

## 航空職員のためのグループ体験学習

—職場の仲間が行う心の支援—

中 濱 慶 子

(日本乗員組合連合/航空安全推進連絡会議 メンタルヘルス顧問)

### I はじめに

産業界でのグループ体験学習は、企業での講演や講義で実施されるロールプレイやグループワーク等の体験により参加者それぞれの気付きに働きかけ、そこでの気付きを社会生活のみならず個人的生活にも役立てていくことが主な目的である。

本稿では年3回定期的に航空業界で行っている惨事ストレスマネジメントに関するグループ体験学習の概要と、そのグループ体験学習の結果、職場内の心の支援の実施に至った活動を具体的な事例を使いながら報告していきたいと思う。

惨事ストレスは通常ストレスとは異なる。ハイリスクの職員たちは一般の人たちに比べて異常事態に出会う確率が高く、彼らがインパクトを和らげるための知識を持っていることは心の予防となるであろう。加えて、惨事ストレスの対処法には身近な人たちからの支援が重要である。社会支援とストレス症状の関係性について、飛鳥井(2008)は「周りからのサポートをうまく得られた人の方がストレス症状の回復が早い」と述べている。

### II 惨事ストレスマネジメント

#### (Critical Incident Stress Management/CISM)

##### 1. CISMの概要

CISMはCISM教育を受けた同僚とメンタルヘルス専門家のチームワークによる早期介入を実施し、その目的は惨事に巻き込まれた同僚たちの心のインパクトを和らげ職場へのスムーズな復帰を支援することにある。適切な支援のために、事故の状況、タイミング、対象者の違い等に応じてそのメソッドは使い分けなければならない。また、教育という「予防」、事故後の「介入」、そして介

入後の「フォローアップ」という流れを支援の一組とみなす。

CISMのメソッドはメリーランド大学のJeffery T. Mitchell博士 によって作られたハイリスクの職業人に対するものであり、一部のグループワークを除いては一般の被害者、被災者のためのものではない。ここでいうハイリスクというのは非常に衝撃的な事故や事件に出会う可能性が高い職業、あるいは緊急事態に対応しなければならない職業、つまり、自衛隊、消防、警察、救急隊、航空職員、他を指す。

教育内容は米国のInternational Critical Incident Stress Foundation (ICISF) がベースになっており、ICISFの創設者はトラウマストレスに関する多数の著書や賞を受け、国際連合のSafety and Security Working Group on Stress部門から指名を受けているMitchell博士と、同じく国際連合に関わっているEverly博士の二名である。

既に海外エアラインでは米国をはじめドイツ、カナダ、ニュージーランド、イギリス、香港、他、国際的にCISMの取り組みに携わっており、日本でもICISFからの正式な教官資格を得た筆者が2006年から航空職員に対してCISM教育を実施してきている。

この教育は、参加者が①惨事ストレスに対する知識を得、自身の心のサポートに役立てること、②惨事ストレス下におけるコミュニケーションスキルを学び同僚の心のサポートに役立てることを目的としており、筆者の経験上、特に②は職場の指揮を高め、絆を深めるということに役立っている。

## 2. CISMのメリット

CISMの最大の特徴は「同僚による同僚のためのサポート」である。では、なぜこういうサポートシステムがハイリスクの職員には必要なのか。

惨事が起こった際、臨機応変に、そしてタイムリーに支援できるのはメンタルヘルスの専門家ではなく、職場の仲間である。情報収集の力も職場にいるからこそ発揮でき、当該者への初回アプローチにおいても見知らぬ専門家より仲間からの連絡の方が当該者にとっては安心感を得ることができる。またハイリスクの職種は専門分野であるがゆえ、当然のことながら専門用語が多用される。筆者が関わっている航空の職場も非常に専門用語が多く、サポートする際も専門用語の理解なしでは状況を正確に把握することも容易ではない。しかしながら、同僚ならば同職種であるために瞬時に状況把握が可能である。ストレスを抱えている当該者が自己開示するには相手の状況を正しく理解することは必要不可欠である。

自己開示を促すためには状況の正しい理解に加え、守秘義務の尊守が非常に重要になってくるが、教育を受けた同僚（ピアサポートボランティア/PSV）は当該者にそれを強調し自己開示される際の安全性に努めている。CISMはサポートを受ける側だけではなく実施する側にも利点がある。それは当該者の経

験を知ることによってPSVも学ぶということに尽きる。同職種であればこそその利点であるといえよう。

### 3. 心理専門家の役割

実際の介入では、CISMを学んだ心理専門家とCISM教育を受けたピアサポートボランティア（PSV）から形成されるCISMチームが、当該者である職場の仲間に心のファーストエイドを実施する。フォローアップでは直接介入後、何度かに渡り当該者の話を聴く。

PSVは心の専門家ではない。あくまでCISM教育により知識を得た職場の仲間である。支援を実施した彼らへのサポートが必要であることは言うまでもない。心理専門家は必要に応じて彼らのコンサルテーションやスーパービジョンを行い、また橋渡しが必要な場合は専門家を紹介する等の役割を果たす。こうすることで支援に関わったPSVがストレスを抱えすぎることなく当該者の支援を実施していけるのである。

### 4. CISMのメソッド

上記で触れているように、CISMには状況に応じて様々なメソッドがある。大きく分けると個人対応、グループ対応となるが、グループ対応の中には大人数のグループで実施できるものと少人数で実施するもの、情報提供型と対話型があり、それぞれのグループワークにはそれぞれのセオリーが存在している。

各ワークは非常に構造化されており、その理由は①支援を実施するのがPSV、つまり心理専門家ではないこと、②国際的な活動に役立てるため、標準化されたメソッドが必要であることが挙げられる。①に関しては、グループワークのファシリテーターもコ・ファシリテーターもPSVが実施するというように大きく関係していると言えよう。心理専門家が行うグループワークとは異なり、専門家でないPSVが構造化されていないグループをファシリテートするのは非常に困難な作業になる。②に関しては、CISMは国際的な活動も含むことから、PSVが共通の教育を受け、用語の共通理解をしていることが必要となる。エアラインを例にとってみると、航空機は世界各地を飛行しており、事故はどこかの空域で起こるかは分からない。日本の空域内で海外航空機の事故が起これば、日本のPSVが当該クルーのサポートをすることもある。また、反対に日本のクルーが海外空域で事故にあった場合、海外PSVのサポートを受けることもある。そういう観点から、たとえば「CISMのサポートをお願いします」というような事例があれば、それが何を意味するのかを瞬時に互いが理解しあえる環境があると支援上、非常に役立つ。以下はMitchell (2015)によるCISMの各セオリーをまとめた表である。

Table 1 CISMの各セオリーをまとめた表 (Mitchell, 2015をもとに筆者作成)

介入法	タイミング	対象となるグループ	主な目的
危機前計画/準備	心的外傷を伴うような出来事に曝される前、準備段階	対象となりうるべき人たち	抵抗力の活性化 回復力を高める 予期できることに関する指導
査定	介入前	直接的、間接的な経験をした人たち	介入の必要性を決定
戦略的計画	危機が生じる前/ 危機の初期段階	体験者	危機反応の改善
個人対応 (心理的ファーストエイド)	必要な時いつでも	対応が必要な個人	査定、スクリーニング、教育、急性ストレスの緩和、トリアージ、橋渡し
情報型グループ (大人数のグループによる心のファーストエイド): a) Rest Information Transition Services (RITS) b) Crisis Management Briefings (CMB) 小人数の情報型グループ CMBの少人数版  CMBと似ているがグループの人数が少ない	任務交代時  必要な時はいつでも  惨事の間、もしくは後  必要があれば何度も実施  CMBのフォーマットを使用	緊急時の任務についている職員 大グループ 異質のグループ 大グループ  情報提供を求めている小さなコミュニティグループ。通常は緊急事態に関わっているグループではない。異質のグループで参加者は3-6名程度	緊張を下げる スクリーニング トリアージ 指導、基本的ニーズを見つける、一時休憩、リフレッシュ、サポート、情報提供、噂のコントロール、絆を深める  情報提供、噂のコントロール、急性ストレスの緩和、絆を深める、回復力を助ける、スクリーニング、トリアージ
対話型グループ: a) ディフュージング  b) 惨事ストレスデブリーフィング (CISD)	事件、事故発生から8-13時間後  事件、事故発生から24-72時間後、5-10日後に実施することもあり、災害時は3-4週間後もあり得る。	同質のグループのみに実施;一般的には同じ部隊内の小人数グループ;同じような危機的な出来事にさらされた人たち 同じ体験をした同質のグループのみに実施	情緒の安定 急性ストレスの緩和 スクリーニング、情報提供、絆を深める、回復力を助ける  部隊のつながりやパフォーマンスの回復
家族介入	危機前準備 必要であれば危機後のサポート	緊急事態に対応している職員と同様の痛みを受けている家族	様々な介入法 準備 CMB,個人対応、必要であれば他の介入法
組織介入	危機前準備 危機後の支援	緊急事態によってインパクトを受けた組織や企業	心構えや反応の好転 リーダーシップ指導 回復への補助
聖職者による危機介入	必要であれば危機前、中	個人対応、RITS、ディフュージング、CMB	信仰主体の支援
フォローアップ/橋渡し	何らかのフォローアップは必ず実施する また、必要があれば橋渡しを実施	介入を受けた人たち 危機に曝された他の個人やグループ	ケアの継続 必要に応じての橋渡し

### Ⅲ CISM教育

#### 1. CISM教育の概要

現在航空職員に実施しているCISM教育は、個人対応とグループ対応、そしてリカレントコース（復習のコース）の3種類があり、合計約40時間のプログラムとなっている。3種類の教育全てを修了した職員に対しては同僚の心の支援ができるピアサポートボランティア（PSV）の資格を授けており、個人対応、グループ対応に関しては、受講者に対し前述で紹介している米国の危機管理組織ICISFから証書が発行される仕組みになっている。現在日本の航空業界では345名のPSVが存在し、彼らの職種はパイロット、フライトアテンダント、管制官、整備士とさまざまである。

日本でのCISM教育はMitchellやEverlyの基本的なCISMメソッドに加え、新たに日本独自の内容も組み込んでいる。国際的な活動の中では標準化の重要性に加え、文化の違いに対する丁寧さも同時に求められるからである。

筆者が実施している教育内容は、①PTSDを含むストレスに関する知識提供や認知理論を主にしている認知的教育、②コミュニケーションスキルに焦点をあてたロールプレイやグループワークを軸にした行動的教育、③選抜された者によって披露された惨事ストレスのグループワーク（CISD）のロールプレイを観察する観察的教育、を3本の柱としている。CISMは非常に構造化されたグループワークを要求されるため、現場で使用する際には体感的に記憶に残すこと、つまり、行動的教育や観察的教育は経験上非常に役立っているといえる。

個人対応のコースにおいては初回のアプローチ方法として電話対応の教育を追加している。本来、電話でのアプローチはICISFの中には組み込まれていないのだが、航空職員に関しては初回PSVが当該者にアプローチする連絡方法として電話でのアプローチを取り入れざるを得ない背景がある。航空職員、特にパイロットやフライトアテンダントは当該者が国内にいるとは限らず、また適合するPSVが国内にいるとも限らない。実際米国でもドイツでもエアラインでは初回のアプローチに電話対応を取り入れている。

#### 2. 具体的なプログラム

以下は具体的なプログラム内容である。但し、教育内容に関係のない項目は省く

##### (1)グループ対応

<1日目>

- 1) コンセプトと用語
- 2) ストレスについて
- 3) 戦略的計画
- 4) 聴くこと、その意味と技術 グループエクササイズ
- 5) 大人数のグループの説明 RITS/ ロールプレイ

6) 大人数のグループの説明 CMB/ ロールプレイ

< 2日目 >

1) 前日の復習

2) 少人数のグループの説明Defusing/ ロールプレイ

3) 少人数のグループの説明CISD

4) 観察的教育CISD/ ロールプレイ

5) CISDの応用編/ ロールプレイ

(2)個人対応

< 1日目 >

1) コンセプトと用語

2) 危機介入の歴史/ CISMの歴史Break

3) 聴くこととは

4) 価値観、思い込み、逆転移に関するディスカッション/ グループワーク

5) 危機でのコミュニケーション技術/ ロールプレイ

6) ダイヤモンドコミュニケーション/ ロールプレイ

< 2日目 >

1) 危機における心理的反応

2) 危機介入における作用機序

3) 危機介入における注意点

4) 電話でのアプローチ/ ロールプレイ

5) SAFER-Rモデル/ ロールプレイ

6) 自殺におけるSAFER-Rモデル

7) 自殺に関して (日本版)

#### IV グループ体験学習

CISMは事故や事件など、非日常的なことを経験した職場の仲間の話に耳を傾け当該者たちのインパクトを和らげることが第一の目的になっている。またCISMは精神療法でもその代替でもない。早期介入は適切な情報提供と情緒的サポート、スクリーニング(飛鳥井, 2008)と橋渡しが目的とされる。こういったことを体感と共に理解するためにサポートを提供するPSVになるためには様々なロールプレイやグループワークでの実習体験を受ける必要がある。

柳原(1988)は、学習者が『いま、ここで (here and now)』体験していることをベースにとして学習を進める教育方法を体験学習としている。また、津村(2010)は体験学習の循環過程では4つのステップサイクル: ①具体的な体験をし②その体験を内省したり、自他の行動を観察したりしながら、③内省・観察したことを抽象的な概念を用いて考えたり、一般化を試みたりして、④新しい試みの体験に導くために自分の行動目標や課題をつくる仮説化を行う、と説明している。

ここでは2種類のグループワークを紹介する。はじめに紹介するワークは気づきを目的とするグループワークである。他者と自身との考え方の違いを理解し尊重すること、自分の価値観に気付くことやグループダイナミクスを体感することによる自身の気持ちの変化等を経験していく。このワークの必要性は、いきなり惨事ストレスマネジメント（CISM）のグループワークを実施するより、まずは体験者の話に共感することや自身が共感してもらえることの間を学ぶことがよりCISMへの理解を深めることに役立つ、また、何より自身への気づきが深まることにある。

2番目に紹介するグループワークは実際に介入時、現場で使われる構造的なグループワークである。ここでは情報提供や情緒的支援、ハイリスク者の査定やフォローアップという早期介入の方法を学ぶ。

どちらのワークも「今、ここで」の気づきが参加者の内面に起こり、また、その気づきを内省することにより介入時の課題につながっている。

## 1. 気づきのためのグループワーク

このワークを通して、聴く姿勢、つまり、自身の価値観を押し付けない態度や他者の気持ちに寄り添うことを体感することにより、グループ内で分かち合う気持ちがより高まることが経験できる。グループ内で感じられる安全感は悲惨で危険な現場を経験してきた職員へのサポートには必要不可欠であることは言うまでもない。また、支援的なグループを体験できるワークは次に紹介する構造的グループの複線としても重要である。

(1)グループ構成：5～8人

(2)全体の流れ：

グループに分かれた後、最近起こった事故や事件等の記事を全員に配布し熟読してもらう。参加者は記事を読んだ後、自身の心が動かされた文章を選択し、なぜその文章に心を動かされたのかを書き出す。そして、グループメンバー全員の作業が終了した時点で、グループ内でのシェアを行う。発表者が発表している間に聴いているメンバーは彼/彼女の意見に共感できる部分を見つけ、発表が終わった後一人ずつ共感した部分を発表者に伝える。

(3)参加者からの主なフィードバック：

「一つの物事に対し、本当に様々な意見があることが分かった」

「自分が感じていることに共感してもらえることの安心感がより自分をオープンにしていくことに気付いた」

「自分の価値観を他者の意見を聴くことにより気付かされた」等

## 2. 構造的グループワークの実習体験

ここで紹介する構造的グループワークは惨事ストレスデブリーフィング（Critical Incident Stress Debriefing/ CISD）と言われるものである。CISDを



実施するPSVは当然ながら惨事ストレスマネジメント（CISM）の訓練を受けその知識を持っている。またグループワークを実施する際は少なくとも2名以上のPSVとメンタルヘルスの専門家（MHP）から成るCISMチームで実施するというのが原則であるが、MHPが参加不可能な場合、PSVはMHPのコンサルテーションを事前に受けなければならない。なぜなら、グループを運営するファシリテーターもコ・ファシリテーターも専門家ではない故、MHPが彼らをフォローアップすることが必須となってくる。

CISDはMitchellが生み出した7段階からなる構造的グループワークで、グループプロセスは各段階で決まっている。以下は7段階の概要である：

#### (1)導入

ファシリテーターは、グループの目的やルール（閉じられたグループ、グループ内での他者批判をしない、メモはとらない等）を説明し、守秘義務の重要性を強調する。CISMチームの自己紹介

#### (2)事実

メンバーの自己紹介と、自身が経験したことを話してもらう。何を見たのか、その時何をしていたのか、事実を話してもらう

#### (3)思考

経験した事実に対して、最初に頭に浮かんだ考えを分かち合う

#### (4)反応

経験した事実の中で、消せるものなら消してしまいたいシーンを分かち合う。ここは感情が高ぶる可能性の高い段階なので話したい人、話せる人にもみ分かち合ってもらおう。

#### (5)症状

身体的、情緒的、行動的な変化が事故後にあるかどうかの確認（例：眠りにつきにくい、食欲が落ちている等）

#### (6)教育

異常な出来事に対する正常な反応（ノーマライゼーション）の説明、リラクゼーションや日々の生活の中での役立つ情報を提供する。この段階はMHPが実施することが好ましい

#### (7)再入

ファシリテーターは、メンバー内で分かち合ったことを要約する。質問があれば受け付ける。最後にハンドアウト（リラクゼーション、日常生活を取り戻すために役立つ情報、チームへの連絡先が書かれている冊子）をメンバーそれぞれに手渡す。また、グループ終了後もCISMチームは質問や話したいことが有るメンバーのためにしばらくこの場に残ることを伝える。

上記の実習体験では、臨場感を高めるために航空管制官やパイロットに航空で起こり得る事故を想定したシナリオを作成してもらっている。ファシリテーター、コ・ファシリテーター役の参加者は実際のグループを運営するという意



識をもって各役割を体験し、メンバー役の参加者は実際に自分が巻き込まれた時を想像しながらグループワークを体験する。

CISDは7段階あるため、グループプロセスを想像するのは参加者にとって容易なことではない。それゆえ、参加者が実習体験に入る前に実習用に選ばれたメンバーでCISDのデモを実施する。参加者はデモを観察し聴く姿勢や言動を学び、実習体験に入る。

### 3. 体験者の気付き

様々な惨事ストレスのグループワークの過程で、参加者は自分の言動や心の動きに注目していく。ワークの後、参加者から挙げられるのは「聴くことの難しさ」や「聴くことへの姿勢」に対するコメントである。聴くことへの姿勢では「話の途中でアドバイスしてしまう」という気付きが最も多い。また、悩んでいる人の話しを聴くと「何か言わなきゃ」と焦る気持ちに気付く人もいれば「次の質問のことで頭が一杯になって、話している人とのアイコンタクトが正しい加減になっていた」と自身の動作に気付く参加者もいる。「沈黙に関しては今まで意識したことがなかったが、ワークの場面になったら焦りや不安を感じる自分がいて驚いた」という参加者も少なくない。

様々なワークを通し、惨事ストレスを被った同僚たちへの心の支援は「思い」だけでは適切な対応はできないということに参加者は気付いていく。そしてこういう一つ一つの気付きが、支援の現場では非常に役立っていくのである。

## V 事例

### 1. 事例の概要

筆者は2007年からCISM教育を実施しPSV養成に関わっているが、彼らが実際に関わった事例は2007年から2014年までの7年間で54件に渡る。ここでは携わった事例のうちの1事例を紹介する。この事例は航空管制官のPSVが関わったものである。事例掲載に関しては報告者の了承を得ており、掲載内容の確認もされている。

概要：2009年3月23日、成田東京国際空港の滑走路上でフェデックス80便（貨物便）が炎上。事故機はハードランディングした後、数回バウンドの間に左主翼が滑走路に接触、機体は炎と黒煙を吹きながら進行方向左向きに回転して完全にひっくり返り、滑走路脇の芝生の上に停止して爆発・炎上し、操縦していたパイロット二名は死亡。この事故の間、管制業務を行っていた成田の航空管制官たちに対し羽田他で勤務している管制官PSVたちがCISMを実施した。

事故発生後、羽田にいた管制官PSVが成田の管制官に連絡をとり現場の様子を聞き、そしてCISMの準備があることを伝えた。現地との確認後、二日後の25日にPSVがCISDの実施に至る。対象となったのは事故の間に管制塔（タ

ワー)、レーダールームにいた合計15名の管制官。ファシリテーター、コ・ファシリテーターは共に管制官PSVである。

CISDでグループを作る際の重要な注意点は「同質のグループ」に留意することである。ゆえに、この時はタワーにいたグループとレーダールームにいた二つのグループに分けられた。

レーダールームの職員は8名。グループ内では情緒的反応を分かち合った。彼らは事故の瞬間を直接見たわけではない。しかしながら、レーダールームにいる管制官は日ごろからレーダーを見ながら想像することを当然のように求められる。管制官PSVは「成田の管制官はシフトによってレーダー業務とタワー業務の両方を実施していることから、事故当時はレーダールームにいながらタワーの状況を容易に想像できます。」と述べている。実際、グループではレーダールームにいた管制官たちが滑走路で起こっていることがどれほど凄まじいことを想像し、驚愕していたことを分かち合う場面があったとのことである。こういう経験を共感的に受け止められるのは同じ職種であるPSVだからこそである。

実際に機体の炎上を見たタワーにいた職員7名にCISDを実施しているとき、ここでもいろんな情緒的反応がシェアされたのだが、その中に一人だけ黙りこくっている職員がいたのをPSVは始終気にかけていた。グループ終了後、PSVはその職員に個人的に声がけを行った。

グループが進行している間、PSVはグループ内の人の表情、言動を観察している。これはグループを運営する以外にファシリテーター、コ・ファシリテーターに課せられた大切な「査定」という役割である。

グループワーク終了後、下向き加減で言葉数の少なかった参加者に声がけし、個人的に少し会話をしたPSVは、この参加者には更なる支援が必要であると判断し（トリアージ）、その旨を当人に伝えた。伝え方は「このグループワーク以外にも、専門家と話して頂ける支援がありますが、宜しければその方とお話しされますか？」というものである。参加者から「大丈夫です。いりません」という答えが返ってきた場合、CISMは支援を無理強いしないという基本ルールがあるため、グループ内で手渡したハンドアウトに支援が受けられる電話番号が記してあることを再度伝えるようにしている。後日、当該者が専門家と話したいと思ったときに自分で自分を橋渡しできるようにするためである。尚、前述のトリアージされた参加者は「専門家と話したい」と答えたため、PSVは筆者に参加者を橋渡ししてきた。この参加者は機体が炎上する直前までパイロットとやりとりをしていた管制官であった。

PSVの適切な査定と橋渡しにより、2度ほどのカウンセリングでこの参加者は管制業務をその後問題なく遂行している。尚、CISD実施後も週に1度、約3週間にわたりPSVはグループの参加者に対して電話でのフォローアップを実施した。

### <事例のフィードバック>

後日、グループワークのアンケートを実施したところ、参加者15名中14名から回答があった。「ディブリーフィングに参加してイライラ、不安、恐怖などの情緒的な反応が軽減された」という質問に対し、10名の参加者が「はい」と答え、4名の参加者が「変化なし」と答えている。「いいえ」と答えた参加者はいなかった。

## 2. 事例を通して理解できるPSVの役割

事例からも見て取れるように、事故後すぐに当日勤務にあたっていた管制官を集めグループワークを行うことは、PSVが管制官であればこそ実施できる支援といえる。管制業務はチーム作業であり、またシフトを組んでの業務であるがゆえ、チームそのものを集めるタイミングがとても難しい。PSVは自身が管制官であり、勤務場所が違って同職種であるため違う勤務場所で務める職員たちと連絡を取りやすい。ゆえに勤務体制を考慮に入れ、どのタイミングでチームを集め、どのタイミングでCISMを実施するのが最も適切であるかを速やかに計画し実行できるのである。また支援を受ける参加者たちは、職場の仲間が実施する支援には安心感を示し、この安心感がグループ内での分かち合いの効果を高めている。他の事例でのアンケート調査からも、グループワークが終了した後、参加者からは「他の人も同じように感じているのだと分かって安心した」「自分だけじゃないのだと分かって良かった」「今まで話せなかったことを話せて良かった」というような感想が多々寄せられている。

CISM実施後は、一時間ほどチームはその場で過ごす。これはチームと個人的に話をしたい人のための時間である。経験上、この最後の一時間は非常に意味があると思われる。実際、グループワーク終了後のこの時間を利用して我々に話しかけてくる参加者は少なくない。ここで交わされる内容は専門的な支援が必要か否かをPSVが査定する機会にもなっている。

上記で紹介しているCISDは惨事ストレスマネジメントのグループワークの一つであるが、他のグループワーク（ディフュージング）を実施する際もCISMチームはしばらくその場に残るようにしている。

## VI まとめ

ハイリスクの職員たちへの体験学習を現場に生かすには、教育の継続とそれを支援する組織的な関わりが重要になってくる。組織としての取り組みがなければ惨事ストレスケアは非常に困難である。筆者が取り組んでいるCISMは、既にCISM教育に取り組んでいたドイツのエアラインクルーから日本のクルーへの紹介で始まった。つまり、もともと組織として教育を受ける土壌があったからこそ実現したといえるであろう。

廣川（2011）は組織的災害救援者の立場を「あるがままの本音を吐き出すこ

とは本人的にも組織内的にも対外的にも抑圧されやすい構造になっている。組織的援助者に組織的ケアが必要な理由である」と述べている。これは航空職員にも当てはまる。加えて松井（2006）はソーシャルサポートと死亡率の関係を様々な研究例から説明し、適切なソーシャルサポートがストレスの緩和につながることを示唆している。

CISMは同僚による社会支援であると筆者は考えている。職場でのソーシャルサポートという観点でとらえた時、惨事ストレスを被った職員に社会支援を施すには職場の理解が必要となり、理解ある職場環境を職員に提供するためには組織の理解が必要不可欠となる。

PSVはそれぞれの専門性を持っているからこそ、同僚の状況を正確に理解することが可能である。適切なタイミングでの適切な支援方法と守秘義務の遵守を基本とし、インパクトを受けた同僚の心に寄り添う。そしてPSV自身が辛いときはチームのメンタルヘルス専門家に自身が支援を受ける。体験学習での学びや気づきが同僚への心の支援につながり、そういった社会支援の広がりが高リスクに従事する職員同士の信頼を育んでいくのである。

## 引用文献

- 飛鳥井望（2008） PTSDの臨床研究－理論と実践. 金剛出版
- 廣川進（2011） 緊急特集「災害支援」惨事ストレスケア. 臨床心理学 11-4; 542-546
- 松井豊（2005） 惨事ストレスへのケア. プレーン出版
- Mitchell, J.T. (2015) .Critical Incident Stress Management (CISM) : Group Crisis Intervention, 5 th Edition. Ellicott City, MD: International Critical Incident Stress Foundation.
- 津村俊充（2015） 特集「グループの可能性と広がり」グループプロセスに焦点を当てたファシリテーションを学ぶ研修をデザインする. 南山大学人間関係研究センター 14; 102-132
- 柳原光（1984） 人間のための組織開発シリーズ. プレスタイム