

ギュっとラーニング 

～支援者向けオンデマンド研修教材～

※本研修教材の無断使用・転載・コピー・引用等は禁止します。

## 部下の代理受傷（二次受傷）ケア

法政大学 キャリアデザイン学部

廣川 進



### 本講義の内容

- 上司として気をつけるべき点
- 代理受傷ケアのために築くべき環境・関係

## 支援者の代理受傷

### ・前提:

共感を基本とする業務の性質上、完全に予防できるものではなく、個人差はあるものの、誰でも起こりうる可能性があるのだという認識を持つ

- ・被害者支援の仕事に熱心な人ほど起こりやすい
- ・だからこそ、ケアが重要である

3

## 対人支援の職業（看護・福祉・心理・教育など）の心理的傾向

特徴: プロとしてあるべき姿が明確に規定されている

社会的使命感・役割期待、専門職・資格、職業意識・プライド

- ・利用者にNOと言えない 常に笑顔で優しくあらねば  
(ネガティブな感情をいadakこと自体が悪)と考える傾向  
仕事なのだからタフであらねばという職場文化

**建前 ⇔ 本音**

- ・泣けない、あるがままの本音・弱音を吐けない、
- ・感情労働、共感ストレス、共感疲労、バーンアウト  
ネガティブな感情表現をクライアント  
(顧客・患者・利用者)にぶつけられない。
- ・対外的にも、組織内的にも、個人的にも、  
内心の悩み・苦しみ・不満・怒りは抑圧されがち

4

## 被害者支援の難しさ

- ・ 犯罪被害者、遺族の境遇、心情を思うと仕事と割り切れない。  
ぶつける相手のない感情の矛先が向けられる。
  - ・ 言い返せない、やり返せない立場
  - ・ 人としての自分のあり方が問われる仕事
  - ・ 自分の過去の経験、記憶、挫折  
トラウマ、親子関係などの影の部分と  
向き合わざるをえない場面もある。
  - ・ **もっとも深い感情（共感）労働**
- \* ひどくすり減ってはられない仕事だが、  
多少はすり減らないと仕事にならない



5

## PTSDの4症状 DSM-5基準による

侵入症状	侵入性的記憶想起、悪夢、フラッシュバック、 想起刺激による心理的苦痛・生理的反応
回避症状	思考・感情の回避、 事物・活動・状況・場所・人物等への回避
認知と気分の 陰性変化	出来事の想起不能、自己や他者への否定的信念、 出来事に関する歪んだ認識、陰性の感情、 関心の減退、孤立感、陽性感情体験不能
覚醒度と反応性の 著しい変化	怒りの表出、無謀な自己破壊的行動、 過度の警告戒心、過剰な驚愕(きょうちよ)反応、 集中困難、睡眠障害

6

## 被害者支援担当者の支援マネジメント

- 被害者支援担当者は、
  - ・通常業務のストレス+ $\alpha$ のストレス
  - ・感情労働、共感疲労、代理受傷・・・バーンアウト
- 求められるマネジメントは、
  - ・話を聴く 1対1、グループでのシェアリング
  - ・労う
    - 多くの場合ハッピーエンドはない、報われない仕事
  - ・必要な職場での配慮 業務量のバランス、事務仕事のフォロー、対外的な援護、異動・・・

7

## 被害者支援担当者的上司が心がけるポイント

- ・代理受傷への理解のための事前研修の必要性
- ・日常のコミュニケーション、声掛け
  - 労い、リスペクト、見守っているメッセージ
  - 「今回は大変だったね、お疲れ様」
- ・愚痴、ネガティブな思いも吐き出せる関係
  - 「私が聞いてもいいし、誰か話せる相手はいるか」
- ・ポジティブ・フィードバックを心がける

8

## ポジティブ・フィードバック（PF）

- フィードバックFB：行われた仕事に対する評価や改善点を伝える
- ポジティブ・フィードバックPF：  
相手の意欲や能力が良い方向へ増幅されるフィードバック  
相手にとって望ましい内容のフィードバック  
感謝・ねぎらいの言葉、仕事の良い点、成長したと思える点などを具体的に伝えること
- 相手が仕事に対して自信を持ち、積極的に取り組めるようにする目的
- 仕事へのFBに、パーソナルなPFを加える
- 成果を出さないかぎりPFがもらえない 承認不安
- 存在そのものへの肯定的なメッセージ、「君はこの職場に必要だ」  
自己肯定感、心理的安全性を職場の関係性で育てる

9

## ポジティブ・フィードバック（PF）

- いいね、面白そうだね、うらやましいな、すごいね、ぼくもやってみたいな、すばらしい！
  - 肯定的なリアクション  
ほめる、励ます、ねぎらう、勇気（力）づける  
応援している、見守っている、信じている
- ×の例)
- 「日曜日の草野球で満塁ホームラン打ったんです！  
→「そんなことより、例の報告書は出来たのか」  
→「その熱心さを仕事にも生かしてもらいたいね」  
→「オレだってゴルフで200ヤードはかつ飛ばせる」

10

## ほめるといいことだらけ

- ほめられると一般的に相手は好意、親近感、信頼感を抱く ⇔ お世辞、利用される
- 相手の自己評価がアップ
  - 自信、自己肯定感、自己効力感、承認欲求
- 職場の雰囲気明るくなる
  - ・マイナス情報が上がりやすくなる
  - ・ミス、トラブルが減る、深刻になる前に未然に防げる
  - ・モチベーションが上がる
- ほめた人のエネルギーが上がる

11

## 2人ペアのワーク

- 最近、あなたに起きたよい出来事、体験を1つ上げて、3分間話して下さい。
  - ・聴き手は肯定的フィードバックを心がけて聞く
  - ・感想を話し合う
  - ・役を交換する



12

## ほめる達人（ほめ達） 6つの原則／4つの心がけ

### 6つの原則

- ①事実を細かく具体的に
- ②相手に合わせて
- ③タイミングよく
- ④先手をとって
- ⑤心から
- ⑥おだてず、媚びず、  
認める、報いる

### 4つの心がけ

- ①ほめる要素を探す  
成果だけでなくプロセスも
- ②ほめ方のレパートリー  
増やす  
ありがとう、お疲れ様
- ③力加減のコントロール
- ④あきらめずに実践し続ける

13

## ほめ言葉を増やす（言葉・行動）

- 行動力がある
- フットワークがいい
- 一生懸命だね
- 努力家だ
- おいしそうに食べるな
- このレポート説得力があるな
- さすが
- なるほど！
- 素晴らしい
- 見事な
- 好調だな
- こんな初めて

14

## ほめ言葉を増やす（能力・人柄・期待・感謝）

- ・ アイデアが豊富
- ・ 判断力がある
- ・ 聞き上手、教え上手
- ・ いいこと言うなあ
- ・ よく考えてる
- ・ 勘がいいな
- ・ 面倒見がいいな
- ・ 何か人を惹きつける
- ・ 一緒にいると楽しい
- ・ 運が強いね
- ・ 友達が多い
- ・ 協調性がある
- ・ いざというときにちゃんとやってくれる
- ・ 君に任せておけば安心
- ・ また一緒に仕事ができるうれしい
- ・ ○○さんのおかげ

15

ご視聴ありがとうございました。

