

ストレスマネジメント・ メンタルヘルスケア

荒木 友希子
(金沢大学文学部)

1

対人援助職のメンタルヘルスの問題

- 仕事をやりすぎて疲れ果て、次第に燃え尽きていく「燃え尽き症候群」に陥りやすい
 - 自分の状態がよくないことになかなか気づかない
 - 他人の面倒はみても自分の面倒はみられない
 - 十分頑張っているのにまだ努力が足りないと思う

対人援助職こそ
十分なメンタルヘルスケアが必要

4

ストレス

- 一般的には、「嫌なこと」、「避けるべきもの」というイメージがある
- しかし、「良いこと」もストレスになりうる
 - たとえば、昇進、進級、就職、結婚、など



新人職員の皆さんは
ストレスフルな状況におかれている

2

援助職はなぜ燃え尽きやすいのか

- 相手が人間だから
- そして、あなたも人間だから
- 人間は感情と言語を持っている
 - 感謝や評価をしてくれる →うれしい
 - 怒りをぶつけられる →苦しい
 - 厳しい批判を受ける →つらい
- 援助職は「感情労働」の割合が非常に大きい

5

対人援助職

- 医療、看護、保健、福祉、教育などの分野で、人とかかわって援助する職業
 - ex. 看護師、介護福祉士、教師、カウンセラー
- 問題の多い現代社会において、重要であり、今後ますます必要とされる職種
- 「誰かのために働きたい」という献身的な願い、前向きな使命感、責任感、義務感を強く持っている人が多い
- 近年、援助職に就いた人がメンタルヘルスの問題で休職・退職する傾向が増加

3

- 肉体労働
 - 主として身体を使う
 - 重いものを運んだり、動かしたりする
- 頭脳労働
 - 主として頭を使う
 - 企画を作成したり、研究に取り組んだりする
- 感情労働
 - 相手の感情に寄り添って仕事をする
 - 自分の感情をコントロールし、常に適切な感情を保って接しなければならない
 - 感情的に疲労したらどうする？

6

- 自分の精神的・情緒的な疲労感に対処するのはなかなか難しい
- それでも、「待たなし」の生身の人間に関わらなければならない

↓
自分の感情やこころや身体の疲労を無視し、
援助する相手のことだけを考えて仕事をする

↓
燃え尽きてしまう

7

ベテランさんも要注意

- いろいろな期待
 - 新人から期待される
 - 上司から期待される
 - 仕事の対象者から期待される
- 仕事を継続する中で様々な目標や課題がでてくる

↓
抱えるストレスが大きくなっていく
失敗や相談ができない

↓
燃え尽きてしまう

10

新人さんは要注意

- いろいろな期待
 - 自分自身に対して自分なりの期待をもつ
 - 新しい仕事に対して期待をもつ
 - 職場のスタッフから期待される
 - 仕事の対象者から期待される
- 援助職はトレーニングと経験の積み重ねが必要

↓
経験や技術が追いつかない
自分や周りの期待に応えられない

↓
燃え尽きてしまう

8

あなたがタンクに貯めた水を
相手のためにどんどん使う

↓
水は減る一方

水 = あなたのエネルギー

水を補給することなく、
使い果たしてしまう

↓
「もうやれない」
「もう駄目だ」
燃えついてしまう

11

新人さんが新しい環境に 適応できない原因

- ① 就職前に期待していた仕事と実際の仕事とのギャップに苦しむ
- ② 理想の自分と現実の自分とのギャップに苦しむ
- ③ 経験不足によるささいな失敗を重大な失敗として考え、自分を責める
- ④ 自己を肯定的に捉えられず、効力感を持たない

9

こんな症状に要注意

- 人は、「自分はストレスを感じている」と自覚できていないことが多い
- 普段の自分と違う部分がある
 - たとえば
 - 大好きなサッカー観戦をまったく楽しめなくなった
 - 必要のないものをやたらと買っていた
 - 頭痛がずっと治らない
 - いつもだるい感じがする
 - なかなか眠れない
 - 以前よりも食欲がない
 - やたらとイライラする、など

12

燃え尽き症候群の4つの兆候

1. 身体
2. 考え方
3. 感情
4. 行動

13

3. 感情の兆候

- **ネガティブな感情が多くなる**
 - いらいら
 - 怒る
 - 恨む
 - 不安
 - 抑うつ
 - 嫉妬
- **自己否定感をもつ**
 - 自分はだめな人間だ
 - 自分はいなくてもいい

16

1. 身体的な兆候

- 頭が痛くなる
- 肩がこる
- 背中が痛くなる
- 胃が痛くなる
- 血圧が上がる
- 下痢や便秘をする
- 眠れなくなる
- 風邪にかかりやすくなる
- 怪我が多くなる
- 手のひらに汗をかく
- 食欲がなくなる
- 胃がむかついたり、嘔吐する

14

4. 行動の兆候

- **仕事の能率が悪くなる**
 - 忘れやすくなる
 - 計算を間違える
 - 集中力がとぎれる
 - 注意力がなくなる
- **特定のものや行動にこだわってしまう**
 - アルコールが増える
 - 買い物ばかりする
 - ギャンブルにのめり込む

17

2. 考え方の兆候

- **マイナス思考になる**
 - なんでも悪い方へと考える
 - 他人へ批判的な気持ちばかり出てくる
 - ものごとを建設的に前向きに考えられなくなる
- **自分は無力だ**と考える
 - こんな仕事をやっている意味があるのだろうか
 - どんなに頑張ってもどうせ自分にはできない

15

援助職の特徴

- 十分すぎるほど一生懸命頑張っている
 - 客観的には非常に良い仕事をしている
- ↓
- もっと頑張らないといけない
 - でも自分にはもうできない・自分は駄目だ

何が燃え尽きたのか？

自己肯定感
自己効力感

18

燃え尽きてしまったもの

■ 自己肯定感

- 自分はありのままの自分でいいのだ
- 自分で自分を肯定・評価できる
- 他者の評価におびえる必要はない

■ 自己効力感

- 自分はうまくできると思える
- 自分にはこの仕事をやっていくだけの力がある
- 自分の能力を信じていることができる

19

燃え尽きはなぜ起こるのか

②自分のケアをしない

人間の体力、気力、エネルギーには限界がある

↓
使うばかりでは尽きてしまう

↓
セルフケアをして、
エネルギー補給する必要がある

22

新人さんを褒めましょう

- チームミーティングの場で、ポジティブ・フィードバックの機会を意図的に増やす

↓
自分の行動によって良い結果がもたらされることを自覚できる

↓
「やればできる」

↓
「自分はうまくできる」



無力感を防ぐには自己効力感が有効

20

燃え尽きはなぜ起こるのか

③自分の内面と他人の外面を比べる

- 本来、人間は完璧ではない
- 人は内面に様々な問題を抱えながら生きている
- ↓
- 他人の外面だけを見て、うらやましく思う
- 他人と比べて自分を非難する
- 自分なりの物差しを持って自分を評価できない

23

燃え尽きはなぜ起こるのか

①仕事のやりすぎ・仕事へののめり込み

- 長時間、休みをとらないで仕事をする
- 「休みたいけど休めない」と思っている

- 本当は「休みたいから休めない」

↓
自分を縛る考え方をしている

- 休まないで頑張れば、良い評価がもらえる
- 休むことは悪いことだ

21

燃え尽きはなぜ起こるのか

④理想と現実のギャップが大きい

- 援助職に就く人の多くは仕事に理想を持っている
- 仕事の現実 is 厳しい
職場の人間関係、雑用、労働時間、スキルの習得不足

↓
本来、理想は現実に即して変化していくもの

↓
自分の理想を守り通そうとすると
燃え尽きる

24

燃え尽きはなぜ起こるのか

⑤ 仕事で自分を満たそうとしている(共依存)

相手から賞賛、感謝、評価を受けることが多い

↓
これらで自分を満たさなければならない
自分の空虚感がある

↓
相手のために、相手以上に熱心に取り組み、自分は無理をしても期待に応えようとして仕事をしてしまう

25

人との距離の取り方

共依存であると

- 相手との距離が取りにくい
- 境界線を引くのが苦手
 - 相手に自分の携帯電話を教えてしまう
 - あの人を救えるのは自分でないと駄目だと思ひこみ、問題を抱え込む
 - 勤務時間を超えて相談に乗る
 - 今日はここまでにしましょう、といえない

「境界」がないことが問題になる

28

- 仕事をするために生きている
- 仕事以外に自分の居場所がない

↓
仕事での賞賛、感謝、評価を求め
自分を酷使する

↓
仕事で賞賛、感謝、評価を得られないと
絶望し、自分を全否定する
燃え尽きてしまう

26

「境界」がないと

- 相手に侵入されてしまう
 - 傷つけられ、振り回される
 - 恨んでしまう
- 相手に過剰な期待をする
 - 気持ちを察して欲しい、受け止めて欲しい
 - そうしてもらえないと、裏切られたと感じる
- 自分がどんな人間か周囲にわかってもらえない
 - 相手や状況に自分をあわせるカメレオンになってしまう
 - 本当の意味での人間関係が作れない
 - 自分で自分が分からなくなる

29

共依存の問題

援助者自身の個人的な問題が未整理のまま

↓
相手の問題と自分の問題が重なり、
相手のことが自分の痛みのように感じる

↓
問題をなんとか解決してあげたい

↓
問題に巻き込まれ、プロとしての客観性を失う

27

「境界」が強固過ぎると

- 人とつながれず、孤立してしまう
 - 良好な対人関係が作れない
 - 他者との信頼関係を築けない

援助職には
境界線を適切に引く努力が必要

30

燃え尽きはなぜ起こるのか

⑥喪失体験

- 人間は生きていれば必ず何らかの喪失を体験する
 - 援助する相手の死
 - 家族・友人・ペットの死
 - 子供の独立・離婚・引っ越し
 - 子供時代の虐待、など
- **グリーフワーク**が重要となる
 - 喪失による悲しみを乗り越える一連の営み
↓
その後の人生に大きな影響を及ぼす

31

5. 受容

- 喪失体験を過去のものですることができる
 - 喪失を前提に、自分は生きていくしかないと感じる
 - 実際に、生きていけるようになる
 - 自分を許してあげられるようになる
 - 小さな楽しみをもつことができるようになる
- このプロセスは一直線には進まない
 - プロセスを積み重ねていくことで、少しずつ少しずつ回復していく

34

グリーフワーク

喪失による悲しみの段階を一步一步進むプロセス

1. ショックを受ける

- うそだ、と思う
- 認めたくない、信じたくない、という否認が働く
- 感情が麻痺する

2. 怒りが出てくる

- 理不尽な出来事に対する怒り
- なぜ私がこんな目にあわなければならないのか
- 許せない

32

グリーフワークで重要なこと

- ひとりになる時間を持つ
- 自分の感情に気がつく
- 自分の感情を表現できる場所がある
- 信頼する人に話を聞いてもらう
 - 指示的なコメント、解釈・励ましをする人は避ける
 - ただ気持ちに寄り添い受け止めてくれる人がよい
- できるだけ意識して休息をとる
- ストレスになることは避ける

35

3. 気持ちの駆け引きがおこる

- 後悔の気持ちが行ったり来たりする
- 自分を責め続ける
- ああしておけばよかった
- こうしておかなかったからだ
- 私があんなことをしなければよかった
- あんなことを言わなければよかった

4. 悲しみが出てくる

- 孤立感
- 悲しみはこらえるものではなく、きちんと表現する
- 十分泣いて、十分悲しむ
- 少しずつ悲しみを受け入れていく

33

仕事で喪失を体験したら

- スタッフや同僚で体験を共有し、語り合える場を持つ
- 感情をはき出し、十分に悲しむことで、区切りをつける
 - 自分を責めてはいけない
 - 私たちは最善を尽くした
 - その時はその方法がベストだった
 - 精一杯やったということで自分を許してあげましょう

36

グリーフワークの研修を

- 援助者自身が喪失体験を乗り越え、対処する方法を身につけている
- ↓
- 自分で自分を大切にケアしなければ、だれも大切にできないのだ、と認識できる
- 共依存・燃え尽きの予防になる
- 援助の相手の苦しみや痛みを見守って支える力となる

37

セルフケアは身近なことを

- 日常的に身近なことをすればよい
- タンクに水(エネルギー)を補給する
 - 好きな音楽を聴く時間を取る
 - ヨガをする
 - カフェに行く
 - 緊張・混乱したら、深呼吸をする
 - 疲れたら、お風呂にゆっくり入る
- 意識的にセルフケアの手段と時間を確保する

40

燃え尽きないために

セルフケアとラインケアの両方が必要

- **セルフケア**
自分で自分の面倒をみる
- **ラインケア**
職場の上司が部下の働き過ぎ、仕事のフォロー、精神面について注意を払う

38

- あなたは、患者さんを自宅まで連れて帰っていませんか？
- あなたは、患者さんを心の中で自宅まで連れて帰っていませんか？

仕事とプライベートに 境界を設ける

41

セルフケア

- 他者を援助するには、まず自分の心身が健康でなければできない
 - 飛行機の酸素マスク
「もしあなたが小さな子供やお年寄りと一緒に乗っていたとしたら、酸素マスクを誰からはめますか？」
- ↓
- 自分が酸欠状態になったら人の面倒はみられない
「酸素マスクは自分から」

援助職にセルフケアは不可欠

39

公私混同しないためには

- **物理的に**、仕事は持ち帰らない
 - たとえば、ノートパソコン、書類など
- **心理的に**、仕事は持ち帰らない
 - 勤務時間外の時間は、自分のために使う
 - 気持ちをうまく切り替える方法を身につける
 - DVDで映画を見る
 - 小説や漫画を読む
 - 好きな音楽を聴く
 - ネイル
 - アロマ、など

42

ラインケア

管理職は、職場の責任として

- スタッフに新しい仕事を与える際には、十分な教育とサポートを欠かさない
- スタッフが能力を向上させるための教育の場を常に確保する
- スタッフ同士の共感の場を確保する
- スタッフの燃え尽きの兆候を早めに発見し、必要なサポートをおこなう

43

- 「毎日新しいことばかりで、覚えなければいけないことも多く大変。」
- 「先輩に分からないことを聞くのを遠慮してしまう。」
- 「分からないことが何なのかも分からない状態。」
 - **十分な教育とサポートを**
- 「患者さんを第一に考えるのは当然のことですが、自分自身の健康があってこそその仕事だと思うので、体調管理もしっかりしていこうと思います。」

46

職場のコミュニケーションを円滑に

- 日頃から部下への接触を心がけ、話しやすい人間関係を築く
- 部下からの相談を受ける時間や場所をあらかじめ決めておく
- 話を傾聴する
- 助言や支援はしても、部下の主体性を尊重する
- 守秘義務を守る

44

完璧な人間はいない

- 援助者が問題を抱えていて構わない
- 自分の問題を客観的に捉えられ、しっかりと自分の問題に向き合っていることが大切
- 「自分の価値は、周囲からの評価や仕事の能力によって決まるものではなく、ありのままの自分に価値がある」と思えること
- 「優れた援助者であっても自分の思うままに相手をコントロールすることはできない」という前提で、できることは何かを探しながら援助する姿勢を大切に

47

リフレッシュ研修の感想

- 「まだまだ頑張りが足りないと思いました。」
 - **9人中9人の方が“もっと頑張ろう”と記載**
- 「私の悩みを聞いていただき、また、同期の方の状況を聞くことで、気持ちが今までよりも楽になることができました。」
- 「不安なことや悩みを聞いてもらった後に、少し気持ちが楽になったことを感じて、気づかぬうちに心の中にためていたことに気づきました。」
 - **スタッフ同士の共感の場**

45

最後に

援助職を続けて、人を助けたいと思うならば

- 自分を大切に
- 自分を大切にできる人こそ、人をも大切にできる

48

参考図書

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

水澤 都加佐
大月書店
2007年8月

