

支援者のケア

The care for the supporter

中 野 明 人

はじめに

筆者は、平成16年4月より被害者支援の専門相談員として直接支援や相談活動を行なっている。犯罪被害者の支援を行なううえでさまざまな課題があるが、今回は支援者をいかにサポートするのかという課題に焦点をあてて検討を加える。

1. 被害者支援活動によって受けるストレス

支援者は、被害者から直接話を聴くことによって大きなストレスを受ける。その内容は多岐にわたるが、話の内容や支援者の経験の度合いによっては、支援者が被害者と同じようなトラウマを経験したり、場合によっては、自分自身のトラウマを再燃させることもある。また、支援に携わることによって自分自身の仕事や家庭生活に支障をきたすこともある。

では支援者はどのようなストレスを感じるのだろうか。

- (1) 被害者との接触から生じるストレス 被害者支援の中心となる電話相談や面接相談などで被害者から事件の壮絶な内容を聞くと、予想以上にショックを受ける。それは悲しみであったり、怒りであったり、なんとも言いようもないやるせなさや無力感などさまざまな感情に苛まれる。また、被害者による講演会などにおいても同様のことが起こりうる。被害者の心を知るためには被害者自身から直接話を聞くことがとても大切な機会になるのであるが、直接生々しい話を聞くことでまるで直接相談を受けたような衝撃を受けることもある。そのほか、手記を読んだり、論文や著書を読んだり、被害者に関するテレビなどの番組を視聴することなども同様である。筆者が初めて被害者に対する直接支援をしたときも、自分自身が役に立とうとしてもできないもどかしさから多少ならずともストレスを感じたが、被害者についてある程度理解の進んだ支援者でないと、これらのストレスから適切な支援ができないばかりか、逆効果の場合もありうることを肝に銘じておかなければならない。
- (2) 支援者自身のトラウマの再燃によるストレス あまりに逆転移が強いと同情しすぎたり、相手の気持ちに即して共感できなくなったり、自分のトラウマに関連した相手の話が聴けなくなることがある。逆転移とは支援者が相談者に対して、個人の生活体験に根ざした個人的な感情や反応をむけてしまうことというが、支援者が被害者の感情に飲み込まれて一緒になってしまうことで、自分のトラウマを再燃させ、まさに一緒にさまよってしまうこととなる。とりわけ被害者支援においては、被害経験者が支援者として支援に関わることも少なくないので、被害経験者が支援者になる場合は、十分に被害から回復していることが求められる。また時には、被害者に対して一方的な恋愛感情を抱いたり、逆に強い嫌悪感をもってしまうおそれがあるので、

支援者は自分自身のトラウマについて十分自覚を知る必要があるだけでなく、場合によっては支援者自身もカウンセリングを受けたり、スーパーバイザーによる指導を受けることも必要となる。被害を経験した人たちは、その立ち直りのプロセスにおいて、自身の生きがいを再構築するために自身の経験を生かそうと考え、役に立ちたいと考えることも少なくない。被害者支援を支える大きな柱の一つが被害経験者である被害者たちの参加であるという現実を踏まえた場合、トラウマとの関連性については常に注意を払わなければならない。

- (3) 支援者同士や支援者組織内での葛藤から生じるストレス これは心理的な要因というよりは環境的な要因によるものである。筆者自身も、もっと被害者支援に関わりたいと考えながらも時間的な制約等で思うように関わることができないということが大きなストレスになることがある。そういう意味においてはある程度の限界を意識しながら支援に携わることが大切となる。例えば、被害者の要望があっても、人的・経済的・施設的な余裕がなく、被害者への危機介入や対面援助などの直接的支援活動を取り入れられないときなどは、存在意義の確認が見出せないと感じストレスは大きくなる。他機関と連携がスムーズに行なうことができなかったり、その連携が不十分なときにもストレスを感じる。筆者の所属する組織の支援者の声を反映するならば、研修内容が不十分だと感じたり、他の相談員に自分が劣っているように感じるときなどもストレスを感じるようである。また、他の相談員の被害者への対応が不十分だと思うときにも同様のようである。金銭的なこと(財政的な支援が被害者にできないということ)で悩んだり、相談員同士や相談員と新センターの役員などとの人間関係で悩むといった声も聞かれた。
- (4) その他 支援する人は支援に関わることでストレスを感じるということは容易に想像がつくのであるが、支援したいと思い支援に関わったが、思ったほど支援のチャンスがないこともストレスになるという声を聞くこともあった。まさに発想の転換である。筆者は被害者支援の活動だけでなく、小中学校でスクールカウンセラーとしても活動をするのであるが、必ずといっていいほど年度当初は相談の依頼が少なく、何とか役に立ちたいとの思いから逆にストレスを感じることもあったが、まさに同じようなストレスである。この点については、いかに被害者支援の実情を広く国民に知ってもらうのかということが課題になる。犯罪の被害が少ないほうがよいのであるが、実際には被害を0にするのは難しい。私の所属する被害者支援センターにおいても、まだまだ認知がされておらず、大きな課題となっている。予算を伴うことが多いので、容易に解決できる問題ではないが、これについては、国家による財政的な援助であったり、マスコミの協力による被害者支援センターの広報活動などを検討する必要がある。

2 支援者へのケア

ではこのようなストレスにさらされやすい支援者に対して、支援をマネジメントする側はどのような支援ができるのであろうか。基本的にストレスを感じながらの支援が行なうべきではないが、現実場面では、支援に関わりながらそういったストレスを軽減させなければならないといったケースも想定される。

- (1) 支援能力向上のためのケア まずは、支援者自身にもとめられる資質の向上のためのシステム作りが重要となる。支援活動に参加する前に十分に計画された研修会を行うのはもちろんのこと、それから後も継続的に能力向上のための研修会や事例検討会などを支援組織側が準備し、計画的に遂行することが大切となる。

支援者自身が自己の役割に迷いがある場合は、自分の役割と限界をはっきりと意識させる必

要がある。被害者を完全に治したり、痛みや苦痛を取り去ったり、正しい解決方法を与えることは無理である。まずは安全できる場を提供すれば足りるのであり、あれもこれもすべてを完全に行なうことを目指さないためにも、さまざまな知識や考えを分かち合うことも求められる。特に大切な考え方は、あくまでもさまざまな決定するのは被害者であることを再確認することが重要となる。その際さまざまな選択肢やヒントを指し示すことはあってもあくまでも決定は被害者自身で行なってもらおう。そのことで支援者への心理的負担もずいぶんと軽減されることも知っておくと気が楽になる。

また、自分の力を過大評価せず、自分の弱さを受け容れ、自分の置かれている立場を知り、限界をわきまえることが、燃え尽きることを予防する。いつも限界を意識することで高すぎる自己評価に歯止めをかけることができる。ある意味「仕方ない」と自分に言い聞かせるゆとりのようなものを持つておくことが大切になる。

その他にも、さまざまな機関とのネットワーク作りについては、日ごろから努力と工夫を重ね、互いに協力し合う体制作りが求められる。さまざまな支援の手を差し伸べてもらえるためにも日ごろのネットワーク作りが肝要となる。

- (2) 支援者同士で行なうケア 相談員の声を聞いて一番多く聞かれたのは支援者同士で支えあうということであった。相談の体制については、一人体制ではなくペアで相談を行なうことで常にストレスが軽減されるし、電話相談や面接相談で感じたストレスを早い段階で誰かに安心して話すことで早期にストレスの軽減を行なうことができる。

相談員同士でストレスを軽減させるための工夫については、相談員同士でいいたいことを言える、伝えたいことを伝え合える、「何でもノート」のようなものを作って自由に書き込み、閲覧しあうことなどを行なっている組織もある。その内容は相談員だけしか知ることができないなど、「枠」をはっきりと定義することで、心を開いて語り合い、弱音を吐いたり、愚痴をいうことができる。誰にも非難されないということがとても重要であり、共感してくれる仲間とのささえあいや連帯感がストレスの解消に重要な役割を果たすこととなる。「辛いのは私だけじゃないんだ。」と実感できたとき、ストレスが軽減できるだけでなく、連帯感や安心感が強化されるという効果も期待でき、やる気が沸いてくる。

また、支援者同士で支援について語り合うことは、自分に足りない部分や課題に気づくきっかけにもなる。自分を客観的に見るチャンスでもあり、さまざまなヒントを相手の支援者から与えられるという意味においては、スーパーバイザーや専門家による指導と並ぶ効果が期待できるといえる。特に、相談の技能面におけるスキルの向上という観点においてはより多くの支援者同士での研鑽が、結果として被害者のストレスの軽減に結果的に影響を与えるといえよう。

時には相談員同士で会食をしたり、時には笑いあったりして相互に支えあうことにつながる。犯罪被害者の支援というと、笑うことができないといったイメージをとらえがちだが、(「場にふさわしくない言動」は言語道断であるが、)時には冗談やユーモアで和むことも大切である。大変だからこそ「笑顔」が場がもたらすストレスを軽減させることとなる。

- (3) 支援者個人が行なうストレスマネジメント

では、支援者たちは実際の日常においてどのような工夫をしているのであろうか。

人によっては、自分の趣味などの世界を充実させることで気分転換を上手に図る人も多い。映画を見たり、散歩をしたり、ドライブをしたり、実にさまざまな工夫の方法をそれぞれの支援者が行なっている。

筆者は、家族とのふれあいが最大のストレスマネジメントになっている。深刻な事件にかかわり、硬い表情で帰宅しても、笑顔で迎えてくれる家族がいるからこそ、瞬時に気分転換ができるのであり、家族の存在の意味はとてつもなく大きい。

支援者自身の心の構えについては、被害者の立ち直る力を信じるということも自身のストレス軽減に大きな影響を与える。すべての人の（又は多くの人の）、あらゆる要望に応えることには本来限界があり、私たちは、目の前の一人にまずは焦点を合わせて、自分のできることをその範囲で行なえば、被害者たちは本来自分自身が生まれながらにして備えている人間的な回復力で、（時間は必要であるが）、自力で回復していく。むしろその方が、被害者自身が本当の意味で自立をしていくことの基礎的な力になりうると考えられる。

また、あえて被害者の話を聞かない、といった視点も必要となる。どうしても被害者のことが気になると声をかけたり、連絡を取って状況を知りたくなるし、それによって関わりあいを持たざるを得ないこともあるが、ぐっところえて声をかけない、あえてそっと見守るといった姿勢も支援する側・される側にとっても大切なことになる。筆者が参加した、被害者の自助グループとそのフォローアップ研修会でこのような発言が被害者からあった。「自助グループの集まりがある場所に行っても誰も声をかけない。でもそれは無視とか冷たいということと全く別であり、温かく見守られているという雰囲気を感じる。お互いが顔見知りであるにも関わらず声をかけないことの意味は『あなたのことはちゃんと見守っていますよ』というメッセージにも感じられる。だから時には冷たいほど距離をとってもらったほうが、支援される側にとっては気が楽になれる。」

もし、いつも声をかける環境になれてしまったら、あるとき何らかの事情で声をかけることができなかつたり、何かに集中していたり、ぼーっとしていて声をかけられなかつたときに、人によっては疎外感を感じたり、孤立感を感じることもありうる。どういったシチュエーションで、どういった段階（立ち直りの）で、あえて声をかけないのかについては、ある程度の基準は定めておいたほうがよいが、あえて声をかけない（被害者の声を聞かない）ことの意味は、被害者の自立にも大きく関わる側面があることを認識する必要があると思われる。

3 支援者のケアに求められる視点

筆者は勤務する短大では学生相談を、また非常勤で勤務する小中学校ではスクールカウンセリングを、またボランティアで関わる被害者支援では被害者からの相談を受けているが、これらに共通することは、「支援者」であるということである。

支援者も被害者同様あるいはそれ以上に強いストレスを感じるということは冒頭に述べたが、支援にストレスはつきものであるということについては、あらためて自覚しながら支援に携わる必要になる。

しかし、支援はある程度長い期間にわたって続くものであるということを考えた場合、2つのキーワードを指摘したい。「ネットワーク」と「コミュニケーション」という言葉であるが、これらは相互に関連しあっている。

(1) ネットワーク

これは文字通り人と人のつながり、また他の支援機関とのつながりを意味するが、支援は一人の力では到底なしえないし、目に見えない支えあいがあるからこそ、このようなストレスの多い仕事に取り組むことができるという意味でもある。日ごろから自らを取り巻く環境の中でい

かなるネットワークが築けるかということについては意識をしながら、もし今の自分にその資源かかっているのならば、あえて自分からその資源に近づき相互に支えあえるための関係作りをすることも必要になる。

被害者支援に関していうならば、医師やカウンセラー、弁護士などの専門家だけではなく、警察や児童相談所、病院といった専門機関とのネットワークの構築が求められるし、支援者間のネットワーク作りで、支援者が相互に自分の気持ちがある程度素直に表現できる場などを作ることによって相互の支えあいが可能となる。もし被害者支援に関して、「一人で支援している」ような感じを抱くのであれば、また、「誰も助けてくれない」「周囲があまり協力的でない」と感じているのであれば、やはりネットワークによる支えあいができていないことも一因であることが想定される。しかし、そのネットワーク作りに必要なものが次に述べる「コミュニケーション」である。

(2) コミュニケーション

前述した内容に支援者が相互に支えあうということについて述べた。面と向かって話をするという場面だけでなく、時には、ノートに自分の気持ちや思いを自由に書き綴ることでストレスを軽減できると述べたが、これらはコミュニケーションの一形態であり、コミュニケーションによって自分の力でストレスを減らすことができるのである。

支援をするとき、その意味について考える機会が必ず訪れる。筆者も直接的な支援を行ないながら、自分の支援がどんな意味を持つのかについてしばしば考える。答えはまだ明確にでないが、感じることの1つに「被害者が生きることを通して何かを学ぶ」ということを指摘できる。つまり、コミュニケーションによって私たち支援者は「学ぶ」のである。それは被害者支援に限ったことではなく、学生相談においては学生たちから学び、小中学校でのスクールカウンセリングでは児童や生徒また保護者や教職員、地域社会から学ぶ。相手に何かを施すという視点ではなく、同じ立場の人間であるといった視点に立つことができたとき、私たちは相手から多くのことを学ぶことができる。そして学ぶことを通じて「感謝」することができる。「感謝」はモチベーションの大きな支えともなる。自分の取り組んでいることに意味があったということを感じ取ることができるとストレスが大きく軽減される。その意味でコミュニケーションを通じて自分以外の他者から「学び」そのことに「感謝」できることがとても大切になる。

筆者もこれまで実に多くの人、それもさまざまな異なる環境にある人々と出会い、コミュニケーションを重ねることができたが、これはまさに知的財産となっている。被害者も多種多様であり、同じ被害者であっても感じ方や思いは異なるし、同じ家族でも被害に対する理解や感情が異なることを知ることができた。被害者支援だけでなく学生相談やスクールカウンセリングを通じて、被害者支援に生かせる視点をいろいろと学ぶことができた。これは筆者自身の中での「ネットワーク」ということができよう。

4 最後に

犯罪被害者をめぐる環境はここ15年で大きく変わった。筆者がたまたま参加した、平成3年に行なわれた犯罪被害者等給付金支給法の制定10周年シンポジウムが、今日の被害者支援のスタートだと言われているが、平成10年に8つの民間支援グループ立ち上げた「全国被害者ネットワーク」も、現在では42団体（40都道府県）に増え、着実にその輪が広がっている。

また、その間、社会の犯罪被害者に対する理解も少しずつではあるが広がりをみせ、平成16年に「犯

「犯罪被害者等基本法」が成立し（平成17年4月同法施行）、平成17年には内閣府に「犯罪被害者等施策推進室」が設置された。平成17年末には初めて「犯罪被害者白書」が策定され、広く国民に開示された。時を同じくして、平成17年12月、総合的な支援策を盛り込んだ基本計画を閣議で決定し、被害者の尊厳が尊重する処遇を権利として保障することなど4つの基本方針が定められ、計258項目の支援策を決めた。しかし、被害者支援はわが国でようやくスタートラインにたったばかりである。

被害者支援の大きな課題は、財政面の問題と人的な資源の問題である。

民間ボランティアに依存している現状ではあるが、ほとんどの支援団体が資金面で苦心している。国民が安心して生活できる環境作りのためにはやはり国家による財政的なバックアップは欠かせない。

一方人的な資源についても課題はつきないのだが、今回の論文で検討を加えた「支援者に対するケア」の問題は、支援者の裾野を広げ、それによって被害者支援が社会に定着をみるかどうかにおいて大変重要な課題となる。被害者支援にたずさわる人がある程度長期にわたって取り組めるための体制作りのためにも、支援する人をケアするシステム作りを研究していく必要がある。

今後は、支援する人の抱える心理的な課題について、多くの支援者の声を聞きながら検証していきたいと考える。

（参考文献）

1. 「被害者支援ボランティアのための研修マニュアル」全国被害者支援ネットワーク
2. 「犯罪被害者の心理と援助 - 被害者援助に携わる人のために」山上皓・穴田富美子編著 東京法令出版
3. 「犯罪被害者の軌跡『犯罪被害者の心のケア』」大久保恵美子編著 少年写真新聞社