

# 職場における ストレスマネジメント

一般社団法人 北海道認知症グループホーム協会

## 今日のメニュー

- 自分の現在位置を知る
- 「不適切事例」の検討演習
- 自分の器を大きくする
- まとめ

1. 自分の現在位置を知る  
悩み・課題・問題

『人間関係』

## 3つの『恥』

劣等感や罪悪感という『恥』

- ・できない自分、どうせという自分なんか

世間の常識などの世間体という『恥』

- ・非常識
- ・世間体が悪い など世の中に対する

自分の素晴らしさという『恥』

- ・素晴らしい自分を表現するということに対する

みんな「わかってほしい」  
「認めてほしい」だけ

どこかで拗ねているから  
気持ちがまっすぐに伝わらない

『この人は何をわかってほしいんだろう』

Doingばかりを追いかけている

技術やノウハウ  
行為や手法

## 自分の気持ちの”表われ”

- ・ 言っていること、していることは、全部何かを伝えようとしているし、そこには必ず意味がある。
- ・ 例えば  
「自分はずらいんだ」「自分はかなしいんだ」  
「あなたのことが好きなんだ」「嫌いなんだ」  
「自分はがんばったんだ」  
「大事にされなくて悲しいんだ」 とか

## つまり

- 自分の気持ちを「わかってほしい」
- 一所懸命にそのことを伝えている。でも、その伝え方や捉え方が、お互いにすねていたり、ゆがんでいたりするから、伝わらない。
- そこに、人間関係のトラブルの芽が生まれる。

# 自己紹介したくなる 自己紹介ゲーム

自分の現在位置を知る 自己紹介ノート

## 自己紹介ノート

- ① 出身地もしくは出生地は？
- ② 以前の仕事は？
- ③ 結婚は？ 子供は？
- ④ 趣味は？
- ⑤ 何人兄弟（姉妹）の何番目？
- ⑥ どんな性格？
- ⑦ 血液型は？
- ⑧ 年齢は？
- ⑨ 人間以外に例えると何か？

## あなたの「わかってほしい」ことは？

### 例えば

- ・ 介護、支援、ケアについて
- ・ アセスメントとケアプランについて
- ・ 職場内の人間関係（上司・同僚・部下）
- ・ 入居者と家族との関係について
- ・ 地域との繋がりについて
- ・ その他仕事に関すること

## 『わかろうと』するための7つの習慣

### 1. 「わかろうとする力」「共感する力」⇒「受け止める力」

「受」⇒「心」⇒『愛』

「その人の事情、都合、そうする理由、考え、価値観などを理解しようとする事」



一番の“支援”です

## 『わかれとう』 するための7つの習慣

### 2. 『正しい合戦』にしない

お互いの“正しさ”をぶつけあうから喧嘩になる  
「認めてはいるけども、嫌い」はOK!

## 『わかれとう』 するための7つの習慣

### 3. “反論のための材料”を探さない

コツは、『ただ、一度“受け止める”』 それだけでいい

・ 受け止めるための魔法の言葉

『ふ～ん、そうか』

『へえ～、そうなんだ』



## 『わかろうと』するための7つの習慣

### 4. 「ちゃんと言う」をする

受け取るために一番大事なのは『言う勇気』を持つこと

いつも自分の気持ちをちゃんと言っている人は、人の話もしつかりと聞いています

## 『わかろうと』するための7つの習慣

### 5. 自分の気持ちにウソをつかない

なんのために言うのか⇒自分の気持ちにウソをつかないため  
決して相手にわかってもらうために言うのではない

何度も言いますが、自分のことはわかってもらえない、相手のことをわかるはずもない

認知機能が変化する状態にある方々の気持ちわかりますか？

## 『わかろうと』するための7つの習慣

### 6. 「受け取りやすい言い方をする」

ポイント⇒自分の気持ちを差し出す感じ⇒『告白』

感情的な剛速球を投げないこと

## 『わかろうと』するための7つの習慣

### 7. 『個人の感想』と『その理由』を言う

「私はこういう意味で受け取った」という理由をつけ加える

例えば

「すごく悲しかった」「すごく腹が立った」

「なぜかというと、あなたに無視されたように勝手に感じたから」

つまり、私個人の感想と、そして“そう感じた理由”を告白

これを覚えておくと、自分の“本心”にも気づける

## 2. 「不適切事例」の検討演習

### 報告事案 1

入居者氏名 Nさん 女性  
年齢 94歳  
要介護度 3  
保険者 N市

#### 報告内容

平成26年6月某日、19:45頃テレビ前ソファーに座っていたNさんが立ち上がろうとした際にキッチンに立っていたAスタッフがNさんの傍に行き、肩を押しながら「何しているの？座って」と座らせた。リビングにはAスタッフが1名しかおらず、目撃したBスタッフは2階にいる入居者に服薬の為、階段を昇る最中だった。

## 3つの『わかってほしい』こと

1. Nさんの「わかってほしい」（気持ち）は？
2. Aスタッフの「わかってほしい」（気持ち）は？
3. Bスタッフの「わかってほしい」（気持ち）は？

## 報告事案 2

入居者氏名 Yさん 女性  
年齢 91歳  
要介護度 4  
保険者 登別市

平成26年6月某日日中、Yさんがソファから立ち上がりテーブル伝いに1～2歩進まれたところでAスタッフが後ろから「座るか歩くかどっちかにして！」と不適切な声掛けを行なった。そのやりとりをBスタッフが目撃した。

### 3つの『わかってほしい』こと

1. Yさんの「わかってほしい」（気持ち）は？
2. Aスタッフの「わかってほしい」（気持ち）は？
3. Bスタッフの「わかってほしい」（気持ち）は？

### 3. 自分の器を大きくする

“ダメな自分”を受け入れてるキャンペーンをしてみる

『初対面の印象を伝え合っこしてみてください』

あなたのセルフイメージは  
高いですか？  
低いですか？

「人に言われたこと」を否定  
も反論もせず  
”拝聴してみよう”

『ドS！！』って言われた！！

## 心の器を大きくするキャンペーン

- 心の器を大きくするキャンペーンリストのうちで、「やってみようかな」と思うものを選んで書き出してみてください。
- 独自にキャンペーンを創作は、大歓迎です。

## 心の器を大きくするキャンペーンリスト

- うれしいときに『うれしい』と伝えるキャンペーン
- 感情を味わい尽くすキャンペーン
- 思ったことを言ってみるキャンペーン
- 寂しい、悲しいと感じたとき、素直にそれを口にするキャンペーン
- 好きなものを『好き』と言うキャンペーン
- くどくどと人と話しているのを聞くキャンペーン
- 『なにもしない』キャンペーン
- 『ありがとう』キャンペーン
- 誰かを許してあげるキャンペーン
- 自分にウソをつかないキャンペーン

# まとめ

## セルフ（ストレス）マネジメントにとって大切なこと

- 自分にウソをつかないこと
- 共感力、共有力を鍛えること
- 自分の心を見つめる機会を持つこと



## チームマネジメントにとって大切なこと

- ・ チームで合意形成しているか？
- ・ チームで共有しているか？
- ・ チームで同じ方向を向いているか？
- ・ 又は、そうなるようそれぞれが努めているか？

## トップマネジメントにとって大切なこと

- 決断をする
- スタッフが自由に仕事しやすい環境を創ること
- 責任をとる

DoingからBeingへ  
やり方からあり方へ

『因は我にあり』

時折、自分の前提を見つめてみることに

## 参考文献

- ・ 性格リフォームカウンセラー 心屋仁之助  
『心配しすぎなくてもだいじょうぶ』 王様文庫
- ・ DVD 心のブレーキを見つけて外す 初級セミナー 心屋塾
- ・ 不適切な支援に関する報告書（登別市役所提出文書より）

有難うございました。

## セルフイメージを高めるには？

あなたは、自分のセルフイメージが高いと思いますか？それとも低いと思いますか？

セルフイメージが高い人には2種類ある

- ・今うまくいっている、成果や業績がいい  
結果に左右される
- ・なんの業績も結果も出ていなくてもいい  
結果に左右されない

- 私は、なんの業績もなくとも私は凄い人である⇒巨大な安心
- 実績をもとにして振る舞いができている人は実績を口にする
- 振る舞いが先にどうしようとできている人は実績を言わない
- 実績がなくとも人間として魅力があるんです
- ここを前提として生きると決めることです

自分の中が満たされてくると

⇒自分の周りの現実が満たされてくる

何もないけど自分は凄いと決める

⇒あとから凄いという実績がついてくる

『私は凄いです』『チョー凄いです』 そう思えなくても  
そう決めちゃえばいいんです。

## 事後経過報告 1

### 不適切な支援発生から報告までの経緯

○月○日 目撃したBスタッフが他ユニット管理者に相談したところ、当該ユニットであるユニット管理者に報告するよう指示を受け管理者に報告する。

### 報告事案の事実確認

○月○日、報告に名前の挙がったAスタッフと両管理者、虐待防止委員会より2名のスタッフが事実確認のため面談を行ない、事実確認を行なうと共に総合施設長に報告を行なう。

### ユニット会議

事実であることを確認後、○月○日にユニット会議を行ない、不適切な支援が行われた事実について説明し、原因と対策について話し合いを行なった。

## 事後経過報告 2

### 不適切な支援が行われた原因

- ・高齢者虐待防止等高齢者の権利擁護等に関する理解が不十分である
- ・『認知症』と『人』の支援の理解が不十分である
- ・業務中心の流れが慢性化しており、改善に至らない原因の一つである
- ・チーム内での意見交換がスムーズに行われる体制が不十分である。たとえば、経験年数の浅いスタッフの意見が反映されにくい
- ・事なかれ主義が背景にある（事故・怪我さえなければいい、事故を起こさない事が最優先され、考えの中心に置かれてしまっていた）
- ・入居者主体の支援の考え方(入居者本人の出来る事を見極めて生活をする)が未だ浸透までに至っていない
- ・入居者との関わりが薄いため、本人の全体像が見えていない（見ていない）
- ・ユニットにおける責任者として、適切な支援の方向性を明確に示すまでには至っておらず、
- ・スタッフをまとめ引っ張っていくというリーダーシップに欠ける面がある
- ・スタッフ個々人の仕事に対する意識と専門職としての意識の欠如
- ・各ユニット間やユニット内での情報交換（話し合い）が不十分である
- ・法人のトップである総合施設長の責任が果たされていない

## 事後経過報告 3

### 家族との関係

事実確認後、当該ユニット管理者が事実の報告及び謝罪を行なう。今後の対策について説明を行ない、ご理解を頂く。日頃より面会が多い家族であったため、生活の様子などを理解して頂けており、本人の生活を今後も協力して支えていただける事を確認している。その後、Aスタッフからも謝罪を行う。

## 事後経過報告 4

### 今後の対策

- ① スタッフ間の情報の共有、報告連絡、相談、打ち合わせの徹底をはかる。
  - ・ 定時に行なわれている管理者への報告はこれまで通り電話にて行うと同時に、総合施設長にも同様に行なう。
  - ・ 勤務中の職員間の情報共有を積極的に行なう。（具体的な支援の報告や相談、打ち合わせなど）
- ② 定期的な研修を通して、適切な支援（良い支援）に対する意識の向上・持続を図る
  - ・ 小冊子の活用（高齢者虐待防止法の周知徹底の方法として）
  - ・ スタッフ個人の適切な支援に対する知識の向上
  - ・ 不適切な支援を目撃した場合、総合施設長、両ユニット管理者、虐待防止委員会に対する報告義務がある事を全スタッフで確認し、周知徹底を行なう。
  - ・ 定期的にスタッフの意識調査を行い、未然に防止するための備えを行なう。

## 事後経過報告 5

- ③ スタッフ間で不適切と感じられる支援があった場合、そのことに対してその場で事実確認を行ない、修正又は相談し合える関係作りを行なう。
- ④ 各ユニット間の交流を増やし、互いに支え合える関係作りを行なう。
- ⑤ そもそも、関係省令や会社の方針、ホームの理念などを遵守する事は言うまでもないが、全てはその哲学のもとに息づいている事を再度確認する機会を持つ。
  - ・ ケア理念の見直しを行ない、再度全スタッフで理念づくりから始める。

報告代表者 有限会社 グッドライフ  
代表取締役総合施設長 宮崎直人

# 虐待が起こる仕組み

## 虐待が起こる仕組み

①結果	2 言い訳	③原因（前提）	④過去の経験
身体的虐待 心理的虐待 経済的虐待 性的虐待 ネグレクト	うるさいから 言うことをきかないから 転倒したら困るから 骨折したら困るから 騒がれると困るから 夜寝ないから 周りに迷惑がかかるから 何もわからないから めんどくさいから 誰も見てないから	どうせ認知症の人だし どうせ何を言ってもわからない人だし とんちんかんなこと言うし どうせばれないし 徘徊 暴言暴力 不潔行為 弄便行為 破壊行為 異食	痴呆症の歴史・過去の経験が前提にある  病気に対する未知の恐怖がある