

被害者の満足度向上を目指して：カウンセリングスキル向上研修

プロジェクト3年目から開始したケースマネジャー（CM）養成の一環として、タイ国保健省メンタルヘルス局と協働で、カウンセリングスキル向上研修（以下カウンセリング研修）を3月19-21日に実施しました。

研修参加者は日常的に人身取引被害者と接している人身取引対策部とNGOのソーシャルワーカー、心理学者、弁護士の18名でした。参加者のほとんどが2011年8月に実施した第1回CM養成研修の受講生です。

同研修を実施した理由は、①2009年に実施したMDTサービスに対する被害者満足度調査で、被害者のカウンセリングに対する満足度が低かったこと、②第1回CM養成研修で、参加者から「被害者と信頼関係を築けるようコミュニケーション力の向上を図りたい」といった希望が複数寄せられたからです。

被害者のカウンセリングに対する満足度の低さは、ソーシャルワーカーのカウンセリング能力が低いからだとは一概には言えません。特に外国人被害者の場合、面談には通訳が入るため、ソーシャルワーカーの能力が高くとも、通訳の能力が低いと、カウンセリングは台無しになるからです。

【保健省メンタルヘルス局との協力】

研修の実施にあたって、タイ国保健省メンタルヘルス局のユンユット医師チームに協力してもらいました。

同チームはタイ国内で様々な人たちを対象にカウンセリング技術の向上研修を行っており、今回の研修の担当として小児精神科医、心理学者、ソーシャルワーカーの3人が指名されました。3人は、今まで人身取引被害者に対するカウンセリングの経験がないということで、研修の前に実際に人身取引被害者に会ってインタビューを行う

と共に、人身取引被害者の支援にあたるソーシャルワーカーたちのニーズが何であるかを把握するために、ソーシャルワーカー5人とフォーカスグループディスカッション（FGD）を行いました（詳細はMDT通信68号をご参照ください）。

下の写真はメンタルヘルス局からの講師たち

**【人身取引被害者のトラウマを理解する】**

研修1日目は、人身取引被害者は大きな精神的・身体的トラウマを抱えている上に、警察やソーシャルワーカーとの事情聴取や面談で2次被害を受けることによって更に傷つき、希望を失っていくという話から始まりました。ソーシャルワーカーは、カウンセリングを通して、人身取引被害者が通常の生活に戻れるような状態にしなければなりません。そのためには、生命を脅かすものから守り、安全な場所を提供し、気持ちを静め、安心してもらうことが一番重要であることが指摘されました。

【カウンセリングスキルの向上】

参加者たちは被害者と信頼関係を築くためのスキルについて講義、経験の共有、演習を通じて学びました。「Attentive Listening（傾聴）」の演習を行い、傾聴と共感（Empathy）が被害者の心を開き、より話をしたいという気持ちにさせることと、傾聴がない場合には、怒りや焦燥感を抱いてしまうことを体感しました。その他、Pausing（被害者が感情を振り返る・言いたいことをまとめる時間をとる）、Summarizing（長い話の要点

をまとめる)、Mirroring(発言内容を確認する)、Reflecting(被害者の感情を理解する)、Reframing(違った視点に置き換える)スキル等をロールプレイを通じて練習しました。



【問題に向き合い未来をみつめる】

研修2日目・3日目では、1) 被害者に過去のトラウマ経験からの回復を促す、2) 現在の問題に向き合うことを促す、3) 将来の人生設計を促す、という一連のプロセスを1日目に学んだスキルを使用しながら演習しました。

「過去からの回復」では、Reframingスキルを使って、被害者が希望を抱けるよう、物事を違った角度から見ようように促すことが大切であることが強調されました。「現在の問題に向き合う」セッションでは、被害者が抱える問題に対し複数の選択肢を提示できるよう、自由回答質問を心がけること、相手を責める含みを持つ You-messageではなく、自分が主体となる I-message で語りかける重要性が強調されました。「人生設計を促す」プロセスでは、未来を描く支援が要件となりますが、被害者たちは一度絶望した人たちなので、なかなか希望や夢のイメージを持つことができません。そのため、まず、抱える問題の中で解決可能な問題と不可能な問題を分け、解決可能な問題に対してどう対処するか考えます。解決が不可能な場合は、心配や不安が軽減される方法を考え、物事を客観視できるように促さなければなりません。自信回復には目標を作るのがいいのですが、それが困難な場合、簡単な目標を作って、達成感を得ていくことも復帰への重要なプロセスです。

また、社会に復帰し、困難に陥った時にどのような社会資源やサービスを受けられるかということも被害者に知らせる必要があります。

今回の研修は演習が多く、講義中でも講師がどんどん参加者の意見や経験共有を求めたのでハードな研修でしたが、参加者の満足度はとても高かったです。



研修をしてみて分かったことは、ほとんどのソーシャルワーカーが、仕事に就いてから一度もカウンセリングに関する研修を受けていないということです。つまり、現場で働きながらスキルを身につけているのです。また、カウンセリング研修を受けたことのある参加者は国際移住機関(IOM)から研修を受けているだけなので、カウンセリング技術の体系的な習得というのはまだまだタイに根付いてないのかもしれませんが。

6月から7月にかけて第1回CM研修及び今回のカウンセリングスキルに参加したソーシャルワーカーを対象にフォローアップ調査を行います。その調査から研修効果を測り、参加者の将来の研修機会への希望を探り、その結果を第2回CM研修に活かしていく予定です。