

第2章 ストレスのしくみと対処法

1 ストレス発生のしくみ

● ストレスとは

私たちは、どうしてもしばしば落ち込んだり、イライラしたり、仕事に行く気になれない朝があったりするのでしょうか。人間がこのような状態に陥るのは、ストレスということが関係しているのです。

ストレスとは、ある不快な刺激(ストレッサー)によって、人間に様々な反応(ストレス反応)が引き起こされるプロセスのことです(図3)。ストレス反応には、「心の面」「身体面」「行動面」それぞれにおいて様々な反応があります。また、ストレスが起きると、わたしたちはストレスを解消するために、様々な対処(コーピング)を行います。このコーピングが成功すれば、ストレスを解消できるのです。

介護の仕事をおこなっていく上で、自分自身のストレスの問題を解決するために、わたしたちはこのようなストレス発生のしくみを把握し、自分のストレスに気づき、上手にコーピングをおこなっていくことが大切なのです。この章では、ストレスに関する基本的なしくみと対処方法を学んでいきましょう。

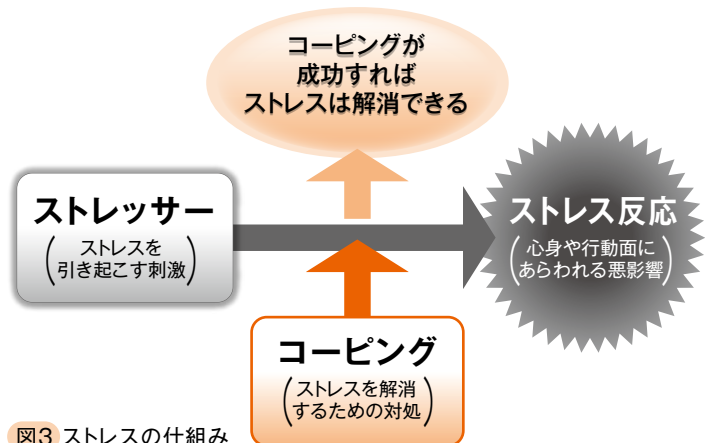


図3 ストレスの仕組み

● 介護の仕事をする上で生じやすいストレッサー

介護の仕事をする上で、生じやすいストレッサーはどんなものがあるのでしょうか。以下に5種類の例を挙げます。

利用者に対して

- うまくコミュニケーションがとれない
- 過大な要求をされる
- こちらが不快になるような言動をされる

利用者の家族に対して

- 過大な要求をされる
- こちらの仕事ぶりや態度に対する不本意なクレーム

上司・同僚に対して

- いじめ・えこひいきがある
- 仕事を正當に評価してくれない
- 不満や悩みを相談できる人がいない

事業所に対して

- 長時間勤務、業務量の多さ
- 金銭的報酬の少なさ
- 身分の不安定さ
- 将来の自分の仕事内容や地位が不明確なまま

自分自身に対して

- 仕事に自信が持てない
- 利用者さんの役に立てない
- 仕事上の自分の役割がよくわからない

2 仕事のストレスとプライベートなストレス

ストレスが蓄積されると、日常生活の色々な場面で反応が生じてしまいます。そのため、仕事上のストレスが、仕事以外のプライベートな場面にも悪影響を及ぼすことになります。例えば、仕事のストレスがたまって、家族に八つ当たりしてしまったり、友達づきあいを避けるようになったりすることがあります。一方で、プライベートな生活でのストレスが仕事に悪影響を及ぼすこともあるのです。例えば、仕事に行く前に夫婦喧嘩をしてしまった人は、その日一日ムシャクシャして、やる気が湧いてこなかったりすることがあります。

このように、仕事とプライベートでのストレスはお互いに関係しあっています。そのため、仕事上のストレスがたまって、プライベートな生活もうましくいなくなり、結果的にそれがストレスになって、仕事にさらなる悪影響を及ぼしてしまう、このような「**ストレスの悪循環**」が生じてしまうことがあります(図4)。

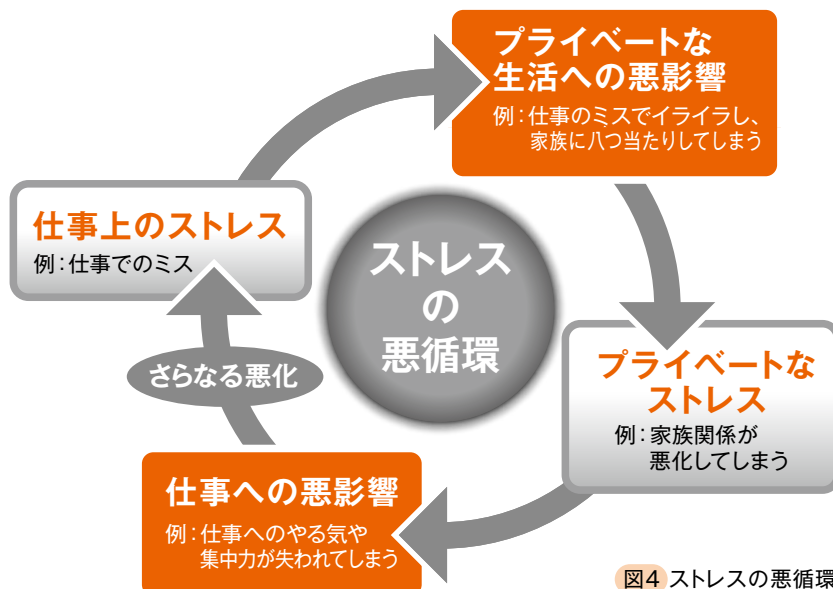


図4 ストレスの悪循環

このような事態に陥らないようにするには、どうしたらよいでしょうか？ まず、最初に行う必要があり、かつ一番大事なことは、**自分でストレスのサインに気がつく**ことです。例えば、仕事をしていても何か集中できない、家に帰ってきてもホッとする時間と場所が無く、落ち着けない、イライラしてしまう…このような不調のサインが自分に現れた時、自分の生活を見直してみてください。そして、自分のストレスの悪循環に気がつくことができれば、それを止めるはたらかかけができるのです。自分自身のストレスのサインに気づき、対処する具体的な方法は次項から説明していきます。

3 ストレスのサインに気づく

● ストレス反応=ストレスのサインとは

前項で述べたように、ストレスの悪循環に陥ることを防ぐためには、「あなたはストレスがたまっていますよ」というサインに自分で気がつくことが最初に必要なことです。そこで、ここでは誰もが自分のストレスのサイン(ストレス反応)に気がつけるように、より具体的な説明を行います。ストレスのサインには次の3種類があります。

心にストレスが出る場合

- 落ち込んだ気分になる
- 意欲が低下してやる気が出ない
- 集中力が出ない
- イライラしたり不機嫌になる
- 不安が高まり落ち着かなくなるなど

体にストレスが出る場合

- 頭痛
- 胃痛
- 下痢
- じんましん
- 腰痛
- 高血圧
- 慢性的な疲労感
- 不眠
- 食欲が無いなど

行動にストレスが出る場合

- 人づきあいを避けようとする
- 他人に対して攻撃的になる
- ひきこもりがちになる
- たばこやお酒、食べる量が増えるなど

● 深刻なストレス反応であるバーンアウト

介護職のように、特定のヒューマン・サービス従事者がストレスをためた結果、深刻なストレス反応である「バーンアウト」という状態に陥る危険性があることが知られています。バーンアウトには以下のような症状があります。

情緒的消耗感	仕事を通じて、心に余裕が無くなり、すりきれたような感じを持ってしまう。体も心も疲れ果て、1日、1週間が長く感じてしまう。
脱人格化	利用者さんに対して、人格を無視した思いやりの無い言動をしてしまう。型通りの紋切り型の対応を繰り返してしまう。同僚や利用者さんの顔を見るのも嫌になってしまう。
個人的達成感の低下	急激に仕事に対する意欲や集中力が低下してしまい、ミスを繰り返す等、仕事内容が質的に低下してしまう。それにより、仕事に対する自信や充実感が失われてしまう。

もしこのようなバーンアウトに陥ってしまうと、長期休養が必要になる場合もあり、回復し仕事に復帰できるようになるまで、時間的、経済的、労力的に多大な犠牲を払わなくてはならないこともありえます。そのため、深刻なストレス反応が出る前に、できるだけ早めに自分のストレスを把握して解消したり、ストレスが生み出されるような状況を改善するといった**予防**が大切なのです。

3 ストレスのサインに気づく

● ストレスのサインを自分でチェックしてみよう

ストレスのサインに気がつくための、自分でできるチェックリストとして、「労働者の疲労蓄積度自己診断チェックリスト」（厚生労働省）の一部を以下に挙げますので、みなさんが自分でチェックを行う際に利用してみてください。

採点方法

設問ごとに、自分に当てはまるところに○をつけてください。
その上で、自分が○をつけた全13項目の点数を全て足して合計点を求めて下さい。

項 目	ほとんどない	時々ある	よくある
1 「イライラする」	0点	1点	3点
2 「不安だ」	0点	1点	3点
3 「落ち着かない」	0点	1点	3点
4 「ゆううつだ」	0点	1点	3点
5 「よく眠れない」	0点	1点	3点
6 「体の調子が悪い」	0点	1点	3点
7 「物事に集中できない」	0点	1点	3点
8 「することに間違いが多い」	0点	1点	3点
9 「工作中、強い眠気に襲われる」	0点	1点	3点
10 「やる気が出ない」	0点	1点	3点
11 「へとへとだ（運動後をのぞく）」	0点	1点	3点
12 「朝起きた時、ぐったりした疲れを感じる」	0点	1点	3点
13 「以前と比べて、疲れやすい」	0点	1点	3点

解 説	
合計点は次のように評価してください。	0～4点…… ストレスのサインはほとんど出ていない
	5～10点…… ストレスのサインが少し出ている
	11～20点…… ストレスのサインが高く出ている
	21点以上…… ストレスのサインが非常に高く出ている

従って、合計点数が11点以上の場合は、ストレスが蓄積している可能性があるので、次項で紹介する自分のストレスを解消するための対処を検討してください。

なお、この「労働者の疲労蓄積度自己診断チェックリスト」は中央労働災害防止協会のホームページ(<http://www.jisha.or.jp/health/index.html>)にて、勤務状況の診断を加えて、より詳細な自己判定や、家族の方による判定ができますので、ストレスを感じている方やご家族は、ぜひチェックしてみてください。

4 セルフケアのすすめ

● コーピング＝ストレスを解消するための対処とは

これまでは、自分自身のストレスの状態に気づくことの重要性について学んできました。それでは、自分自身のストレスに対して、どんなことができるでしょうか。ストレスを解消するための対処＝「コーピング」は一般的に以下のようなものが挙げられています。

積極的な問題解決

問題の原因を明らかにして、積極的に解決しようとするコーピング。

例▶問題について情報を集め、解決方法を考えて実行する。

放棄・あきらめ

問題が起きた事はしょうがないこととあきらめるコーピング。

例▶「この問題は自分のせいではなかったわけではないので、しょうがない」と納得する。

回避・休養

問題そのものから、一時的に距離をとるコーピング。

例▶旅行に出かけてリフレッシュする。

相談

他者からの援助を求めるコーピング。

例▶同僚に相談したり、愚痴を聞いてもらう。

見方を変える

問題を別の視点からみるようにするコーピング。

例▶「今は大変だが、自分にとって良い経験になる」とプラスに考える。

以上のようなコーピングをみて、あなたは普段ストレスが生じた時にどのようなコーピングを行うことが多いでしょうか？ 誰がやってもどんな時でもうまくいくコーピングというものはありません。**何が有効なコーピングかは、その人の個性やライフスタイル、またその時の状況によって違うものなのです。**例えば、積極的に問題解決に取り組むことが得意な人もいれば、しょうがないと開き直って自然にまかせることでうまくいく人もいます。また、自分が普段使っているコーピングを意識していないことも多いのです。このことから、**自分で効果的にストレスに対処（セルフケア）するためには、自分にとって有効なコーピングを自覚しておくことが大切です。**そうすれば、意識的にコーピングを使い分けたり、組み合わせて効果的なセルフケアをすることができるようになります。

● セルフケアのための具体的なヒント

ここでは、具体的なセルフケアの仕方について、「ストレスが生じた時にどうするか」と、「ストレスが生じる前に備えておくこと」の二つの視点から、それぞれ説明をしていきます。

4 セルフケアのすすめ

●セルフケアのための具体的なヒント

ストレスが生じた時にどうするか

まず、あなたがストレスがたまっているようだとは自覚した時に、どのような対処(コーピング)をすればよいか、以下にヒントとなることを挙げました。



a 意識して休養をとろう

まず、第一にストレスに対して有効な方法は休養をとることです。休養するというのは、一見簡単なことのように思えます。しかし、あなたは自分に合った休養のとり方を知っているでしょうか。例えば、よく眠れば元気になれる人、または一人になってゆっくり過ごすことでリラックスできる人もいれば、家族と一緒に楽しく過ごした方が気分転換になるという人もいます。その時の状況に合わせ、最も自分に合った休養のとり方で休んでください。

b 自分に役に立つコーピングをしよう

あなたが普段用いているコーピングにはどんなものがあるでしょうか。今まで問題が生じた時に自分が行ってきたコーピングを思い出してみてください。意外にも、役に立っていない、まずいコーピングを意識せずに繰り返してしまっている場合もあるのです。そのようなまずいコーピングは避けて、過去に役に立ったと思えるコーピングを意識して試しにやってみてください。

c 必要なら他人に助けてもらっていい

責任感があり、まじめに仕事に取り組んでいる人ほど、何か問題が起きても自分一人で解決しなければならないと思うようです。もちろんそれは悪いことではないのですが、誰でも自分の手に余る問題が生じることがあります。冷静に考えてみて、自分一人ではどうにもならない問題である時は、ためらわず他人の助けを求めましょう。特に職場でのリーダーなど、自分の仕事をわかってくれている人に相談をしてみましょう。相談は早ければ早い程、つまり問題が大きくなる前にした方が効果的です。

d (それでもうまくいかない時は)
何かいつもとは違うことを試しにやってみよう

人はストレスの悪循環に陥ると、知らず知らずのうちに、事態をもっと悪化させるようなコーピングをしてしまいます。例えば、仕事のストレスを解消しようと、お酒を飲み過ぎて、結局仕事にも支障が生じ、それを忘れようとさらなる飲酒をしてしまう、というようなパターンです。このように、いつもと同じコーピングをしていては悪循環が進むだけの場合、あえていつもとは別のことを試しに色々やってみることで、悪循環のパターンを壊してしまいましょう。例えば、お酒を飲む代わりに、早めに帰宅して家族とのだんらんの時間を過ごしたり、何か新しいスポーツに家族で挑戦してみることを続ければ、自分の健康も、家族関係も改善していきます。

ストレスが生じる前に備えておくこと

ストレスがやってくる前にも、私たちにはできることがあります。それは、いつストレスが発生してもすぐに対処できるように、万全の態勢を整えておくことです。そしてこのことは、ストレスが起きてから対処するよりも、簡単で効果的です。なぜなら、ストレスによって混乱し疲れきった時よりも、元気で冷静でいられる時の方が、いろいろなことができるからです。

a 自分のコーピングを豊かにしておこう

元気な時に、コーピングのレパートリーを増やしておきましょう。例えば、自分の趣味の世界を広げる、やってみたかったスポーツに挑戦するということに、新しい楽しみを見つけることも大事です。また、過去のストレス状況を思い返して、自分がどう乗り越えたのか意識してみると、自分の得意な役に立つコーピングを自覚できます。

b 「いざ」という時に助け合える関係をつくりたい

当たり前のことですが、「自分には誰も助けてくれる人はいない」と思いながら仕事をするよりも、「いざという時は助けてくれる人がいる」と普段から思っているだけで、ストレスに強くなれます。一人でも二人でもそのように思える上司や同僚との関係をつくっていききたいですね。もちろん、まわりの人がピンチの時はぜひ力を貸してあげてください。

c ちょうどいい自信を持とう

自分に自信が無さすぎる人と、反対に自分に自信が有りすぎる人、両方ともストレスを受けやすいことがわかっています。自分が今までどんな風に仕事をやってきたのか、どんな風に問題を乗り越えてきたのか思い出してみてください。もちろんミスをしてしまったなど、マイナスに思えることもあるかもしれませんが、利用者さんの役に立つことができたなど、必ずプラスの経験もあるはずです。自分の経験について、プラスとマイナスをバランスよく思い返すことで、必要以上に自己卑下せず、かといってスーパーヒーローになろうとせず、自分にとってちょうどいい自信を持って下さい。

d 仕事以外の人間関係も大切にしたい

本来、仕事で多少ストレスがあっても、安定感のある充実したプライベートな生活があれば、仕事上のストレスも癒すことができます。例えば、仕事で落ち込むようなことがあった人でも、家族や友達に愚痴を聞いてもらったり、楽しく会話をすることで、ホッとできるものです。そうしてまた元気になり、次の日の仕事に取り組めるのでしょう。このように、家族や友人知人といった、仕事以外の世界とのつながりを普段から保ちたいものです。

