし、褒めることだけを目的にした褒め言葉は逆効果であり、本当にすごい、がんばったと思っていない場合、それは確実に相手に伝わるので留意が必要だ。褒める場合には、相手が実際にやったこと（あるいはやらなかったこと）を基にしなければならない。褒める言葉につながった観察が具体的であることが重要なのだ。

褒め言葉や労いの言葉には大きく分け「直接的な褒め言葉」と「間接的な褒め言葉」の2タイプある²⁾。「直接的な褒め言葉」は、ストレートに褒めるときに使っている言葉がこれに当たる。相手に対する肯定的な評価や反応とも言える。

例 後輩を指導する部下に「面倒見のいい先輩だな」

デキの悪い後輩に忍耐強く指導する職員に「なかなかできることではないな」

承認したばかりで苦労している職員に「いい上司になろうとがんばっているな」

2つ目のタイプは「間接的な褒め言葉」だ。ストレートに褒めるのではなく、成果や努力を暗示するような質問形式である。この方法の利点は質問に答える中、本人が自分の強みや肯定的な変化を言葉にするため、気づきが促され、自信にもつながる。

例「どうやって、失敗続きだった〇〇ができるようになったの？」

「どうやったら、怒鳴らずに後輩を指導し続けられるの？」

2つ目のタイプの変形バージョンでは他者の視点から回答する質問を投げかけることで間接的な褒め言葉とすることもできる。

例「君が係りのためにどんな貢献をしている、と尋ねたら係長は何と言うだろう？」

「君の得意なことについて初任科の教官に尋ねたら何と言うだろう？」

「小隊長はどんな上司になろうとしている、と尋ねたら、部下たちは何と言うだろう？」

ただ、否定的な回答が容易に想像できる場合は、その限りではない。これもまた、普段から観察が十分にできていないとできない判断だろう。

また、この質問形式の褒め言葉を用い、何をすべきか、どうするべきか、本人は分かっ

ている、と暗示する方法もある。難しいことに取り組んでいることが分かった時などに

例「〇〇をするべきだとどうやって分かったのですか？」

「あきらめても仕方ないと思う中、どうやって、訓練を継続できているのですか？」

どのタイプの褒め言葉であっても、相手が肯定された、と感じることが大切だ。成功したことや長所を対象とするのは肯定するのが比較的簡単だからだ。そして、褒める対象は相手にとって重要なものであるとその効果はさらに高まる。

しかし、褒めるのは難しいと感じる場合や特に目立った成功や長所がないと感じる場合もあるだろう。そんな時は、自身が相手を十分に観察できていない可能性に目を向けてもらいたい。例えば、「挨拶をしている」「丁寧な話し方をしている」「相手の話を遮らないで聞く」など、そんなことはできていて当たり前、と思うようなことであっても、できているなら褒め言葉の対象となる。誰かにとって当たり前の行為でも、世の中の全員が同じようにできるわけではないのと同じように、教えられたことをやっているだけでも、全員が教えられたことを継続しているわけではない。このように考えると、どんな小さなことでも相手ができていることは褒めるに値するのだ。

そして、小さなことでも本心から出た言葉であれば、驚くほどの効果を相手にもたらしてくれる。特に、職場でうまくできていないのではないかと悩んでいる人であれば、自分がすでにやっていることを肯定してもらえとは思っていない。表面には現れていなくても、自分を卑下していたり、過小評価していたりする。そんな人が誰かから肯定されると、希望にもつながる。

褒め言葉を伝えた後、相手の反応をよく観察すること。その言葉が相手にとって納得できるものかどうかを彼らの反応から見極める。謙遜の言葉が出ていても口元や頬が緩んでいれば成功だ。もし、胡散臭い顔をされた場合は、情報収集が足らなかったと解釈し、さらなる観察を続けることだ。そして、より適切な表現や褒める対象を見つける努力を続ける。

褒めるのはどうしても抵抗があるとういならば、労うことから始めてもいい。「お疲れさま」「ご苦労さま」「〇〇してくれてありがとう/助かった」の一言でも、相手との距離を縮める助けになる。褒め言葉と一緒に、観察していなければ適切なタイミングで労うことはできない。そして、肝心なのは、気持ちがこもっていることである。

褒めるためには十分な観察がないとできず、観察は見守りに必要な前提でもあり、同時に、職員の変化にいち早く気づくことを可能にするので、早期発見にもつながる。また、褒めることは指導にも活きる。ハラスメントの予防として指導スキルの習得を提案した（平成 27 年度の研究報告書を参照）。指導とは相手から望ましい行動を引き出す手段である。しかし、望ましい行動も一過性では不十分で、安定して引き出せないと困る。最終的にはその行為の価値を本人が認め、自分が主体となり引き出せるようになるのが一番だが、その過程において、ある行動を継続的に引き出すには、その行為を認めることが役に立つ。行為に対するイ

ンセンティブが内在化するまでの間、外からの褒美が必要、と言うわけだ。このように褒めることは複数の領域で役に立つ。

2) 第2段階：共感—想像力を鍛える

信頼に基づく信頼関係を築く際の原則に「意図的な感情の表出」がある。これはソーシャルワークの7原則のひとつで対人支援職の行動規範とされている³⁾。この原則によると、人は自分の感情を表現することで気分が楽になり、自分の力を発揮しやすくなる；人が示す感情には語られていない情報を示唆する働きがある；自分が発した感情を受け止めてくれる人がいると支えてもらえていると感じる；などの理由から、相手が自由に感情を表現できるような環境を提供することが支援者には求められる、というわけだ。つまり、相手に理解されていると感じられる、あるいは聴き手を信頼できると感じられるかどうかは、聴き手が示す共感に左右される。共感を同調（あるいは同感）と同じように捉えている人もいるが、この二つは似て非なる。共感とは話し手の言動から、「あなたは〇〇の気持ちなんだね」と相手の気持ちを想像し、推し量る行為で、主体は話し手だ。それに対して、同調は聞き手が主体であり、私も同じ気持ち（考え、体験をしたことがある）と示すことに過ぎない。

例えば、酷い現場での活動後、帰署する車の中で、若手職員が「今日の現場は想定外のことも多く、堪えました」と言った際の応答を言い分けてみる。

応答1「本当に。俺もあんな現場、初めてだった」

解説：同調の例。自分も同じように感じた、と自分の体験を伝えている。

応答2「初めてのことが多くて、大変だったんだな」

解説：共感の例。聞き手も同じ現場にいたので想定外が何を示唆するか想像ができ、それが自分にとってどんな体験だったのかについて意見もできるが、それについては触れず、語り手の体験に焦点を当て、かつ、彼がどう体験したかを「堪えた＝大変だった」と推測し、言葉にしている。

応答3「初めてのことが多い中、がんばったな」

解説：労い、または褒め言葉の例。「がんばったんだな」に言い換えると共感の言葉にもなる。

相手が抱く感情がどのようなものであれ、そう感じている相手に寄り添うことが共感だ。ここでいうところの「寄り添う」とは、相手の感情や状態に価値判断を加えず、その相手を感情と共に受け入れることである。ただし、受け入れることは同意することではない。ただ、

そういう気持ちであることを理解している、と伝えるに過ぎない。

共感が信頼関係を生む別の理由には、「こんな気持ちを抱いてもいいのだろうか」「他の人もこんな風を感じるのだろうか」と不安に思う自分が「これでいいのだ」と肯定されるからだ。そんな風を感じていても受け入れてもらえると思える相手は安心できるので、結果、相手が心を開いてくれるのだ。

しかし、共感は想像でしかないため、確認作業が必要となる。察知した感情を言葉にし、こちらの理解が正しいか検証しなければならない。日本語は感情を表す言葉が豊富だ。例えば、怒り。キレる、激怒する、逆上する、憤るなど、怒りの種類やレベルによって使い分けられることもできる。そこで、相手が抱いていると思われる感情を聞き手は想像しながら、それをよりの確かな言葉に置き換えられるとよい。場合によっては、聞き手の言い回しによって、話し手の自己理解が一層深まることもある。そのためには、感情を表す言葉を使いこなせるといい。基本感情（喜び、嫌悪、悲しみ、怒り、恐怖、驚き）からはじめ、それらの感情を言い表す別の言い回しを蓄えておくと同じ言葉を繰り返さずに済むだろう。例えば、怒りの場合、「かんかんになる」、「気持ちがおさまらない」、「むしゃくしゃする」、「逆鱗に触れる」、「腹の虫が収まらない」などと表現することができる。類語、関連語、連想語で検索するといろいろな表現が見つかるので語彙を増やす際の助けとなろう。

共感を示すためにどう表現するかに集中してしまった結果、上の空になるのは本末転倒だ。感情の言葉が使いこなせなくても、「(それは) 辛いね」「(それは) 大変だ」「(それは) 心配だな」は便利な台詞で、それぞれ、相手の感情、行動、思考に寄り添う際に使うことができる。まずは同感ではなく、共感ができるようになることを目指して欲しい。

場合によっては、こちらが推測した感情が外れることもある。その際は、「どこが違うか教えて欲しい」と伝えればよい。そのため、仮説の検証結果はどちらに転んでも構わない。大切なのは、あなたを知りたいという態度が相手に伝わることだ。

第3段階 質問—「無知の姿勢」の実践

質問は関係を築く上で重要な働きをするようだ。ハーバード大学で行なわれた研究⁵⁾によると、相手の発言に対して質問を重ねられることが相手からの高評価（聞いてもらった、理解してもらえた、認めてもらった、気遣ってもらえた、など）を得る際の鍵となるようだ。また、質問を重ねることで会話が弾むことも分かっている。しかし、矢継ぎ早に質問すると尋問されているような印象を相手に与えるため注意が必要だし、ありきたりな質問も逆効果になる可能性がある。では、相手から好まれる質問とは、どんなものだとされているのだろうか。やはり、自分の話に興味を持っていてくれると思ってもらえるかが、評価を左右する。

興味を持たれていると感じ、かつ、質問をするには何が不可欠なのか。その答えは「無知の姿勢」⁶⁾にある。これは対人支援を生業にする職種が習得するように言われる態度で、相

手に対して純粋な好奇心を持つことを示唆している。先入観や自分の価値観を通して相手を見ている限り、相手の真の姿を知るのは難しい。よって、聞き手は「あなたのことを知りたい」という想いを態度で示すのだ。その一例が質問である。人は好むと好まざるに関わらず、存在するだけで相手に影響を与える。その上、どんな人も自分の価値観を通して、相手の話に耳を傾けている。だからこそ、聞き手である自分ではなく、話し手がどう感じ・考えるかを常に意識しなければならない。例えば、話し手である相手が何か愚かなことをした時、「浅はかだな」と思うのは素直な感想かもしれない。しかし、無知の姿勢を持ちつつ同じことを聞くと「浅はかに思えるけれど、実は別の事情があるのか」とか「世間一般には浅はかだと思うけれど、当人はどう思っているのだろうか」などのように、浅はかだと思う気持ちは持ちながら別の可能性も念頭に置くのだ。そうすることで、聞き手の思い込みで決め付けることなく、相手が説明できる余白を残すことができる。すると、「不思議に思う気持ち」や「相手に対する興味」が現れる余地ができ、相手に説明してもらうための質問が浮かび上がる。それが「無知の姿勢」である。

先ほどの例（酷い現場での活動後、帰署する車の中で、若手職員が「今日の現場は想定外のことも多く、堪えました」と言った）ではどんな質問ができるだろうか。

「どんなことが想定外でしたか？」

解説：同じ現場で活動をしていたなら、相手が言うところの「想定外」について想像はつくかもしれない。しかし、相手が思う「想定外」の根拠は聞き手が体験したものとは違う可能性がある。相手の経験を確認するのがこの質問の目的となる。

「何が特に堪えましたか？」「どんなことが堪えたのですか？」

解説：堪えた体験であった、という相手の解釈を受け入れた上で、その経験の詳細を知る。場合によっては、若手職員が自身の体験を振り返り、自己理解を深めることにもつながる。共感で記したとおり、「受け入れた」というのは同意ではない。ここで受け入れているのは、「相手にとってはあの現場体験が堪えるような経験だった」ということを前提にしている、だけだ。

「堪えたにも関わらず、どうやって現場活動を続けられたのですか？」

解説：褒めることを交えながらの質問である。この職員が現場でそれほど動揺していたように見えなかった場合などに使える。

質問にはいろいろなタイプがあるが、大きく分けて 2 つに分けることができる。閉じられた質問と開かれた質問だ。閉じられた質問とは、「はい」か「いいえ」あるいは短い回答で済むもの言う。先述の例を使うと、「現場活動は大変でしたか？」「現場活動を続けるの

は難しかったですか?」「あの出勤は、今日、何回目の出勤でしたか?」などがこれに当たる。逆に、開かれた質問は、相手が自由に答えられる質問をいい、前段の質問例はこのカテゴリーに入る。閉じられた質問は比較的簡単に回答できることが多いため、次々と質問を考えなければ間もたず、聞き手の負荷が大きい。そのため、次の質問を考えることに気持ちが行き、相手の話にじっくりと耳を傾けられなくなる危険性がある。また、よどみなく質問を繰り返したとしても、それらの質問を浴びせられる方は尋問を受けているように感じるかもしれないという短所がある。

逆に、開かれた質問は話し手が自分の考えを掘り下げるきっかけを提供することができるため、聞き手が意図していなかった情報や領域にも広がる可能性がある。その上、聞き手が尋ねる質問の数も減るため、話に集中できる。開かれた質問は、「どのように/どうやって (How)」「何が (What)」などから始まる。「どうして/なぜ (Why)」も開かれた質問に含めることができるが、特に自分に非があると薄々感じている場合は、聞き手から責められていると思われてしまうことがあり、逆効果になりかねない。そこで、「そうするには理由があったと思います。その理由についてお話いただけませんか?」と尋ねると得られる情報(=その行為の原因)は同じだが、相手に与える印象は異なる。

III まとめ

ピアとして仲間を支えるため、あるいは早期発見を可能にする見守りを行えるようになるために 3 つの要素を段階別に提案した。ここで示したことは原理原則であり、各行為の意味や機能、目的を理解することで各職員の立場で利用できることを意識した。どれも練習が必要であり、一晩でできるようになることではないだろうが、職員同士のコミュニケーションを円滑にすることで惨事ストレスと一般メンタルヘルスの予防につなげて欲しい。

引用文献

1) 総務省消防庁 大規模災害時等に係る惨事ストレス対策研究会 大規模災害時等に係る惨事ストレス対策研究会 報告書 平成 25 年 3 月
http://www.fdma.go.jp/neuter/about/shingi_kento/h24/sanji_stress/houkokusho.pdf
アクセス 2019 年 2 月 2 日

2) De Jong, P. & Kim Berg, I. (2007), "Interviewing for Solutions 3rd edition". Thompson Books. (『解決のための面接技法 第 4 版』、桐田弘江・住谷裕子・玉真慎子訳、金剛出版、2016).

- 3) Biestek, F.P. (1961), "Case work Relationship". HarperCollins Publishers.
(『ケースワークの原則 [新訳改訂版]』、尾崎新・福田俊子・原田和幸訳、誠信書房、2006)。
- 4) Anderson, H. & Goolishian, H. (1992), "The Client is the Expert: A not-knowing approach to therapy" . In McNamee, S. & Gergen, K. J. eds. (1992), *Therapy as Social Reconstruction*. Sage Publication. (「クライアントこそ専門家である」, 野口裕二・野村直樹訳『ナラティブ・セラピー：社会構成主義の実践』, 金剛出版, 1997年)。
- 5) Huang, K., M. Yeomans, A.W. Brooks, J. Minson, and F. Gino. "It Doesn't Hurt to Ask: Question-asking Increases Liking." *Journal of Personality and Social Psychology* 113, no. 3 (September 2017): 430–452.