

## 「虐待の防止の一つの視点」 ～ストレスマネジメントについて～

兵庫県対人援助研究所 主宰 稲松真人

はじめに ～研修は楽しく～

昨年度の虐待防止の研修で、最後に虐待防止の具体的な対応の一つとしてストレスマネジメントの必要性について触れました。

今回は、それについてお話ししたいと思います。

### ○ストレスの理解とコーピング

#### 1. ストレスとは？

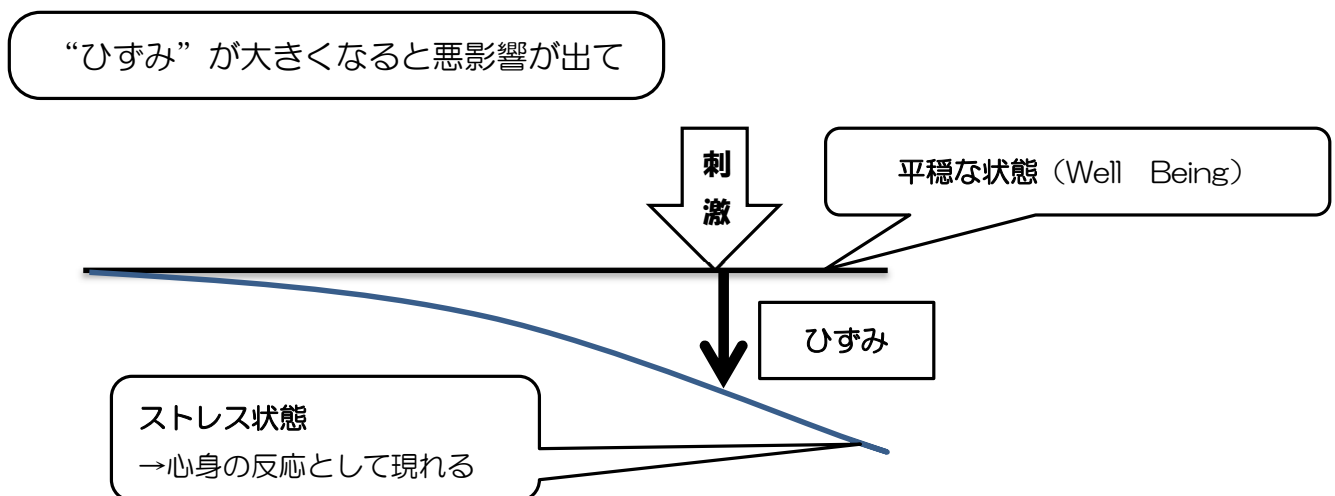
##### (1) ストレスとは何か

○ストレスの一般的な定義：「刺激によって心身にひずみが生じた状態」

何らかの刺激によって、平穏な状態（Well Being）が損なわれ、心身がひずんだ状態（ストレス状態になっているのがストレス。

刺激が弱ければ、すぐに平穏状態に戻せるが、刺激が強かったり、長期間継続したりすると元に戻すことが困難になり、心身に悪影響が出てきます。

「心身のひずみ」という表現のとおり、ストレスの特徴は、心と身体の両方に反応として現れることです。



## ○心身のストレス反応

代表的なストレス反応		
	心の反応	身体の反応
急性	怒り、不安、悲しみなどの感情や気分の興奮	自律神経の興奮による心拍数・血圧の上昇、発汗、瞳孔拡大、筋緊張 等々
慢性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 注意力が低下し、考えがまとまらない</li> <li>・ 物忘れする</li> <li>・ 判断が雑になる</li> <li>・ 間違いが多くなる</li> <li>・ 幻覚や思考障害が出てくる</li> <li>・ 不安、敵意が高まる</li> <li>・ 抑うつ感、絶望感がある</li> <li>・ 自尊心が低下する</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 胃潰瘍</li> <li>・ 虚血性心疾患</li> <li>・ 本態性高血圧</li> <li>・ メニエル病</li> <li>・ 突発性難聴</li> <li>・ アトピー性皮膚炎</li> <li>・ 円形脱毛症</li> <li>・ 慢性疲労</li> <li>・ 心因性の発声障がい</li> <li>・ 頭痛</li> <li>・ 過呼吸 等々</li> </ul>

参考文献：「ストレスマネジメント・テキスト」（ストレスマネジメント教育実践研究会編、東山書房）

## （２）ストレッサーとは

○ストレスの原因となる刺激のことを「ストレッサー」と呼びます。

○ストレッサーには「物理的刺激」と「心理的刺激」があります。

物理的刺激とは、温度や湿度、痛み、かゆみなど物理的実体のある刺激を言います。

心理的刺激とは、他人から悪口を言われたり、無視されたりするなど、心に影響を受ける出来事を言います。温度や湿度のように客観的尺度を持たない刺激で。受け手の意識で、意味が大きく変わる刺激です。

物理的な刺激の多くは、環境問題であり、個人のスキルだけでは対応が困難です。可能な限り「取り除く」という考え方で対応ができます。

○心理的刺激となる出来事には、「ライフイベント」と「デイリーハッスル」に分けられます。

ライフイベント：人生で起きる重要な出来事。引っ越し、就職、転勤、結婚、離婚、死別、等々

デイリーハッスル：仕事上のトラブルや人間関係のトラブル、家庭生活でのイライラなどです。

両者を比べると、ライフイベントははっきりとした出来事があるためにタイムリーに対処しや酸いのですが、デイリーハッスルは気づきにくいストレッサーであるために知らないうちに影響を受けてしまうことがあり要注意です。

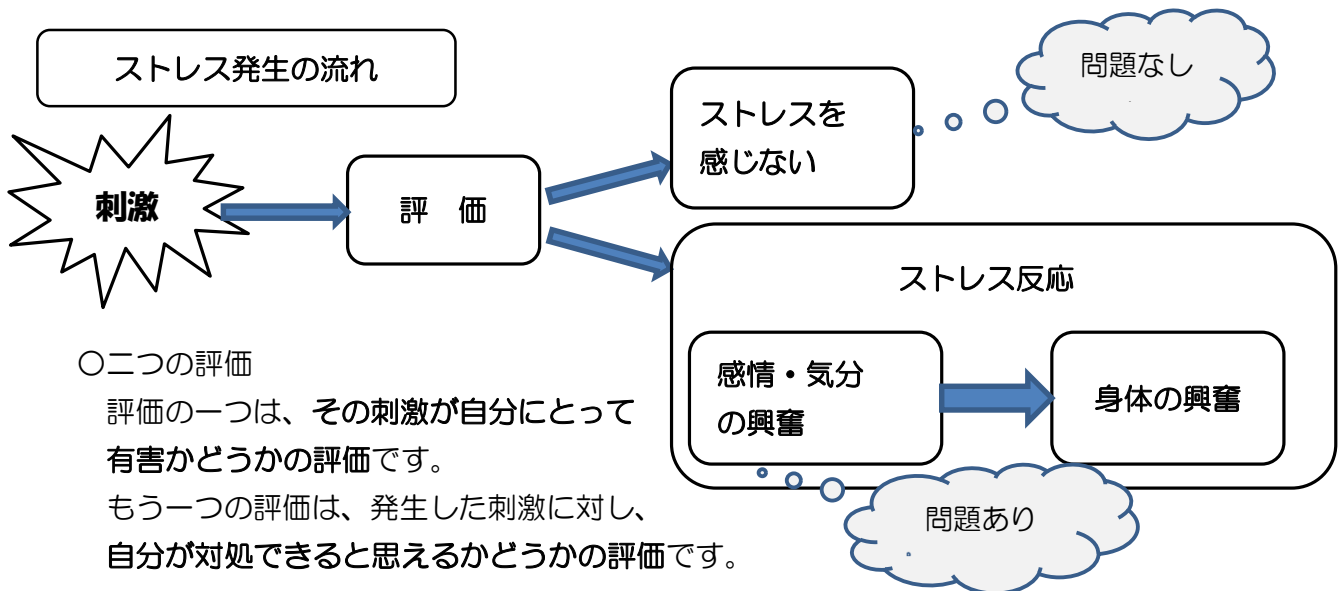
ストレッサーの種類		
物理的刺激	心理的刺激	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 温度</li> <li>・ 湿度</li> <li>・ 騒音</li> <li>・ 臭い</li> <li>・ 痛みやかゆみのもととなる物質や現象など</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 人の感情などに影響を与える様々な出来事</li> </ul>	
	ライフイベント (人生で起きる重要な出来事)	デイリーハッスル (日常の些細な出来事) : イライラすることなど)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 引っ越し</li> <li>・ 就職      ・ 転勤</li> <li>・ 結婚      ・ 離婚</li> <li>・ 転居      ・ 天候</li> <li>・ 親しい人との死別</li> </ul> 等々	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 仕事上のトラブル</li> <li>・ 人間関係のトラブル</li> <li>・ 家庭生活上のトラブル</li> </ul> 等々

(3) ストレスには個人差がある

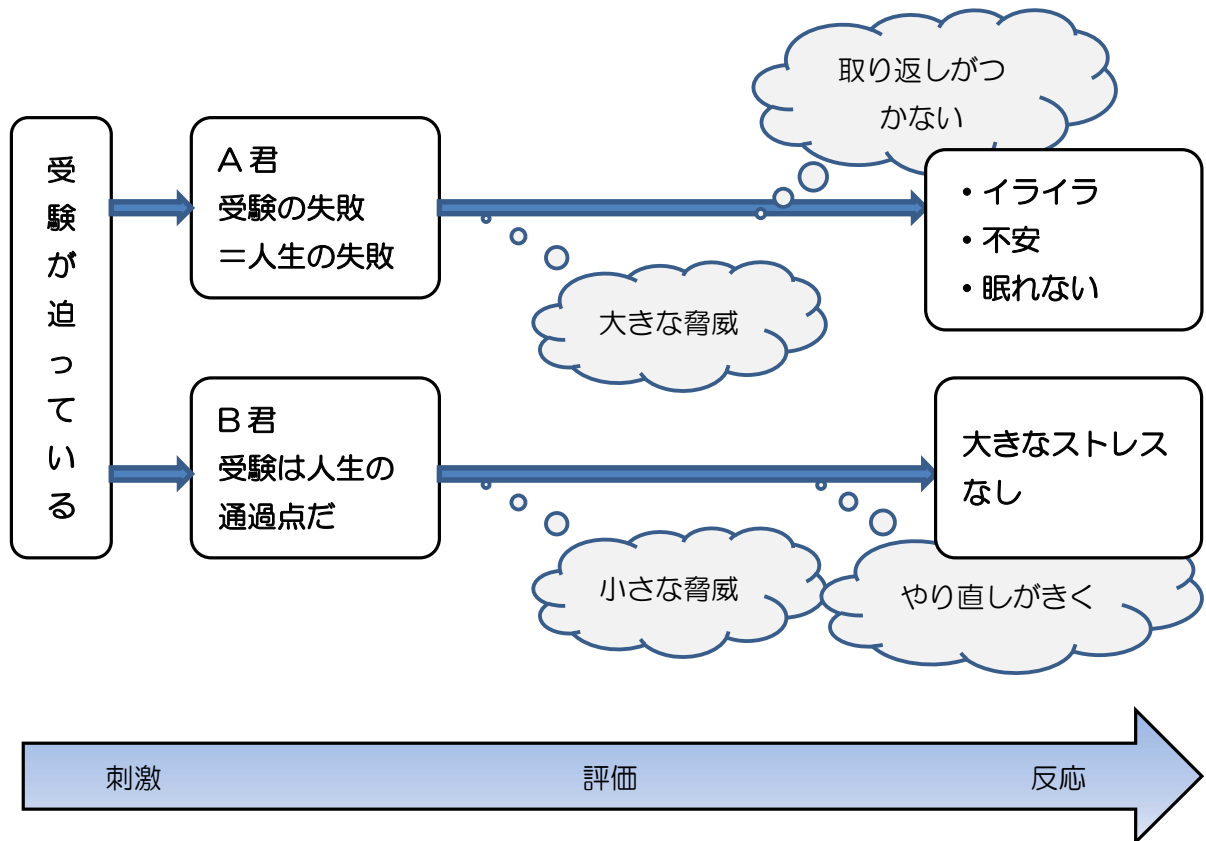
○ストレスの特徴として(特に心理的刺激では)、「もし同じ刺激があっても、それに対する反応は人によって異なる。」ことです。

それは、

刺激を受けたときに、それをどのように評価するかは個人差があり、反応に影響を与えるからです。



○受け手が感じる「有害性(脅威か否か)」と「対処可能性(リカバリー可能か否か)」に関するストレスの差がストレス反応に影響を与えます。



#### (4) 認知の“ゆがみ”がストレスに

##### ○認知のゆがみ

心理学の世界では、「認知のゆがみがストレスを生む」という表現をします。

「認知のゆがみ」とは、思考が非合理的・非論理的になっている状態です。例えば、「私の方を見て笑っている」⇒「私をバカにしている」／「2回失敗した」⇒「どうせまた失敗する」  
 ストレスを抱え込みやすい人は、こうした認知のゆがみが頭の中で生じやすい人といえます。

##### ○認知のゆがみにはパターンがある

###### ◇過度な一般化

わずかな事実を取り上げて、それが一般的法則のように勝手に結論付ける。

→「〇〇は2度ミスをした。仕事を与えれば必ずミスをするだろう」

⇒「私が夜勤の時にターミナルの利用者が亡くなる」

###### ◇二分割思考・白黒思考

物事があいまいである状態を嫌い、常に明確に白黒をつけないと気がすまない。

→「自分のいうことを素直に聴かない者はすべて敵だ」

⇒「告知を嫌がる家族は、在宅で看取る資格がない」

###### ◇自己関連付け

何か悪いことが起こると、実際には何の関係もないのに自分がいけないのだと自分を責める。

→⇒「母が癌になったのは、私が冷たくしたせいだ」

◇過大評価・過小評価

大したことでもないのに大げさに考えたり、逆に必要以上に低く評価したりする。

→「上司に嫌われたらこの会社で生きていけない」

⇒「母が亡くなったら私は生きてはいけない」「私の存在なんて何の役にも立たない」

◇べき思考

自分や他人の言動を、「こうあらねばならない」「こうすべきだ」と決めつけてしまう。

→「女性はしとやかであるべきだ」

⇒「実の親の看取りは、自宅で身内がするべきだ」

◇どうせ思考

実際に何かやってみる以前の段階で、根拠なく人や物事の可能性を限定してしまう。

→「どうせ私は何をやってもうまくいかない」

⇒「所詮、在宅での看取りは無理だと思う」

◇破局視

実際にはちょっとした失敗であっても、取り返しのつかない、最悪の失敗をしたと感じる。

→「受験に失敗したら、取り返しがつかない」

⇒「母の臨終に立ち会えなければ、取り返しがつかない」

◇読心

相手が何か言ったわけでもしたわけでもないのに、相手の気持ちを勝手に推測する。

→「みんな、私のことをバカだと思っているんだ」

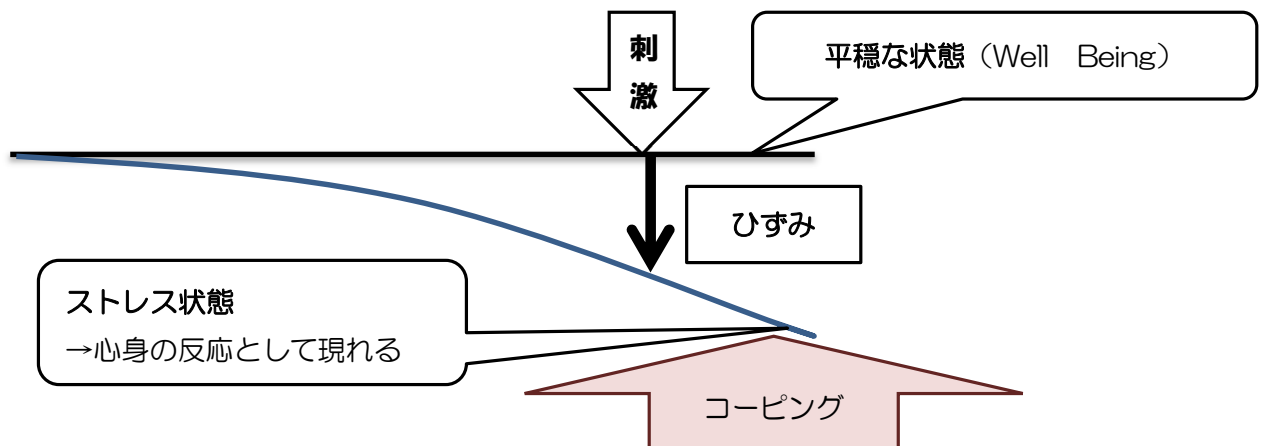
⇒「家族は、私のことを無力な支援者だと決めつけているようです」

○ストレスの対処法としては、「認知のゆがみ」にどのように対処するかということがあげられます。

## 2. ストレスコーピング

### (1) コーピングとは

○心のひずみの状態（ストレス反応）を平常な状態に戻そうとする行為がコーピング



## (2) コーピングの手法

「ストレス発生（の流れ）過程」から考えます。

### ① 刺激（ストレッサー）に対するコーピング

原因（刺激）に対するコーピングとは、原因である刺激そのものを除去あるいは軽減することです。

在宅での介護自体がストレッサーである場合、レスパイトの入院などの施設利用などが相当します。

1) 自力で克服する：できないことなどのストレスに対し自分でできるようになることです。

2) 相手に働きかける：他者に対して言い方を改めてもらえるように依頼するなど。

3) 回避する・逃げる：1) も2) も困難な場合、刺激から逃げる・回避するのも方法です。

逃げるという表現が悪いイメージがありますが、向き合えないときに向き合うのは無謀です。

### ② 評価に対するコーピング

評価に対するコーピングとは、刺激（ストレッサー）に対する受け止め方（評価）を変え、刺激をストレスに転化させないようにすることです。

「他人からやり方を責められた」と感じたときなどに「責められたのではなく、アドバイスと思う」などというのが、これに当たります。簡単にいうと「気持ちの持ちようを変える」ことです。

「認知のゆがみ」にみられる非合理性を合理的な思考に置き換える方法です。

1) 「過度の一般化」を合理的な思考に変える：「私が夜勤の時にたまたまターミナルの方が亡くなられることが続いただけで、何の根拠もない」

2) 「読心」を合理的な思考に変える：「家族が、自分に話したがるらないのは、私を軽視しているからだ」なら、「家族が本当に情報を話したかっていないのかどうか」「話せる心境なのかどうか」確かめることが必要です。

3) 「べき思考」を合理的な思考に変える：何事も「こうでなければならない」と決めつけてしまうことは非合理的な思考。「実の親だから、私が最後まで支度で世話をしたいと思っている」そのために現状はどうか、必要なこと何かなどの客観的な部分を検証し、そのためにレスパイトすることも考えられるよう持っていきます。ただし、個人の価値観と密接に関係しているので慎重な対応が必要です。

### ③ 反応に対するコーピング

①②がストレスを起こす手前で食い止めるコーピングであるのに対し、反応に対するコーピングとは、ストレス反応が出た（すでにストレスを感じている）場合のコーピングであり、反応（興奮した状態）を鎮めることを意味します。ストレス反応には心理的なもの（不安やイライラ）と身体的なもの（脈拍の増加など）がありますが、心身は一体であることから方法は基本的に同じです。

深呼吸、リラクゼーションやストレッチなども案外効果的です。

#### ④社会的支援（ソーシャルサポート）というコーピング

すべてのストレスの発生プロセスと関係し、高い有効性を発揮するコーピングとして「社会的支援」があげられます。簡単にいうと、他人（あるいは様々な機関など）の力を借りて、ストレスに対処していくことです。困ったら他人に相談することもこれに当たります。

家族介護者に対してケアマネジャーや他の支援者が行っているものも社会的支援といえます。また、ケアマネジャーの抱えるストレスに対して、各専門職のコンサルテーションなどもこれに当たります。

#### ○6つのソーシャルサポートの機能と提供するために必要な技術

サポートの機能分類名	サポート機能の説明	そのサポートをするのに必要な技術
(1)自己評価サポート	自分の能力・社会的地位・仕事での能力に疑いを持ったときに有効に働く。自分がマイナスに考えていた自己像の側面を打ち明けることで、自分の評価を再度高める事ができる	<ul style="list-style-type: none"> <li>・傾聴</li> <li>・感情・事実の反射</li> <li>・共感</li> <li>・再保証</li> <li>・自己開示</li> <li>・非審判的態度の保持</li> </ul>
(2)地位のサポート	自分が何らかの役割を果たしていることで得られるサポート	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相手に役割を与えること</li> <li>・役割を果たしている相手を認めること</li> </ul>
(3)情報のサポート	問題の本質、問題に関係している資源に関する知識、代替的な行動に至る道筋に関する情報を提供すること	<ul style="list-style-type: none"> <li>・適切な情報ネットワークを持っていること</li> <li>・相手のニーズに見合った情報を見つけ出すこと</li> </ul>
(4)道具的サポート	実際的な課題に対する援助の提供	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相手に必要な具体的な援助力を持っていること（例：お金、労働力など）</li> </ul>
(5)社会的コンパニオン	共にいる、出かけるなどの社会活動のサポート	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コンパニオンとして使える時間の所有</li> <li>・相手にとって重荷にならないこと</li> </ul>
(6)モチベーションのサポート	根気よく何かを継続したり、解決に向かって進んでいけるようにモチベーションを高めるサポート	<ul style="list-style-type: none"> <li>・励まし</li> <li>・努力の結果の予測とその再保証</li> <li>・将来への希望を見つけ相手に伝える</li> <li>・フラストレーションの対処の方法</li> <li>・共にがんばろうというメッセージの伝達</li> </ul>

「高齢者援助における相談面接の理論と実際（第2版）」渡部律子、医歯薬出版、2011 より

### 3. 基本的なことをいねいに行う

#### (1) 相手を理解しようとする事：アセスメント

##### ①傾聴

相手の語ることをしっかり聴き、自分の理解の度合いを相手に確認すること。

##### ②受容

相手の言動を、しっかり受け止めること。否定・非難・批判しない。いきなりの質問返しもしない。だからといって、鵜呑みにして認めない。

##### ③共感

あたかも相手の立ち位置に立ったかのように感じる事。そして感じたことを言語化して返すこと。(感情の反射)

○相手に語って(話して)もらい情報を得て、その情報を関連付けることで相手のストレスに関する状況を分析することができます。

#### (2) 支える側の心構え：サポーターな関わりのために

##### ○5つのゆとり

##### ①慌てず焦らず

まず、心のゆとり、落ち着いていることが大切です。傾聴する(相手に話し方ってもらう)ために必須の条件です。

##### ②時間のゆとり

落ち着いていることのためにも、時間のゆとりは重要です。忙しい業務の中で難しい条件設定ではありますが、時間的なゆとりがないと慌てて焦って、結局、支援ができない状況となります。

##### ③体制上のゆとり

体制上のゆとりも必要になります。ある人の話しを、時間をとって聴こうとする場合、自分の仕事について同僚が代ってやってくれるなど、応援が必要になります。「忙しいさなかに何をしてるんや」みたいな状況では困難なのかもしれません。同職種だけでなく多職種の連携はここでも必要になってきます。

##### ④環境のゆとり

環境も大切な視点です。騒がしく、人がせわしなく出入りするような場所では、じっくりと話しをし、傾聴することは不可能です。そのあたりの配慮も意識することが重要です。

##### ⑤関係上のゆとり

いくら手慣れた専門家でも、自分の先輩や上司・恩師の悩みをゆとりを持って聞くことは困難な場合が多いでしょう。俗にいう「役割の二重性」等も避ける方がよいと思います。そういった状況では、他の支援者に代わってもらうことが賢明です。

○上記のゆとりを大切にしながら、自分の「立場」を明確にすること。「なぜ自分が、その人に関わって、心のしんどさを聴こうとしているのかを、相手にはっきり分かるようにすることが重要です。

○悩み苦しんでいる人は、孤立しているように見えますが、実は仲間を求め、同調者を求め、自分の苦しみに共感し、自分の正当性を認めてくれる人を求め続けています。



## (2) 指摘することの大切さ：単なる慰めではないこと

### ○危機に対しては指摘することも必要

立場を明らかにすることで指摘もする関係性につなげることができます。ストレスからくる反応が度を越えている場合には、その行為の危険性について指摘することは重要です。

その場合、ストレスを抱えている人に対して「心配」をして当然の立場の人（支援者）が、「せざるえないしんどさ」に思いをはせながら問題行動を指摘することが必要です。

### ○「のに」という言葉：相手が納得して進めること

「あれだけ説明をしたのに・・・」「あれだけ説得してるのに・・・」「きちんと指導してきたのに・・・」などと、支えるために関わっている人たちから、つつい出してしまう言葉です。

説明や指導は、相手に理解されて初めて成立します。「ああ、そうすればよいのか」などと安心感を得て、はじめて成立するのです。

ケアする側のストレスも、ストレス発生のメカニズムの上では通常のものとは変化はありません。

ただし、他者の感情を、しかも負の感情を取り扱う援助職者のストレスは、その強さや期間を考えれば、しっかり対処することが必要不可欠です。それは、そのことが即ちクライアントの支援に影響するからです。

では、どのようにすれば上手くいくのか？

これはある意味、支援者支援であるために上手にやるということは本来ありません。基本的なことをていねいに行う必要があります。

そして、決して一人で何とかするのではなく、チームで取り組むこともストレス対処につながることを忘れないでほしいと思います。

## 【参考・引用文献】

「ストレスに負けない技術 コーピングで仕事も人生もうまくいく」田中ウルヴェ京/奈良雅弘、日本実業出版、2005

「ストレス」宮城音弥、講談社、1981

「高齢者援助における相談面接の理論と実際（第2版）」渡部律子、医歯薬出版、2011

「新版 こころ病む人を支えるコツ」田原明夫、解放出版、2007