

NaoyaTsuchiyaさん

マイリスト

いいね! 0



検索

ニュースカテゴリー

行き過ぎた感情移入は、自分の感情を見失わせる

あとで読む

【尊厳ある介護（40）】介護の仕事は感情労働

公開日：2018/04/23 (ソサエティ)

里村 佳子（社会福祉法人呉ハレルヤ会呉ベタニアホーム統括施設長）

介護スタッフの林邦子さん（仮名23歳）は、いつも笑顔で利用者に接し、先輩スタッフの注意も、素直に受け入れます。介護記録も適切に書けます。



彼女はでき過ぎた新人スタッフでした。そこが心配でした。

ある時、林さんにしては珍しく、書類の提出が遅れました。

理由を聞くと、「事務所に一人でいると、利用者牧田京子さん（仮名77歳）がいつものように来て、他の利用者との悩みについて話されるのです」

さらに、「長時間繰り返される同じ話を聞いていて、提出期限に間に合いませんでした」と、目を伏せて答えました。

すると、先輩スタッフは「話が長引きそうな時は、次の仕事があるので改めて聞かせてください、と言えばいいのよ。困ったら声をかけて」と助言をしました。

数日後、事務所の前で牧田さんが、林さんに何やら早口で話をしているのを見かけました。1時間過ぎても、そこにまだ2人はいました。

牧田さんは、これまで公務員として責任のある仕事をされていたそうです。退職後、病気をしたので、一人暮らしが不安になって施設に入所されました。

入所してから何度も海外旅行に行かれ、それなりに生活を楽しんでいらっしゃいました。

ところが、2、3年前から旅行を控えるようになりました。

その頃からです。水道の蛇口を閉め忘れて、部屋を水浸しにすることや、他の利用者の部屋を再々訪ねて、トラブルになることが増えたのは。

それをご家族に伝えると、病院受診を勧めても頑なに拒否するので、むしろ施設の方から受診を促してほしいと、依頼をされたのです。

そこで、管理者は牧田さんに受診の話をする、みるみる形相が変わり「私を病人扱いする気なの」と言って、管理者の腕を強く掴んだのです。

そして、側にいた林さんに「あなたは関係ないからあっちに行きなさい」と、大きな声を上げました。

牧田さんの興奮が治まり居室に帰るのを待って、管理者は「大丈夫、怖くなかった？」と林さんを気遣いましたが、顔を紅潮させて首を横に振るのでした。

私たちにとって利用者の話を傾聴することは、業務の一つです。共感して聴くのですが、一步間違えると、利用者の感情なのか自分の感情なのか、分からなくなることがあります。

行き過ぎた感情移入をすると、客観的に利用者を診ることができなくなります。常に自分がどんな感情を抱いているのかを、自己覚知することが必要です。

林さんは、牧田さんの感情に呑み込まれて、牧田さんの不安や辛さが自分のものとなっていたのです。そして、牧田さんの言動が、実は認知症からくる可能性があるかと伝えても、理解できない様子でした。

だから、嫌がっている病院受診を勧めることは、牧田さんを否定することだと思い、適切な援助ができなくなっていたのです。

介護の仕事は感情労働と言われています。自分の感情をコントロールして利用者の感情に合わせるからです。

悲しくもないのに悲しいように振る舞うことや、腹がたっても怒りを抑えることがあります。そのため、過度なストレスを受けると言われています。

そんな感情労働のストレスに晒されていることを、まずは知ることです。

職場をあげてストレス対策をすることは重要ですが、ストレスと付き合う方法を自分なりに持つことも、介護の仕事を長く続ける秘訣なのです。

私は、感情労働だからこそ得られる利用者や家族からの感謝の言葉を思うと、ストレスが軽減しました。

真面目な人こそ、ストレスに気付かず我慢して、燃え尽きてしまうことがあります。

林さんは「分からなくなった」と言って、退職しました。

牧田さんはアルツハイマー型認知症と診断されましたが、自分の変化を認められず、自ら退所されました。

思い出すと、今でも自分の無力さに心が痛みます。

（注）事例は個人が特定されないよう倫理的配慮をしています。

<この連載は原則として水曜日に掲載します>

続報リクエスト

マイリストに追加

以下の記事がお勧めです

> [里村 佳子氏のバックナンバー](#)

> [金正恩はついに改革開放に舵を切った](#)

> [使えない核実験場を廃棄とは、姑息な外交だ](#)

> [ユーザー課金と広告収入のバランスは](#)

> [航空を超えた「ANA経済圏」をつくる](#)

プロフィール

最近の投稿



里村 佳子(社会福祉法人呉ハレルヤ会呉ベタニアホーム統括施設長)

法政大学大学院イノベーションマネジメント（MBA）卒業、広島国際大学臨床教授、前法政大学大学院客員教授、広島県認知症介護指導者、広島県精神医療審査会委員、呉市介護認定審査会委員。ケアハウス、デイサービス、サービス付高齢者住宅、小規模多機能ホーム、グループホーム、居宅介護事業所などの複数施設の担当理事。2017年10月に東京都杉並区の荻窪で訪問看護ステーション「ユアネーム」を開設。

いいね! 0

シェア 0

ツイート

G+

LINEで送る

[この記事編集](#)

ソクラとは

FAQ

編集長プロフィール

利用規約

利用案内

プライバシーポリシー

著作権について

特定商取引法に基づく表示

メーカーソクラ

お問い合わせ

お知らせ一覧

コラムニストプロフィール

Copyright © News Socra, Ltd. All rights reserved