

支援者のご家族等周囲の皆様へ

～感染症流行期における支援者のストレスを理解する～

① はじめに

日々、支援者を支えてくださっているご家族等の皆様に対し、厚く御礼申し上げます。

支援者の方は、先が見通せない中、大変な緊張下で勤務されており、普段以上に気負って、無理を重ねることもある状況かと思えます。支援者を支えるご家族等の皆様に、ストレスケアについてご紹介いたします。ぜひご活用ください。

② 未知の感染症が引き起こすもの

<ウィルスによってもたらされる3つの感染症>

第1の感染症（生物学的感染症）

ウィルスによって引き起こされる「**疾病**」そのもの

第2の感染症（心理的感染症）

見えないこと、治療法が確立されていないことで強い「**不安や恐れ**」を感じます

第3の感染症（社会的感染症）

不安や恐怖が「**嫌悪・差別・偏見**」を生み出します

<感染症流行時に特有のストレス反応>

【気分・感情】

感染と死への不安、怒り、隔離への恐怖、不信感

【認知】

他責的、排他的、原因の追求

【行動】

感染症とそれによる危機から逃れるための行動（買占め、拒絶、孤立、情報収集）

③ 感染症流行期における支援者の状況

【支援者のメンタルヘルスの特殊性】

①避けられない不安

感染対策を熟知している医療従事者でさえ、不安が拭い去れない

②得られにくい承認

リスクを負った活動にも関わらず、他者から承認を得られにくい

③孤独感や孤立感

最大の健康資源である周囲の人々から、サポートが得られにくい

④立たない見通し

ストレスに長期間さらされ、疲労の蓄積が懸念される

【支援者特有のストレス反応】

・ストレス要因の例

未知の感染症、普段と異なる環境・装備、感染症対策の知識・経験不足、刻一刻と情報が変化、活動を公表できない、家族の不安

・ストレス反応の例

感染の不安（自分、家族、同僚）、防護服・装備への不信、活動中の緊張感、疲れやすさ、過度な情報収集、孤立感、罪悪感
※ストレス反応は「異常な出来事に対する自然な反応」です。

④ ストレスケアのポイント

I 正確な情報収集と過不足ない情報共有

わからないことによる“不安”がストレスの最大の要因です。正確な情報を共有することで“安心”を増やしましょう。

II 早めに気づき、SOSを出せる手助けを

ストレス反応は「異常な出来事に対する自然な反応」です。早い時点での適切な対処が非常に重要になります。

III ご家族等での支え合い

心理的反応は、支援者の主観的な見方にもとづきます。不安や悩みを受け止め、支え合うことが必要です。

⑤ご家族へのお願い

【行うとよいこと】

- 標準予防策（手洗い・マスク・手指消毒）の徹底
- 感染症等に関する正しい知識を得る（感染症関連の情報を過度に見続けず、デマに注意）
- 普段通りに接する
- 家族が一体となってあたたかく送り出す／迎え入れる
- 支援者が話したいときに、家族として耳を傾ける
- 支援者に尊重・配慮した言葉遣いで接する
- SNS等の投稿などは慎重にし、秘密保持を徹底する（差別や偏見につながることもある）
- 支援者の様子がおかしい場合には上司への相談や専門医療機関への受診を促す
- 家族としての不安な気持ちについて、専門相談機関や医療機関に相談する

【気づくとよいこと】

- 支援者や家族自身のストレス
- 不安感・恐れからくる偏見
- 支援者が陥りやすい状態（例えば・・・）
 - ・自分が感染したら(していたら)という不安
 - ・家族にうつす可能性に対する不安
 - ・家族とコミュニケーションがとれない／遠ざけてしまう
 - ・慣れない対応に対する緊張感、精神的疲労、疲れやすさ、うまく対応できなかったときの不快感
 - ・自分自身にマイナスのレッテルをはる
 - ・業務について話せないことによる孤立感
 - ・直接対応業務についている(ついていない)罪悪感

参考情報

- ・東京都新型コロナウイルス感染症対策サイト (<https://stopcovid19.metro.tokyo.lg.jp/>)
- ・「新型コロナウイルス感染症（COVID-19）に対応する職員のためのサポートガイド」（日本赤十字社）
※添付資料2,3,4：ストレスチェック表、セルフケア用資料 (http://www.jrc.or.jp/activity/saigai/news/200330_006139.html)

どう話を聴いてよいかわからない場合は…

ストレス反応からの回復には、安心だと感じ、人とつながっていて、落ち着いていられることが重要な要素になります。

以下のような話の聴き方はいかがでしょうか。

（原則）

- ・耳を傾け、気持ちを落ち着かせる手助けをする

（具体的な聴き方）

- ・相手が話したい場合に、耳を傾ける
- ・話すことを無理強いしない
- ・話を聴いていることが伝わるように、うなずいたり、相槌をうつ
- ・相手の話を遮ったり、急がせたりしない
- ・相手の状況に対して自分の意見を述べない、ただ聞くようにする
- ・相手がしたこと、しなかったこと、感じていることに価値判断しない
「そんなふうには考えてはいけない」などは禁句
- ・気持ちや重大な出来事をしっかりと受け止める
「本当に大変だったね」「つらかったよね」
- ・できない約束やうわべだけの気休めは言わない
- ・相手の問題を全て解決しようとは考えない
- ・相手の強さ、自尊心を奪わない
- ・相手の強さと、これまでどのようにつらさを乗り越えてきたかを知り、認める

～PFA（サイコロジカルファーストエイド）より～