

# 被災しながら活動した支援者の感情労働とレジリエンスに関する臨床心理学的研究

－ 支援者支援の視点から －

瀬戸口 理 穂

## I 問題

### 1. 被災しながら活動した支援者

自然災害は人的災害に比べ、災害の元となる現象を制御することができないという特徴があり、久留(2003)は、自然災害における事故はより実質的な喪失による心の痛手を引き起こすとしている。2016年4月14日以降に起きた熊本地震では、前震と本震とが二度にわたって震度7の大きな揺れを観測した。余震の回数が非常に多い地震であり、被災しながらの支援活動は心身ともに困難を極めたと予想された。

災害が起きた際、直接の被災者だけでなく救援にあたった人も大きな影響を被ることが先行研究で示されている。楨島(2011)は、新潟県中越地震において地域の行政担当者が、自身も被災者でありながら避難者の支援をしなければならず、被災者と救援者の両者のストレスを受けていたことから被災者以上に支援が必要だったと示している。また、重村ら(2011)は、大災害において救援者におけるPTSDなどの精神障害の割合は、一般被災者より高い傾向にあることを示している。平野(2013)は、被災しながら活動する救援者のストレス緩和には組織による支援が不可欠だと指摘している。このように被災しながら活動した支援者には、支援者自身に対する支援の必要性があると考えられる。

### 2. 感情労働としての支援活動

自らも被災しながら仕事の立場上、支援者として活動せざるを得なかった人は、自分のことを後回しにする必要があり、感情のコントロールを強いられる状況が推測される。アメリカの社会学者ホックシールド(1983)は、働き方の概念として感情労働を提唱しており、相手に特定の精神状態を創り出すために自らの感情を誘発したり、抑制したりする精神と感情の共同作業を基調とする労働のことを感情労働としている。病院や教育現場などで人を支援する立場にある者は多くの場合感情労働者だといえるが、被災しながら活動した支援者は、震災前以上に感情労働が働いていたと考え

られる。

### 3. レジリエンス(Resilience)

被災しながら活動した支援者は、自身も困難な状況であるにもかかわらず、なぜ支援活動を続けることができたのだろうか。ストレスによる心理的反応が強まったあと、すみやかにそれを跳ね返して元のレベルに戻る力をレジリエンスと言う。似た概念として、元のレベル以上の回復を示すPTG(Posttraumatic Growth)があるが、PTGは回復に時間を要することが知られている。本研究調査当時は熊本地震から1年余り経過した段階であったため、PTGには至らずとも比較的すみやかな回復を示すレジリエンスに焦点を当てることとした。

## II 目的

本研究では自然災害、特に熊本地震の際に自らも被災しながら支援者として活動した人のインタビュー調査と質問紙調査を通して、支援活動を行うにあたり、支援者の中でどのような感情があったのか、または今感じているのかをひも解くことで、今後求められる支援者支援の在り方を考察していくことを目的とする。

## III 方法

**研究方法** インタビュー調査と質問紙調査を行った。二つの調査方法を用いることで、点を線でつなぎ研究協力者の感情の変化をより明らかにすることができると考えた。

**研究協力者** 熊本地震で被災しながら活動を続けた支援者(言語聴覚士)女性3名(A,B,C)に依頼した。

A	ライフラインの復旧に時間がかかった
B	自宅が職場に近く、数時間後には出勤した
C	自宅周辺は比較的被害が少なかった

**調査期間** 2017年9月に調査実施。事前準備として2016年9月に熊本県を訪問して被害状況を確認し、調査当日は、あらかじめ研究協力者所属の病院の被災状況を把握した。また、調査実施の前にインタビューの練習として修士課程1年生3

名に対して、ロジャーズ(現象学的心理学)のクライエント中心療法に準拠したロールプレイングを行った。

**調査方法** 調査依頼書と誓約書を確認したのち、フェイスシートを記入してもらい、それを基にインタビュー調査、その後質問紙調査を実施した。インタビュー調査では「被災する前(支援活動をする前)」「支援活動をしている当時」「被災した後(支援活動が落ち着いた後)」を振り返りながら自己の感情を語ってもらい、質問紙調査では「地震以前」「当時」「現在」の状態を振り返り、記入してもらった。最後に、必要に応じてPTSDチェックリストを実施し、「当時」と「現在」の状態を振り返り記入してもらった。調査はトラウマを専門にした指導教員が同席する形で行い、所要時間は一人一時間程度であった。

**使用尺度** ①感情労働尺度：萩野ら(2004)の作成した21項目。②精神的回復力尺度：小塩ら(2002)の作成した21項目。

**分析方法** 現象学的アプローチによる分析と考察を行った。

#### IV 結果

研究協力者3名の叙述から、【言語聴覚士という職業に対する良い意味づけ】、【家族の心配】、【支援者としての葛藤と感情労働】、【他者と比べ自分は大丈夫という思い】、【本来の業務とは異なる労働】、【他の援助職者の存在による影響—不安, 安心—】、【関わりの中で感じ取った患者の様子—イライラ感, 安心感—】、【熊本地震と余震による恐怖】、【地震後の生活の不便さと疲労】、【他者との感覚の差】、【地震後の曖昧な記憶】、【熊本地震を通して得た気付き, 変化】、【地震後の回復】の13つのテーマが現れ、構造として到達した。

特に、①職業に対して良い意味づけをしていたこと、②家族を心配し、家族間の繋がりを感じていたこと、③患者への対応などで支援者としての葛藤があり、地震後には感情労働が強く働いたこと、④自分より大きな被害を受けた他者と比較して自分の状況の安全さを感じていたこと、⑤本来の業務とは異なる緊急時の労働・支援を強いられたが状況を受け止め、割り切って働いたこと、⑥他の援助職者の存在に不安や安心といった心的影響を受けたことについては3名とも共通して語ら

れた。

また、質問紙調査からは3名に共通して、地震後のトラウマに対する回復が見られ、レジリエンスの高さがうかがえた。また、感情労働は地震以前から見られていたが、震災当時では普段と感情労働の働く項目が異なっていた。つまり、震災当時は患者に対して厳しい態度で接するなどのネガティブな感情表出は比較的なされず、明るく振る舞ったり気持ちが収まるまで話を聞くなど、患者へ安心感を与えるための感情労働が比較的働いていた傾向にあった。

#### V 考察

インタビュー調査と質問紙調査の結果から、熊本地震の際、通常の業務とは異なる労働を行うことに対して、物資不足や人手不足という状況の理解や、求められた労働・支援をしているという肯定的な意味付けが行われていたことが読み取れた。特に感情労働の質問紙からは、「地震以前」や「地震後」に比べ、地震発生当時では感情労働は強く働いていない傾向が見られた。インタビューでは「地震後」を振り返ると通常と異なる労働をすることに対して、『割り切っていた』『指示に従っていただけの状態だった』などと話され、支援者が自らの心情と向き合えない状況だったことがうかがえた。しかし、緊急の状況を各々が受け入れて、患者に安心感を与えるための感情労働に自然と重きを置いていた。

地震当時は通常と異なる労働や生活面の不便さから、3名共に疲労や感情の落ち込みが見られた。置かれた状況の違いによりばらつきはあるものの、現在は多くの面で地震以前のレベルの回復が見られており、各々にレジリエンスの高さがうかがえた。支援者が自らも被災しながら活動を続けるためには、家族や一緒に働く対人援助職者など状況を共有する存在の有無、被災による自身の生活面の状況が大きく影響したことが考察された。

#### 引用文献

- 久留一郎 (2003) : PTSD ポスト・トラウマティック・カウンセリング, 駿河台出版社  
 平野美樹子 (2013) : 被災しながら活動した救援者の災害急性期におけるストレスフルイベント, ストレスレベルとその特徴, 日本災害看護学会誌, 第15巻2号  
 ホックシールド.A.R. (著), 石川准・室伏亜希 (1983) : 管理される心—感情が商品になるとき—, 世界思想社