

[論文]

電話相談員のレジリエンスに関する調査研究

加藤博仁

Ⅰ. 電話相談の特性とメンタルヘルスの侵害

1. 電話相談の特性とコーラー

電話相談の構造上の特性は非対面性や匿名性、一回性、即時性、かけ手の主導性、密室性・親密性などにある（長谷川 1992¹⁾、佐藤 1995²⁾、有田 1997³⁾、結城・平吹 1993⁴⁾、加藤 2009⁵⁾）。この電話相談の特性は、コーラーの無責任な電話の乱用を誘発しやすく（安藤 1991⁶⁾）、否定的な内容の電話でも心理的抵抗がなく話せ（西村 1999⁷⁾）、電話依存・性的作話などの発生を招きやすい（佐藤 1995²⁾）ことが指摘されている。すなわち電話相談の特性の中に、コーラーの電話への依存性を高めることや頻回通話者を生み出すことが予期されているのである⁸⁾。たとえば、毎回同じ話を繰り返すコーラー、日々の不安の癒しを期待するコーラー、孤独の中で人との繋がりを求めるコーラー、性的な欲求の充足を企むコーラー、日ごろの憂さを相談員相手に発散するコーラーなど、そのニーズや目的は様々である。中でも電話相談員が対応に苦慮するのは、セックステレフォンや攻撃的なコーラーである。

2. 電話相談によるメンタルヘルスの侵害

電話相談員の活動は「感情労働」であり、自分の感情や言動をコントロールしながら、コーラーとの人間関係を通して支援を行っていく。あらゆるコーラーに対し傾聴し、受容し、同調し、共感の姿勢を保持しながら、自分の言葉遣いや言い方に慎重になる。また、コーラーへの影響に気を配り、コーラーの気持ちをくみ取り、気遣い、会話のやり取りやその進

行を見据えながら、何らかの支援を目指していく。正に気遣いの多い、気疲れする相談活動である。様々なニーズや問題を抱えるコーラーに対して、このような感情労働を行うことのストレスは計り知れない。そして、いのちの電話の相談員は無報酬でこの活動に従事していることから、その精神的疲労は中々償われにくいと考えられる。

相談員が受容的な態度で傾聴し、共感的理解に努めることは、多くのコーラーには救いとなるが、コーラーに自殺企図や自殺念慮があったり、虐待やDV、強姦などの体験を語る場合、事件・災害・事故の被害者の場合など、相談員がその体験にじっと耳を傾け共感していくことは、その目を背けたくなる場面が自分に転写され、相談員を苦しめ、悩ませることもなる。これを「共感疲労」または「二次受傷」というが、コーラーから受け取ったトラウマによって、相談員は悪夢に怯え、恐怖の場面がフラッシュバックしたり、一人で帰宅する夜道を警戒したりなど、世の中に対する安全感や人に対する信頼感が脅かされることにもなりかねない。さらに、支援者としての有能感や人生への希望が苛まれていくかもしれない。

特に自殺企図のようなケースでは、コーラーと相談員は電話ではつながっているものの、肉体は別空間にあるため、具体的な救済の手立てが講じられず、歯がゆく感じるだろう。あらゆるケースにおいても、電話相談では懸命に関わったコーラーへの支援結果が見えず、有効であったという確証がもてない。このように、相談員の努力に対する報酬としての効果や影響が見えず、努力ばかりが期待される時、相談員の気持ちは疲弊していくかもしれない。また相談員を傷つける攻撃的なコーラーやセックステレフォン、頻回通話者、いたずら電話などへの対応も相談員の意欲を減退させ、「バーンアウト」を促すことにもなりうる。相談員として無力感や徒労感を感じ、自己肯定感や自分の能力への自信を失うということである。すなわち、電話相談員の活動は、その構造や機能からもメンタルヘルスが侵害されやすく、ストレス反応を引き起こすことや、バーンアウトやあるいはストレス障害をも招く可能性があるということである。

このような電話相談員にとって、そのメンタルヘルスの維持や健全な相

談活動の継続のためには、定期的なメンタルヘルスチェックや支援能力の向上、危機防止教育の実施、サポート体制の構築、相談員のケア、セルフケア、レジリエンスの強化などが必要になる。

Ⅱ. 電話相談員のレジリエンスに関する調査研究

1. 電話相談員に必要なレジリエンス

メンタルヘルスの侵害を受けやすい電話相談員は、相談機関によるサポート体制の構築と同時に、自らもセルフケアを行い、レジリエンスを高めることが望まれる。「疲れた時には少し休みなさい。そして笑顔が戻ったら、また仕事を続けなさい。すべての愛は笑顔から始まるのですから。」と言ったのはマザー・テレサである。コーラーを支援しようとする相談員の原動力は「愛」であるのかもしれない。自分が疲れ、苦悩している時には、隣人を愛することはできない。休養をとり、自分をケアすることが優先する。また、相談員はコーラーよりも健康である必要があり、自ら健康の維持、向上に心がけることが責務である。対人援助職のメンタルヘルスの維持に有用な方法として、日頃から美しいものや可愛いもの、幸せなことに触れ合うこと、仲間を持つこと、自分を支える物や写真を身近に置くこと、仕事と私生活の区切りをつけること、遊ぶこと、休養をとることが提案されている^{9),10)}。このことが正にレジリエンスの強化につながる。

レジリエンス resilience は、リジリエンス、レジリアンスとも表記されるが、ストレスや外傷的な体験を跳ね返す力や抵抗力、精神的回復力、自己治癒力、不利な状況でも正常な状態を維持できる能力などを意味する。相談員がストレスコーピングやセルフケアによって自らのメンタルヘルスを保持することも大切であるが、さらに相談員がストレスへの耐性を身につけ、それをはね返す力を獲得し、ウェルビーイングを維持できることが重要である。その力がレジリエンスである。

2. 研究目的

レジリエンスを築く要因について、アメリカ心理学会¹¹⁾では以下の10の方法を提唱している。①家族や友人・他人と良い関係をつくること、②克服できない問題と捉えることを避けること、③変化を生活上での一部分として受け入れること、④目標に向かって進むこと、⑤断固とした行動をとること、⑥自己発見のための機会を探すこと、⑦自分に対する肯定的な見方を持つこと、⑧物事の捉え方についての展望を持つこと、⑨希望に満ちた見方を持つこと、⑩自分自身を大切にすること、である。

また、Ahmed (2007)¹²⁾はレジリエンス因子として、「自尊心」「信頼」「才覚」「自己効力感」「自己統制感」「安全な愛着」「ユーモアのセンス」「自己充実感」「自己熟達感」「楽観」「対人能力（社会スキル、問題解決スキル、衝動の制御）」「安全性」「宗教的な交友関係」「強い役割モデル」「情緒的な暮らし（他者から与えられる理解、仲間意識、所属意識、尊敬）」の15因子を指摘している。平野 (2010)¹³⁾は、レジリエンス因子を2つに分け、資質的レジリエンス要因として「楽観性」「統御力」「社交性」「行動力」を取り上げ、獲得的レジリエンス要因として「問題解決志向」「自己理解」「他者心理の理解」をあげている。これらの研究では、レジリエンス因子は内面的な要素や対人関係に関わる要素から成り立つものである。

フィグリー (2014)¹⁴⁾は、災害時のレジリエンスとして5つの領域を指摘している。

①身体面：睡眠や健康状態による活力のレベル、②心理面：意欲、認知機能、気力、心理的サポートのレベル、③対人関係面：ソーシャルサポートや地域とのつながりのレベル、④職務遂行：生産性、満足度、有能感、セルフケアがあるか、それを実行しているか。フィグリーはレジリエンス因子に健康や職務、セルフケアに関わる要素を含めている。

清水邦夫 (2018)¹⁵⁾、レジリエンスの強化に関連する因子として、以下を指摘している。

①現実的な楽観主義（盲目的な楽観主義は除く）、②恐怖から逃げずに

向き合う、③明確な道徳的原則をもつ、④スピリチュアリティや宗教的な背景（信仰心）があること、⑤社会的サポート（親密な人間関係）の存在、⑥物事に取り組む姿勢や行動についてお手本となる人がいること、⑦身体的フィットネス（運動）、⑧脳フィットネス（知的活動）、⑨柔軟なものの見方、⑩気持ちのもち方、⑪明確で価値のある目標を持ち任務に献身的であること、⑫ユーモアのセンスがあること、⑬仕事の意義を理解していること、⑭瞑想（マインドフルネスを含む）、⑮適度のカロリー制限、⑯間歇的絶食、以上。清水はレジリエンス因子に運動や道徳、仕事、食事・栄養を含めている。

袖山紀子（2018）¹⁶⁾ はレジリエンスに関する予測因子として、以下を指摘している。

①人口動態学的因子（性・年齢）、②過去、現在のストレスが少ない、③トラウマ体験をする前からの信念（例：死の受容、正義への確信）、④意味の探求をあまりしない、⑤楽観的な態度、⑥肯定的な感情を保つ能力、⑦社会的資源（サポート、幅広いネットワーク）、⑧経済力（就業、収入を失ったりしていない）、⑨健康（病気でない）、⑩遺伝素因がない、⑪パーソナリティ（現実的な対処、柔軟性）、以上。袖山はレジリエンス因子に性・年齢、ストレス要因、社会資源、経済力を含めている。

これらのレジリエンス因子の領域に関する研究から、レジリエンス因子は身体、心理、コミュニケーション、生活、環境、セルフケアの6つの領域から構成されると考えられた。

これまでのレジリエンスに関わる研究では、電話相談員を研究対象としたものは現時点では見当たらない。そこで、この研究では、電話相談員を研究対象として、電話相談員がレジリエンスを高めるためにはどうしたらよいのか、あるいはどのような方法があるのかについて、すなわち電話相談員に必要なレジリエンス因子を見出すことを研究目的とした。

3. 研究方法

研究方法としては、筆者が講師を行った研修会「電話相談員の共感疲労

とレジリエンス」への受講者を調査対象として、直接レジリエンス因子について尋ね、回答を得る方法を用いた。その研修会は、2019年にいのちの電話の電話相談員を対象にした5か所の研修会（長崎、沖縄、岡山、山形、全国大会）と、2020年の日本電話相談学会の学会員を対象としたオンライン研修会である。すなわち調査対象は6回の研修会の受講者232名であった。研修会では、電話相談の特性や相談員のストレス、相談機関のサポート体制、そしてレジリエンスの必要性について講演し、その後、小グループでのワークを通して、「電話相談員がレジリエンスを高めるための方法」のアイデアをできるだけたくさん提出するようお願いした。その結果650種類以上のアイデアを得た。

4. データの分類

収集した650種類以上のレジリエンスに関わる回答は、先の6領域と支援者に関わる領域を含めて以下のような7領域に分類できた。Ⅰ身体（体力、健康、食事）、Ⅱ心理（感情、認知、自己、悩み）、Ⅲコミュニケーション（コミュニケーション、対人関係、他者）、Ⅳ生活（活動、習慣、人生観）、Ⅴ環境（家庭環境、社会環境、社会的役割）、Ⅵセルフケア（気分転換、自己コントロール、問題への対応）、そして、電話相談員が支援者であるために必要なレジリエンスとして、Ⅶ支援者であるために（スタンス、学習、支援環境）である。次に7領域の主要なレジリエンス因子を各10個ずつ紹介する。

レジリエンス領域Ⅰ：身体（体力、健康、食事）		
①身体、体力、性、年齢	②健康、美容	③食事、栄養、食生活
体を自由に動かせる	病気や障害の遺伝素因がない	適度なカロリー制限をする
運動をする	体の心配がない	甘いものをとり過ぎない
体力がある	体が健康であること	脂っぽいものをとり過ぎない
体に自信がある	綺麗な顔になる	バランスの良い食事をする
性的な満足も大事	太り過ぎない	塩分を控える
柔軟性のある体になる	睡眠を十分にとる	栄養バランスの良い食事をする
ウォーキングをする	何でも食べることが出来る	何でもおいしく食べられる

自分の体を大切にする	痛いところや不調などところがない	楽しい食事の時間を持つ
マッサージしてもらう	定期健診を受ける	食べるものに困らない
体の衰えを感じない	スキンケアをする	会話のある食事時間

レジリエンス領域Ⅱ：心理（感情、認知、自己、悩み）			
①感情、情緒、意欲	②認知、思考、価値観	③自己概念、性格	④悩み、過去、記憶
自由な感情表現ができる	人を信頼できる	自分を大事にする	ストレスが少ない
自己コントロールできる	楽しいことを考える	自分を好き	特に悩みがない
我慢強い	前向きに考える	自分を肯定できる	幸せな生い立ちである
人を愛せる	何とかかなると思う	自己決定できる	順調な人生を歩んできた
情緒が安定している	現実的な考え方をする	自分のことを理解している	親に愛されてきた
充実感がある	柔軟な価値観を持っている	共感性がある	トラウマとなる体験がない
意欲がある	常識がある	楽観的な性格	辛い体験が解決できている
気持ちの余裕を持つ	自由な発想ができる	適応力がある	過去が清算されている
イライラしない	価値観が偏っていない	協調的な性格	後ろめたい思いがない
安全安心の感覚がある	客観的に観られる	ユーモアのセンスがある	幸せな記憶が残っている

レジリエンス領域Ⅲ：コミュニケーション（コミュニケーション、対人関係、他者）		
①コミュニケーション	②対人関係、家族関係	③他者の存在
自己表現できる	夫婦関係が良好	尊敬できる人がいる
アサーションを大切にしている	家族と理解しあっている	分かり合える人がいる
人と関わることが好き	家族との団らんの時間を持つ	人に愛される
雑談も大事	家族との会話がある	人に感謝される
冗談が言える	親密な人間関係を持てる	味方がいる
会話のやり取りができる	親や子、配偶者に感謝する	人に褒めてもらえる
笑顔で挨拶する	友だちを持っている	信用できる人がいる
相手の表現を正しく受け取る	近所付き合いをする	頼れる友だちをもつ
相手の立場に立てる	親族との付き合いがある	人に関心がある
聴く態度を持てる	仲間との良好な関係	人を信頼できる

レジリエンス領域Ⅳ：生活（活動、習慣、人生観）		
①活動、楽しみ、余暇	②習慣、生活態度	③人生観
旅行を楽しむ	早寝早起きをする	現実的な対処ができる
趣味を持つ	望ましい生活習慣を持つ	自己実現したいと思う
一人の時間を持つ	日記を書く	過去を悔やまない

オフの時間を持つ	人の役に立つことをする	将来への目標がある
美味しい物を食べる	日常のルーティンを大事にする	生き甲斐を感じる
自由な時間を持つ	規則正しい生活を送る	世の中を信頼できる
おしゃれをする	日々人との関わりを持つ	人生を統合する
明るい服を着る	引きこもらない	自分らしく生きる
何かに夢中になる	色々なことに興味を持つ	過去を受容する
楽しいことをする	鏡を見る習慣	正しい行いをする

レジリエンス領域Ⅴ：環境（家庭環境、社会環境、社会的役割）		
①家庭環境、資産	②社会環境、社会資源	③社会的役割、仕事
安全で安心できる家庭	社会保障が充実していること	社会的な存在であること
生活に追われていない	災害に備えている	肩書があること
笑い声のある家庭	安全で安心できる社会	仕事に遣り甲斐を感じている
室内に花を飾る	自然に触れ合う	仕事や役割を持つ
室内を整理整頓する	偏見や差別のない社会	仕事に誇りを持つ
部屋を居心地よくする	常識が通用する社会	十分な収入が得られること
家族がいる	平和な時代に生きること	社会に認められる
一人一人が活き活きできる家族	事故・事件・災害に合わないこと	社会とのつながりがある
身近な人が元気でいてくれる	必要な社会資源があること	何かに所属している
困らない資産があること	正義が通用する社会	社会に貢献する

レジリエンス領域Ⅵ：セルフケア（気分転換、自己コントロール、問題への対応）		
①気分転換、癒し	②発散、コントロール	③問題への対応、支援
笑う	おしゃべりで発散する	問題点を見直す
気分転換する	カラオケで発散する	優しくしてもらう
お風呂にゆっくり入る	嫌なことは避ける	味方になってもらう
癒しのグッズを持つ	体を動かして忘れる	気がかりなことを整理する
スキンシップ	泣く	頑張ったことを評価される
何かに夢中になる	一時保留にする	自分の対処能力を高める
歌を歌う	時間が解決すると考える	代わりにやってもらう
星空を眺める	仕方ないと思う	できることから片付ける
音楽を聴く	失敗を気にしない	一人で抱え込まない
気晴らしをする	次に頑張ろうと思う	自分の疲れや苦痛に気づく

レジリエンス領域Ⅶ：支援者であるために（スタンス、学習、支援環境）		
①スタンス、能力	②学習、研修	③仲間、支援環境
自分にプライドを持つ	援助能力を高める	目標となる先生や先輩、仲間を持つ
問題解決能力がある	対人援助技術を身につける	雰囲気の良い相談環境をつくる

支援の仕事に誇りを持つ	失敗事例を冷静に分析する	支援に対する何らかの報酬がある
共感性と客観性の両方を持つ	仲間の事例の対応から学ぶ	仲間に気持ちを聴いてもらう
感受性がある	知識を持つことで余裕ができる	仲間同士が信頼している
人の幸せを喜べる	相手から感謝される	味方としての仲間がいる
支援したい気持ちがある	スーパービジョンでサポートされる	互いに支え合える仲間関係を持つ
自分が傷つかない	自分の支援を理解される	相談機関にサポート体制がある
自分の課題が解決できている	失敗を重ねない	無理のない担当シフト
精神的に安定している	成功事例を重ねる	定期的なメンタルヘルスチェック

5. 考察

「レジリエンス領域Ⅰ：身体」では、細分類として①身体・体力・性・年齢、②健康・美容、③食事・栄養・食生活を設けた。「①身体・体力・性・年齢」では、運動によって体力を養うことや、体のメンテナンスをすることが指摘され、それがレジリエンスの強化につながるだろう。「②健康・美容」では、病気や痛み、不調がないことはもちろんだが、健康を維持することや美容に気をかけることもレジリエンス強化につながるだろう。「③食事・栄養・食生活」では、栄養面でのバランスに気を配ることや楽しい食事時間を持つことがレジリエンスの強化となるだろう。

「レジリエンス領域Ⅱ：心理」では、細分類として①感情・情緒・意欲、②認知・思考・価値観、③自己概念・性格、④悩み・過去・記憶の4つを設けた。「①感情・情緒・意欲」では、情緒面での充実感や意欲、安全安心の大切さ、さらに人を愛せることがレジリエンスを強化することになるだろう。「②認知・思考・価値観」では、人を信頼できることや前向きな考え方、歪みのない価値観を持つことがレジリエンスを強化するだろう。「③自己概念・性格」では、肯定的な自己概念や円満な性格、そして自己決定できることがレジリエンスを強化することになるだろう。「④悩み・過去・記憶」では、悩みがないことや順調な人生を歩んできたこと、過去が清算されていることがレジリエンスを強化させるだろう。

「レジリエンス領域Ⅲ：コミュニケーション」の細分類の「①コミュニケーション」では、自己表現できることと同時に相手に対する傾聴の姿勢

も必要であること、また相手の立場に立つことや正しく受け取れることもレジリエンスを強化するだろう。「②対人関係・家族関係」では、夫婦・家族関係、さらに友人や近所との関係がうまくいっていることがレジリエンス強化となる。「③他者の存在」では、人に愛され、感謝されることや自分が人を信頼できることがレジリエンス強化につながる。

「レジリエンス領域Ⅳ：生活」の細分類の「①活動・楽しみ・余暇」では、生活面での楽しみとして旅行や趣味、おしゃれがレジリエンスを強化させる。「②習慣・生活態度」では、望ましい生活習慣を持つことや人との関わりを持つことがレジリエンスを強化する。「③人生観」では、世の中を信じ、過去に捉われることなく、自分の可能性を追求していく姿勢がレジリエンスの強化となる。

「レジリエンス領域Ⅴ：環境」の細分類の「①家庭環境・資産」では、居心地の良い家庭生活を送ること、身近な人が元気であること、資産があることがレジリエンス強化につながる。「②社会環境・社会資源」では、平和で安全安心できる世の中において、必要な時には支援を受けられる社会、偏見や差別のない社会がレジリエンス強化となる。「③社会的役割・仕事」では、自らが社会的存在であり、社会に貢献し、同時に認められ、何らかの報酬を得られることがレジリエンス強化となる。

「レジリエンス領域Ⅵ：セルフケア」の細分類の「①気分転換・癒し」では、セルフケアとして、色々な気分転換の方法や自らを癒す工夫がレジリエンスを強化することにつながる。「②発散・コントロール」では、ストレスの様々な発散法や自己コントロールの工夫が指摘され、自らをケアすることでレジリエンスを強化している。「③問題への対応・支援」では、ストレスコーピングとして問題点を見直したり、自分の対処能力を高めたりすること、あるいは他者からの支援を受けること、さらに自分の疲れに気づくことなどがレジリエンス強化につながるとしている。

「レジリエンス領域Ⅶ：支援者であるために」の細分類の「①スタンス・能力」では、支援者であるために問題解決能力や共感性や感受性を持つこと、また人の幸せを願い、支援への意欲を持つことがレジリエンスの

強化となる。「②学習・研修」では、自分の援助能力を高めると同時にサポートされること、あるいは相手から感謝されることがレジリエンス強化となる。「③仲間・支援環境」では、支援者であるためには相談機関によるサポート体制の必要性や相談仲間との良好な関係がレジリエンスを強化することになる。

以上各領域のレジリエンス因子を概観したが、特に電話相談員としての特徴は、「Ⅲコミュニケーション」「Ⅵセルフケア」「Ⅶ支援者であるために」の領域に伺える。

「Ⅲコミュニケーション」の「①コミュニケーション」では、笑顔や雑談といった一般的な要素や自己表現することばかりでなく、相手への傾聴の姿勢や相手の立場に立つこと、相手の発言を正しく受け取ろうとすることまで挙げられている。このような視点に、電話相談員の相手を尊重した支援的な姿勢を見ることができる。「Ⅳセルフケア」では、電話相談員がメンタルヘルスの侵害を受けやすいこともあって、各種の気分転換や発散、癒しの方法、自己コントロールやストレスコーピングの工夫などが挙げられている。これは電話相談員が日ごろからストレスへの対処を図ろうとしていることの証だと考えられた。「Ⅶ支援者であるために」では、自らの問題解決能力や共感性、客観性、感受性、精神的安定などを高めたいと願う姿勢が伺える。また人の幸せを喜び、支援への意欲を持つことを大切に考えている。研修やスーパービジョンを通して援助能力を高めると同時に自分がサポートされることを望んでいる。コーラーからの感謝も期待している。電話相談員が支援者であるためには、モデルとなる先生や先輩なども必要だが、何よりも互いに支え合える相談員仲間との良好な関係が大切なのである。さらに自分たちを守ってくれる相談組織のサポート体制も望んでいる。

電話相談員は、電話相談の構造面からも、多様なニーズや目的を持つコーラーとの日々の関わりからもメンタルヘルスの侵害を受けやすい。それ故、電話相談員がその相談活動を継続していくためには、相談機関によ

る教育やサポート、ケアを必要としており、相談員自身によるセルフケアやレジリエンスの強化が肝要である。実際に、今回の調査でも、電話相談員は様々なセルフケアの努力や工夫を行っており、自らの支援能力を高めようとする思いも強く持ち、相談機関へのサポートの期待や相談員仲間との支え合える関係の必要を強く感じていると思われた。このような相談機関によるサポート体制や本人の支援能力の向上への努力、ストレスに対するセルフケア、そして相談員仲間との支え合える良好な関係が整うことによって、電話相談員のレジリエンスが強化され、エンパワーメントすると考えられた。

引用文献

- 1) 長谷川浩一「電話相談のなすべきこと、できること」電話相談学研究、第1巻、pp.1-10、1992
- 2) 佐藤誠・高塚雄介・福山清蔵「電話相談の実際」双文社、1995
- 3) 有田モト子「電話相談の特性からみる光と影」電話相談学研究、第9巻、pp.8-10、1997
- 4) 結城敏哉・平吹登代子「援助方法としての電話相談—援助ツールとしての電話—」東洋大学児童相談研究、第12巻、pp.40-60、1993
- 5) 加藤博仁「第5章 相談員のケア」、日本いのちの電話連盟編『自殺予防いのちの電話』ほんの森出版、pp.130-136、2009
- 6) 安藤延男「地域の中の電話相談」電話相談学研究、第3巻、pp.1-7、1991
- 7) 西村美智子「電話コミュニケーションにおける匿名性の研究—通話容易度および通話時の意識—」電話相談学研究、第11巻、pp.1-8、1999
- 8) 加藤博仁「電話相談における頻回通話者への援助と対応に関する実践的研究」吉備国際大学心理発達総合研究センター紀要、第1号、pp.23-31、2015
- 9) 多田ゆかり・村澤孝子「対人援助職のメンタルヘルス」ミネルヴァ書房、2006
- 10) 水澤都加佐「仕事で燃えつきないために 対人援助職のメンタルヘルスケア」大月書店、2007
- 11) アメリカ心理学会、2013年
- 12) 岡野憲一郎「統解離性障害 脳と身体から見たメカニズムと治療」岩崎学術出版社、2011

- 13) 平野真理「レジリエンスの資質的要因・獲得的要因の分類の試み—二次元レジリエンス要因尺度 (BRS) の作成」パーソナリティ研究19 (2)、pp.94-106、2010
- 14) 野口代「第13章 被災地における災害支援者支援」、高橋晶編著『災害支援者支援』日本評論、pp.172-173、2018
- 15) 清水邦夫「救援活動前の準備」、高橋晶編著『災害支援者支援』日本評論社、p.84、2018
- 16) 袖山紀子「第5章レジリエンス」、高橋晶編著『災害支援者支援』日本評論社、p.70、2018