

AYLA HOUKAGO PARTNER

福祉施設における ハラスメントの防止

対人援助職のバーンアウト予防



職場は、人と人が創るものだからこそ

加害者にならないために

ハラスメントに対する正しい理解
自分自身の行動・思考に対するメタ認知
相談先の確保

被害者にならないために

対人援助職のストレス因子の理解
自分自身の行動・思考に対するメタ認知
相談先の確保

知識労働者とは

●専門的知識を持って仕事をする人
(対義語：マニュアルワーカー)

知識労働者は自ら持っている知識を使って顧客に貢献するのが仕事。
答えがない、正解が見えづらい、顧客一人ひとりの正解があるため、
知識労働者は仕事の達成感を感じづらいというのが特徴。

私たち、対人援助職は「専門家」として知識労働者に当てはまる。

対人援助職の役割



人と人との間で行われる
自立支援



社会生活を送るうえで身体的、精神的、社会的などの処要因によって何らかの解決を要する生活課題に直面している個人や家族に対して
その問題解決や課題遂行を援助するために、援助者によって用いられる援助技術。
利用者個人を主として考え、その環境に適応するために必要な援助を行って行く。

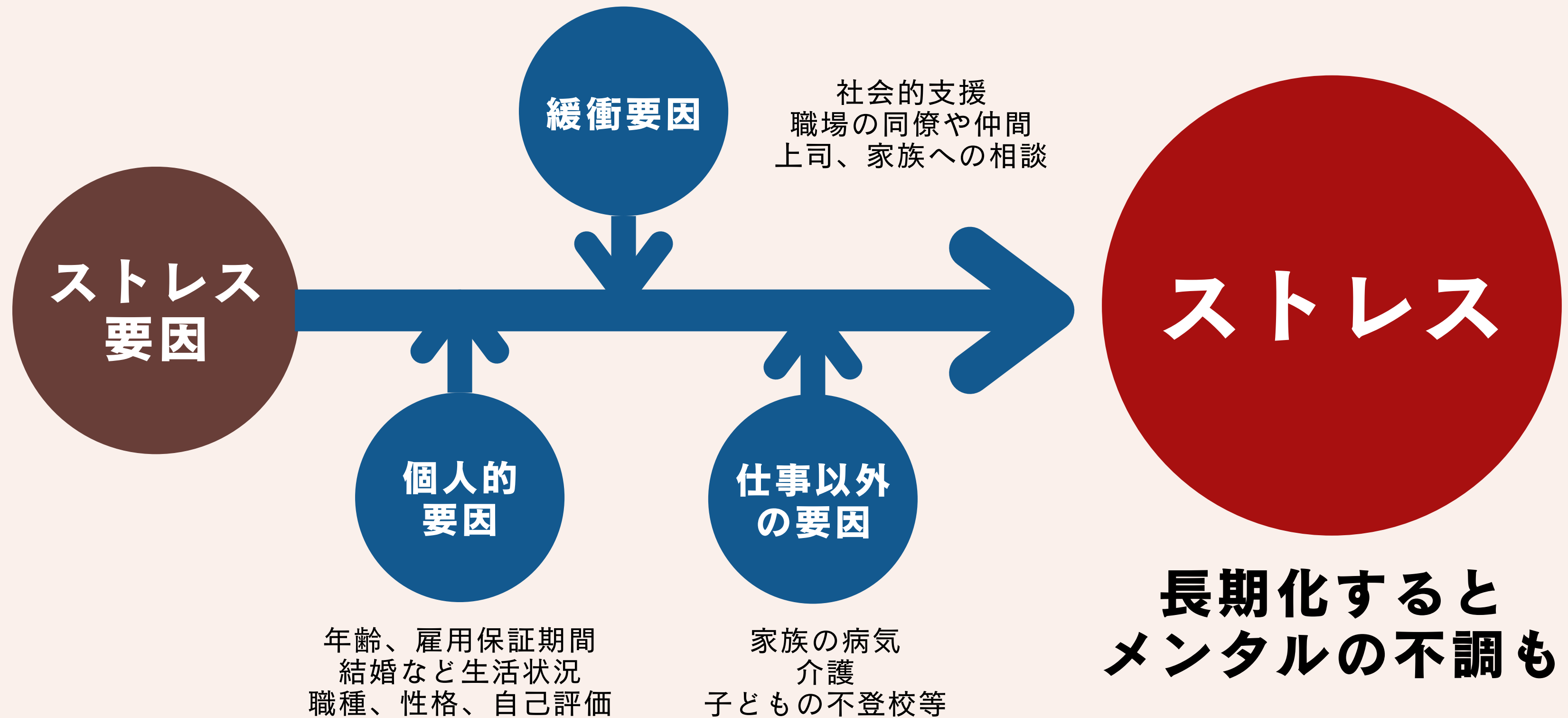
私たち対人援助職にとっての喜びって何だと思う？

対人援助職が陥りやすいこと

- ・ 仕事の手順、内容に慣れず、頑張っていれば慣れるだろうと思っているうちにしんどくなっていく。
- ・ 子どもからの暴言や暴力、からかいの対象となることが多く、徐々に自分でもどう接して良いかわからず苦しくなってきた。
- ・ 子どもの対応について悩むことがあっても、職場の上司、同僚に話しにくい。
- ・ 子どもの指導に熱心に取り組んできたつもりだが、反面成果にこだわり、子どもがきちんとできないとイライラしてしまうようになった。
- ・ 子どものころから「いい子にしていなさい」と言われて育ってきたので、人に悩みを話すということができないまま大人になってしまった。
- ・ まじめで神経質な所があり、手を抜くことができない。
- ・ 人の目を気にして、人との付き合いに悩み、言われた言葉を引きずってしまう。

不真面目だから、不適格だから起こることではない！

働く人のストレスモデル



「今週末までに行事の準備を終わらせてね」

え！今週末？



やば！一週間しかないよ！

あなたならどうする？どう思う？

どうして受け取り方が変わる？



職員の「ストレス耐性」や「キャパシティの問題」として
とらえられることが多い事象ですが違います。
これには「**認知**」というものが関わっています！

認知とは

認知とは、**ものの見方**。

外界の事象を認識するための枠組みで、スイスの心理学者ピアジェはこれを「**スキーマ**」と呼びました。

ピアジェによれば、人は外界の事象を自己のスキーマに取り入れること（同化）や、外界の事象に自己のスキーマを修正すること（調節）によって外界を理解していくと考えています。

そして、同化や調節を繰り返し（均衡化）ながら、次第にスキーマが広がり、高度なスキーマを獲得することができるといった認知機能の発達過程を示しています。

新しい経験は調節が必要になるため不均衡に陥る
それを繰り返し、スキーマを広げていく

ストレスのメカニズム

一次 評価

出来事が自分にとって、どれだけの脅威になるか？
どれだけ重大な出来事か？という評価をする。

二次 評価

そのストレスを自分がどのようにして
乗り越えられるかを考える。

ストレスを感じる出来事があったときに、それを乗り越える手段として
「自分一人で頑張る」という選択肢しか持っていない人と、他者に分散したり、頼ったり、交渉できる人とは、ストレスの感じ方が変わってきます。

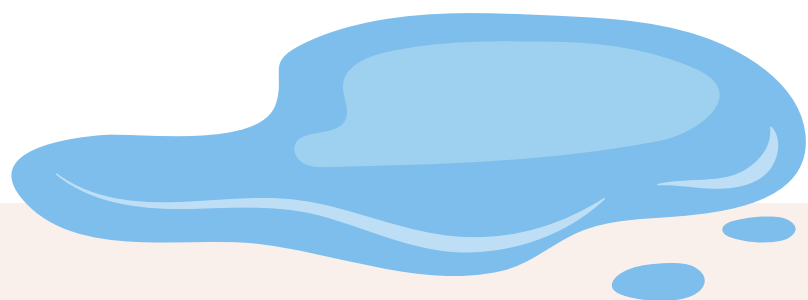


屋外プログラム当日、雨が降った！

一次評価（「雨だ！」と分かったときに感じること）



二次評価（屋外プログラム＋雨という状況をどんな気持ちで乗り切る？）



ストレス評価はそれぞれのクセ



どうせ
うまくいかない

私のせいだ・・・



こうするべき！



僕は悪くない
あの人のせいだ

きっと
私の事が嫌いなんだ



認知のゆがみ10パターン

白黒思考

白か黒。100点以外は全部0点と同じ。完璧以外は全部否定。

マイナス思考

あらゆる出来事のネガティブな所に目が行く。他人に対しても同様。
良い事が起こったとしても「まぐれ」だと思う。

すべき思考

～すべき、～あるべきという自分の価値基準で判断してしまう。
自分に対しても過度なプレッシャーをかけるほか、他人に対しても求める。

レッテル貼り

私は、あの人は、こういう人間だ。というレッテルを貼る。

個人化

すべて自分のせいだと思い込む。

過度な一般化

たった一つの事例をすべてのことに当てはめて考えてしまう。

ネガティブなフィルタリング

たった一つの嫌なことにこだわり、現実を実際より暗くみてしまう。

結論の飛躍

十分な根拠もなしに、自分にとって不利で悲観的な結論をすぐに決め付けてしまう。

過大評価・過小評価

自分のミス等は過大に評価し、自分の良い所を過小に評価する。

感情的決めつけ

理性ではなく感情をもとに物事を判断してしまう。

大なり小なりみんなこのようなクセを持っていますが
この「認知」のクセが職場の人間関係には大きく影響しています

身近にひそむ認知の歪み

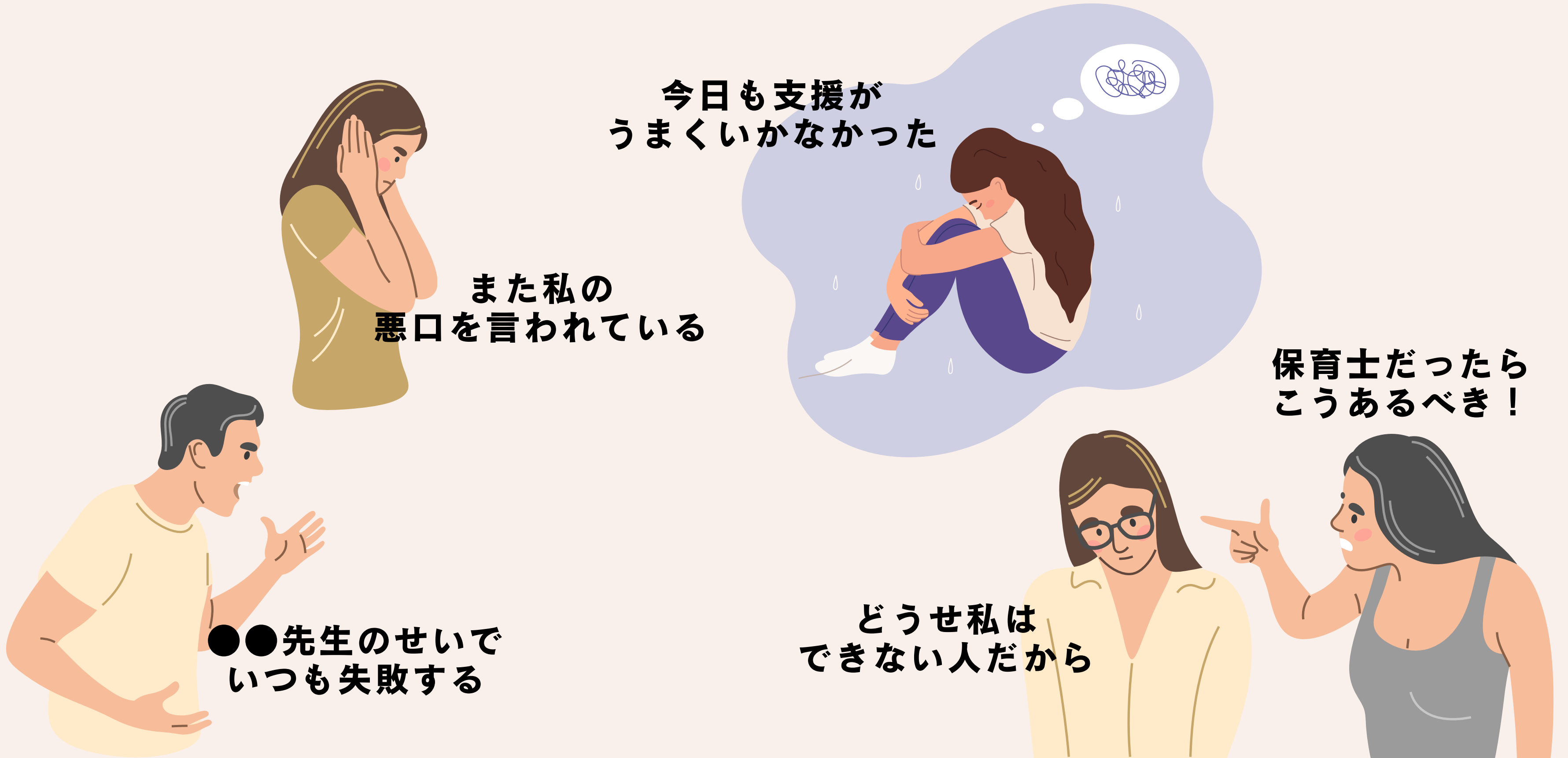
今日も支援が
うまくいかなかった

また私の
悪口を言われている

保育士だったら
こうあるべき！

●●先生のせいで
いつも失敗する

どうせ私は
できない人だから



受け取り方が変わると行動が変わる



職員の「ストレス耐性」や「キャパシティの問題」として
とらえられることが多い事象ですが違います。
これには「**認知**」というものが関わっています！

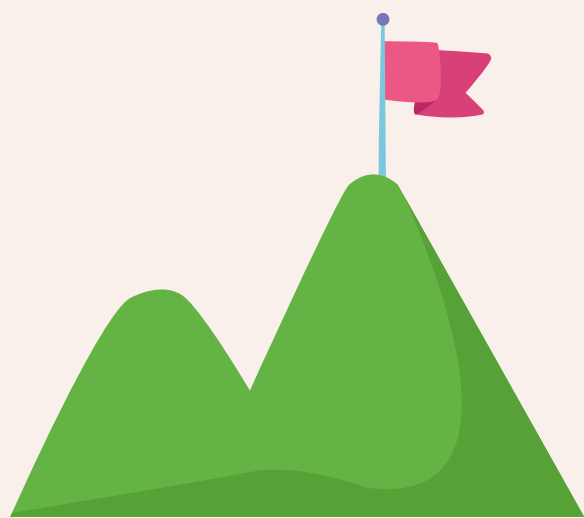
対人援助職の悩み

対人援助職にとっては、**職場の人間関係が最も大きな悩み**となります。
悩みを持つ人と、持たない人とは2倍も離職意図の差が出るという研究
があるります。

対人援助職が人間関係に悩みを持つと、利用者に対しても波及してしまう
他、満足に話し合いもできず結果として支援の質の向上ができず、更に人
間関係が悪化する悪循環に陥るのです。

私たち**対人援助職**にとって支援の質とは、自分たちの価値そのもの。
仕事の喜びや、好ましい状態を意味する最も大切な指標にも拘らず、そこ
の練度を高めていけない職場になっていってしまうのです。＝更なる疲弊

対人援助職のモチベーション



利用者一人ひとりの最善の利益の保障

私たち対人援助職にとっての喜びって何だと思う？

対等な
議論

価値観
にあった
行動

自己研鑽

他者への
貢献

利用者
との
関わり

人間関係が悪い職場とは

人間関係
による不調



他の人にとっても
いつでも不調をきたしてもおかしくない状況

- ・コミュニケーション不足
- ・嫌がらせ
- ・業務量の不公平感
- ・考え方の違い
- ・指導困難
- ・ラベリング（**認知**）

根っここにあるのは
良い支援がしたい
という気持ちだけ

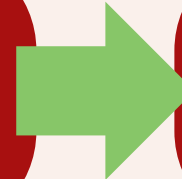


コミュニケーションの機能不全

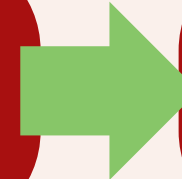
人間関係の悩みの大部分はコミュニケーションの機能不全です。

お互い支援に対する思いもあるし、意志も持っているのに・・・
「やり取り」だけが一方通行で、うまくいかない状態になってしまう。

お互い気持ちはある



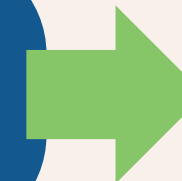
折り合う余地がない



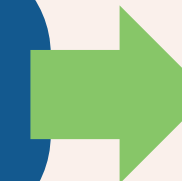
解決が困難になる

解決が困難に感じると起こること・・・

相手を避ける



排除の理論



ハラスメント化

折り合う力を養う

折り合いとは、お互いの顔を立て合うことです。

- ①それぞれの視点から少しずつ対応を変えてみる。
- ②相手の持ち場を想像する。
- ③性格のせいではなく、仕組みの問題として考える

折り合いとはつまり

自分の持ち場で

仕組みの改善を

お互いにやってみる

相手への想像力を働かせる

人は、事情に左右されます。
なので不快な対応をされたときは
「何かあったのかな」と

何かあったラベルを貼る

きっと何かあったんだな
「ラベル」を貼っておこう



マインドフルネスでは
「慈悲」といいます。

よくあるチームのトラブル



**相手のために注意したのに報われない・・・
悪者になってしまう・・・**

対策

- ・ 普段の関わりをチェック！
- ・ よりよい行動への肯定的アクションはできていますか？
- ・ 嫌な行動にだけリアクションしていませんか？
- ・ 大きすぎる主語、一般化のしすぎをしていませんか？
- ・ 個の性格への注意になっていませんか？

**対子どももそうだけど、いつも注意叱責されてばかりだったら
「聞く耳」を持ってもらえなくなりますよね。**

よくあるチームのトラブル



**陰口に巻き込まれて
なぜか自分が誤解されてしまう**

対策

- ・ 陰口 = 困り反応
- ・ 一緒に陰口を言うのではなく「困っている状況」に寄り添う◎



失敗が怖くなってしまった

対策

- ・ 失敗にはオープンな対応を！ ・ 個の失敗は組織の失敗！
- ・ 失敗に伴った体験に価値がある！

よりよいコミュニケーションを目指して

“やり取りの機能を高めよう”

発信

相手が、

受信

相手の、

★アサーション

自分も相手も大切にする方法。

①伝える前に一息つく ②×「あなたは」 ○「私は」 ③謝意を伝える

言語化していないことは全て自己評価

みんな私のこと
嫌いなんだわ

私に言ってるんだ

どうせ私は
できない人だから

私に
いなくなしてほしい
のかな

保育士だったら
こうあるべきだよね



行動の原理を指導に生かす

人の行動の動機

良い結果が欲しい

悪い結果を避けたい

★動機付けとして

- ・ ~すると〇〇な結果になる！（肯定的な表現）
- ・ 「怒られるから」、「面倒くさいから」、「疲れるから」では頑張れない

なぜ、マイナスな動機付けでは頑張れないと思う？

対人援助職の役割



人と人との間で行われる
自立支援



社会生活を送るうえで身体的、精神的、社会的などの処要因によって何らかの解決を要する生活課題に直面している個人や家族に対して
その問題解決や課題遂行を援助するために、援助者によって用いられる援助技術。
利用者個人を主として考え、その環境に適応するために必要な援助を行って行く。

私たち対人援助職にとっての喜びって何だと思う？

利用者さんのために自己研鑽する事で役割を果たし
支援者として成長することでより好きな方向に向かえる

うまくいかないときは二項対立？

A
だと思う



いやいや
いやいや
いやいや



B
でしょ

CもDも
Eもあるよ



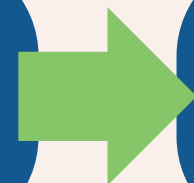
今日からできる事

対人援助の仕事は成果が見えづらく、限度もわからないし
人によって、差が出てしまうからこそ

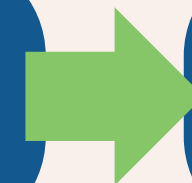
みんなが「理念」に沿った行動ができていたら
お互いに褒め合う！

更に

自分の価値観を話す



お互いに分かち合う



対等な議論