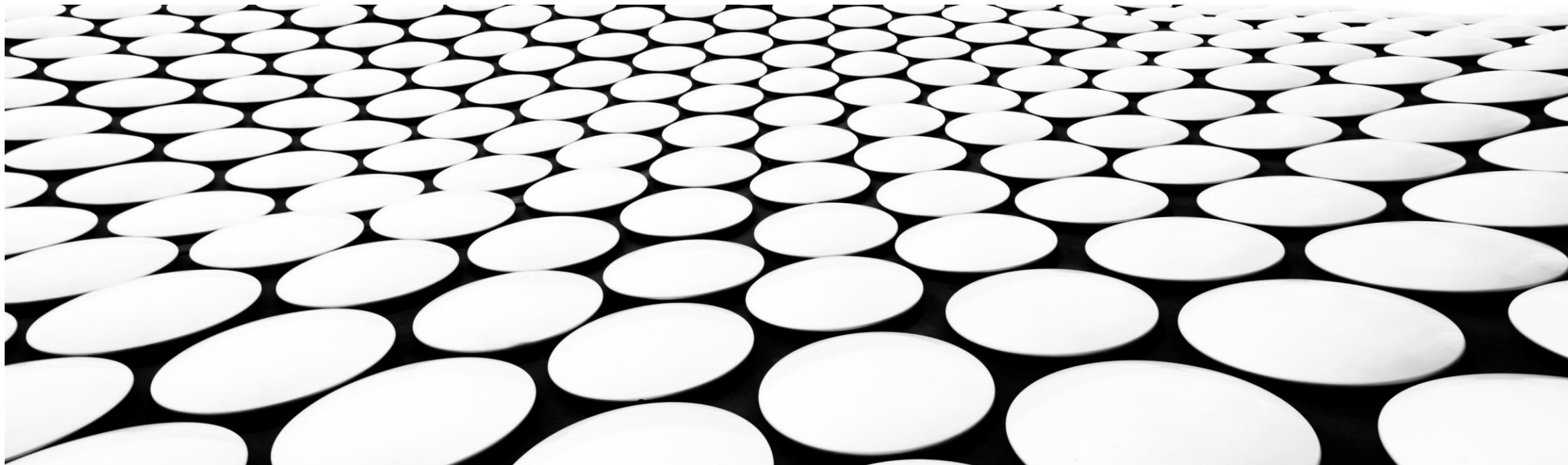


ストレスマネジメントの効果的な実践方法について

～アンガーマネジメントとアサーション～



令和6年10月23日（水）
広島市認知症介護指導者 東原慈光園 大城真也

ストレスとは

ストレスの

原因

- 認知症の利用者との会話が大変！
- 主任やリーダーが厳しい人で苦手なんだけど...
- 利用者の家族への対応に苦慮する
- 休みが取りにくい

反応

- 介護をしていると腰が痛い
- 夜勤や早出で生活リズムが乱れて眠れない
- つらすぎて気持ちが落ち込んでしまう
- 利用者に気を使えなくなっている



ストレスマネジメントは組織で行っていくことが重要である

しかし介護の仕事は人の生活や命を預かる仕事なので、大前提として自分で対応できる部分のストレスには自分で対応して、利用者にしわ寄せがいかないようにすることが絶対的に大切

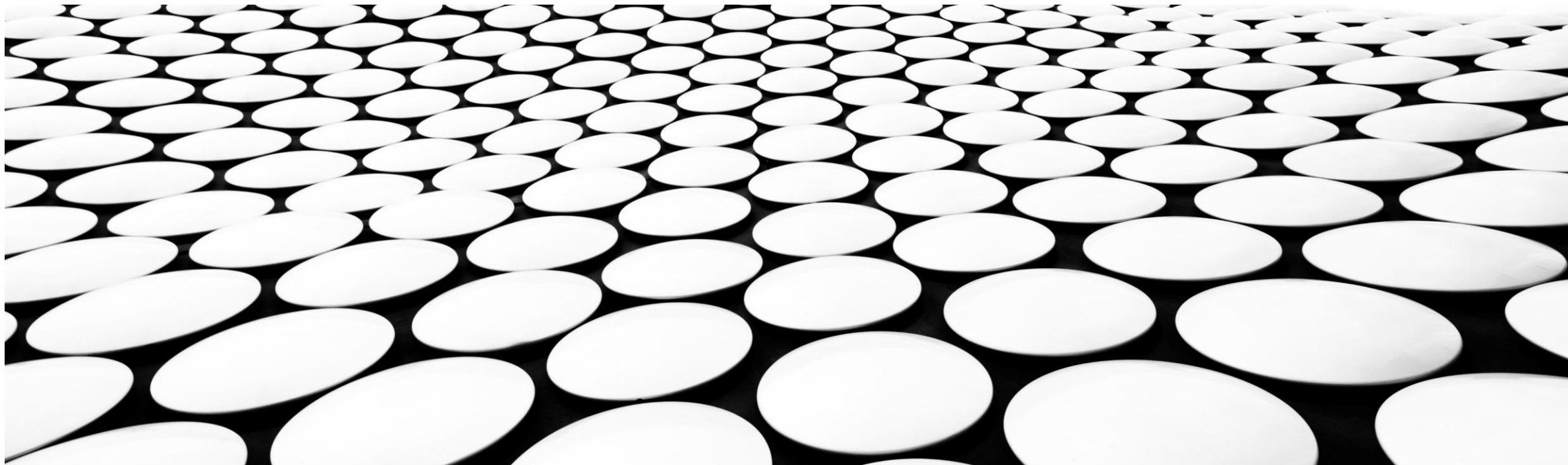
ストレスマネジメントとは

- ストレスに対処すること
- つまり対応できないほどのストレス反応を生じないように、ストレスとうまくつきあうこと

介護職にストレスマネジメントが必要な理由

- 高齢者の生活の場と介護職の仕事場が同じ場所
- 職員がストレスで状態が悪くなれば、十分なケアが提供できない
- ケアを受けて生活をしている高齢者の生活自体が悪くなる
- ケアの提供の仕方次第では、不適切なケアや虐待につながっていく可能性がある

アンガーマネジメント



介護現場でアンガーマネジメントが重要な理由

■ 職員のストレスを軽減させる

ご利用者が言うことを聞いてくれない

ご利用者に何度も同じことを言われる

理不尽なことで文句を言われる

同僚がちゃんと仕事してくれない

部下がミスが多い

■ ご利用者や同僚との円滑なコミュニケーション

連携がとれない

職員間の関係性が悪くなる

事故が増える

ご利用者への対応が悪くなる

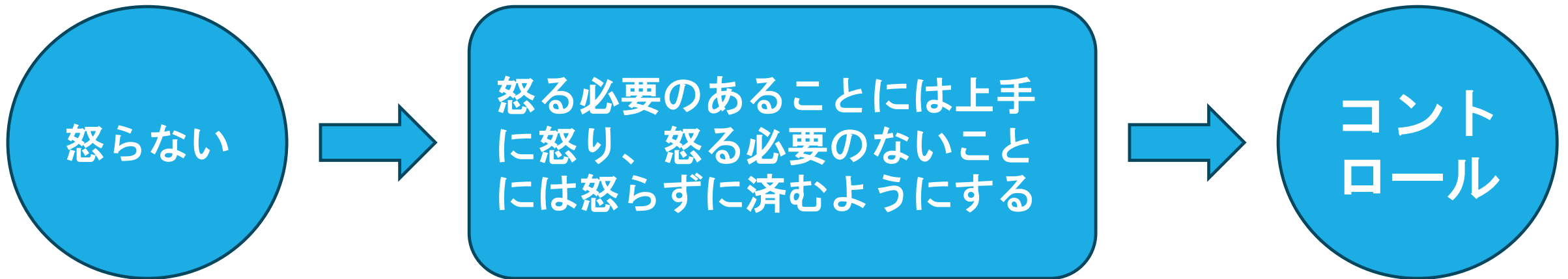
怒鳴ったり手が出たりする

アンガーマネジメントを行うメリット

- 怒りを感じる頻度が減りストレスの軽減につながる
- 怒りの原因を整理することで物事に適切に対処できるようになる
- 怒りの原因を相手に納得しやすい形で表現できる
- モチベーションの維持につながる

アングーマネジメント

- 怒りの感情と上手に付き合いコントロールするスキルを得るための心理トレーニング



べき

自分の願望、希望、欲求を象徴する言葉

怒りは二次感情

第1段階

出来事との
遭遇

1日に何度も呼び
止められて同じ話
をされる

第2段階

出来事の
意味づけ

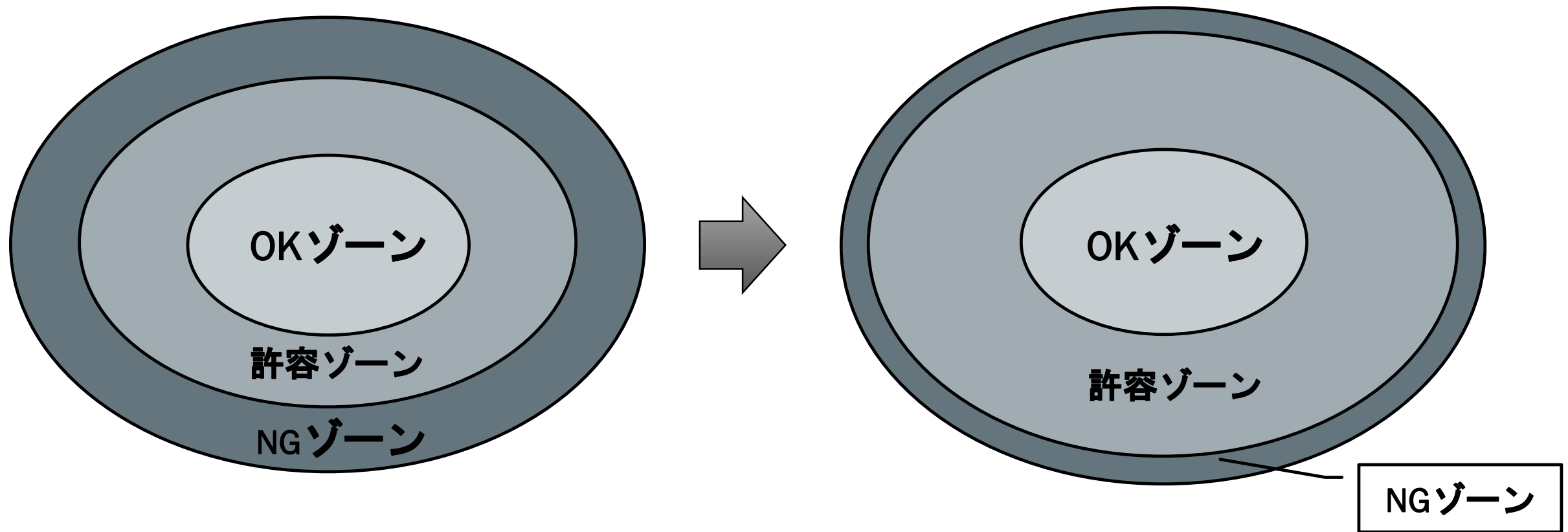
今から他の人の介助に行
かないといけないのに、
この人は自分のことしか
考えていないんだ

第3段階

「怒り」の
感情の発生

「さっきも聞いたよ」
「そんなことで何度も
呼び止めないで」と怒
鳴ってしまう

べきの境界線



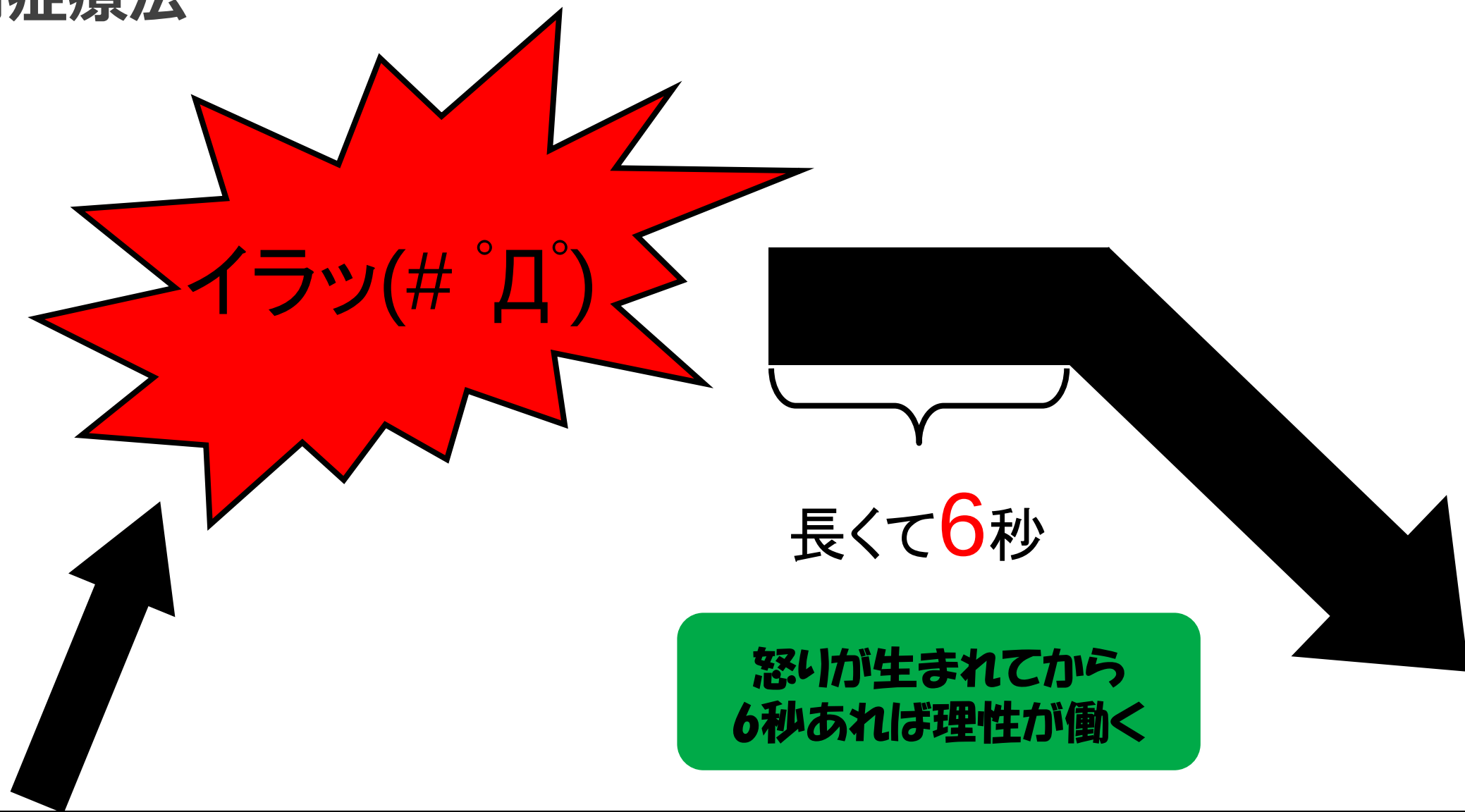
許容ゾーンを広げるためには、認知症の正しい知識やコミュニケーション、身体介護の技術が必要

体質改善の前にまずは対症療法

①対症療法・・・思わずカッときてしまったときの怒いを抑える

②体質改善・・・ムダに怒らなくなる考え方を身に付ける

①対症療法



6秒間をやり過ごすためのテクニック

- ①深呼吸をする
- ②目の前にあるものを観察する
- ③自分の動作を実況する
- ④怒りのレベルを数値化する
- ⑤その場を離れてクールダウンする
- ⑥ポジティブな言葉で自分を励ます
- ⑦頭の中のゴミ箱にイライラの気持ちを捨てる

グラウンディング

怒いとは関係のないところに意識を向けることで、怒いから目をそらす

- 目の前に花が飾ってあったら...

「花びらは8枚だ」・「オレンジ色に近い黄色だ」など

手に持っているペン・壁に飾ってある絵・テーブルの上にあるお茶など
何でもかまわないがスマホの情報等ではなく、無機質な物

未来のことではなく、過去のことでもなく、今、この場所のことだけを考える

実況中継

自分自身の行動を実況中継する

■ 理不尽に怒られたら...

現場に戻る時に足の裏の感触を実況中継してみる。「廊下が滑いにくくキュッキュッと鳴いているようです」「今、左のつま先が離れました。続いて右足のつま先も離れました」など

自分の置かれている状況を実況することに集中する。冷静になってから何故、怒られたかなど原因について考える。

怒りの数値化(スケールテクニック)

- 体温や血圧が高い ⇒ 薬を飲む
- 夕方から気温が下がる ⇒ 出かけるときに羽織るものを持っていく

何らかの尺度、数値をもとに、物事をコントロールする

自分の怒りの程度がわからないので判断できない



【怒りの強さ10段階】

怒いのレベルを測るメリット

- ① 怒いを客観的に見られるため、冷静になれる
- ② レベル別の対策が取りやすくなる
- ③ 気付いていなかった怒り、押し込めてしまっていた感情に気が付く
- ④ 自分の怒いの傾向を知ることができる
(自分にとって大切なことがわかる)

タイムアウト

アメリカのアンガーマネジメントで最初に学ぶのがラン(=逃げる)という戦略。怒いをコントロールするために退却戦略は有効

- 相手がいる場所で怒いを感じたら・・・

「ごめんね。ちょっと熱くなって今は話がしづらいから、少し待ってて」

「すみません。いったん中断させてください」

などと正直に言って、席を立つ。その上で戻る時間をしっかり伝える

スポーツのように、あらかじめタイムアウトのルールをつくっておくこともおすすめ

コーピング・マントラとポジティブ・セルフトーク

■ コーピング・マントラ

自分自身を落ち着かせるフレーズを口にしたり、頭の中でつぶやくことで、怒りが増幅するのを防ぐ

「大丈夫」「何とかなるさ」「ドンマイ」・恋人や子どもの名前

■ ポジティブ・セルフトーク

自分を励ます言葉

「私ならできる」というような気持ちを盛り上げ、勇気を持たせるフレーズ

ストップシンキング

怒りのエスカレートに対しては、思考の切り替えよりも思考停止が有効

- 頭の中で「真っ白な紙」をイメージすること
- 真っ白なカーテンやスクリーンでも良い
- 色は白が基本だが、黒や緑、クリーム色でも構わない

黒い大きな幕 黒板 一面の砂浜

- 重要なのは「一色の、具体的なモノ」

②体質改善

- ①やけ酒やグチはやめる
- ②笑顔でいることを心がける
- ③不平不満を抱えた人とは付き合わない
- ④語彙力を身に付ける
- ⑤アンガーログをつける
- ⑥ベキログをつける
- ⑦ハッピーログをつける
- ⑧自分の「ベキ」を置き換える
- ⑨「事実」と「思い込み」を切り分ける

① やけ酒やグチはやめる

やけ酒・やけ食い・物にあたる・友人や家族にグチを言う

適度な運動

マラソンやハードな筋トレなど、負担が大きいものより、長期間続けられる軽い運動のほうがよい

ジョギング・サイクリング・水泳・ストレッチ・カラオケ・映画鑑賞・掃除など

② 笑顔でいることを心がける

表情フィードバック

1. 深呼吸する
2. 表情を変える
3. 所作を丁寧にする
4. 言葉遣いに気を配る

③ 不平不満を抱えた人とは付き合わない

人間には自分を制限する箍が必要

人間にとって最大の箍は社会

職場、家族、友人、近所づきあいなど、周囲と様々な関係をつくることで、怒りは自制することができる

不平不満を聞き続けると、負のエネルギーをまともに受けてしまう。怒りは伝染しやすいので、自分は怒っていないなくても、しだいに腹が立ってきたイライラしたいする。

自分がストレスを感じがちな場所に近づかないことも大切

④ 語彙力を身に付ける

「キしる」「ムかつく」

いつも同じ言葉を使っていると、本当の気持ちを表現できなくなってしまう

思わず手を出す⇒言葉で怒いを表現できないから

① 多様な文化に触れる

② 価値観の違う様々なグループと付き合う

⑤ アンガーログをつける

大切なのは「どのようなことに、どの程度イライラしているのか」を正確に知ること

意外と何にイライラしているのかわかっていない

日記とは違い、その都度、その場で出来事と怒りの強度を書き留める。

1週間くらい経って気持ちが落ち着いたときに振り返る

アンガーログ

日時 **10月23日**

何があったか **タクシーの運転手が道を間違えた**

怒りの温度 1 2 3 4 5 **6** 7 8 9 10

最大級の怒り

震えが止まらないほどの怒り。
憤怒、爆発に達する怒り

10

9

爆発寸前の怒り

思わずカーッとしたり、我を
忘れそうな怒り。爆発寸前。

8

7

6

腹が立つ怒り

まだ怒りは前面に出ていな
いが、相当イライラしたり怒
りを感じる。

5

4

3

不愉快な怒り

物事や発言にイラッとし
たり、不愉快に思っている。

2

1

穏やかな怒り

ストレスやイライラがない
心が静かな状態。

0

【怒りの強さ10段階】

⑥ ベきログをつける

アンガーログをベきログで振り返る

イラッとした出来事の裏には自分の「～ベき」「～ベきではない」という考え方が隠されている

「アンガーログ」や「ベきログ」見ながら、怒りの原因をマッピングする

意外と多いのが、「許容ゾーンに近いINGゾーン」など微妙な位置にあるものに、必要以上にイライラしているパターン。許容ゾーンは自分にとって重要度が低いので、本来、怒る必要はない

⇒許容ゾーンを広げられるか考える

⑦ ハッピーログをつける

人は日常生活で想像以上に幸せをたくさん感じている。

些細な幸せを見逃さないこと。怒いを感じる機会が多い人ほど、自身の状況を理不尽に感じているため、日常の些細な幸せを見逃しがち

ハッピーログをつけることで幸せを自覚できれば、「自分の人生は嫌な事ばかりではない」と、現状に対する捉え方が変わり、怒いやストレスは減っていく

⑧ 自分の「べき」を置き換える

出来事	タクシーの運転手が道を間違えた。そんなのおかしい。腹が立った	旦那を呼んだら目も合わさずに「は？」と言われた。その態度にイラッとして文句を言ったらケンカになってしまった
べき	タクシーの運転手は道に詳しくあるべきだ	返事をするときは、相手の目を見ながら「なあに？」 「どうしたの？」と言うべきだ
書き換え	地方から上京してきたばかりの新人運転手だったかもしれない。誰にだって仕事に慣れない時期はある。ベテランでもミスをすることもある。すべての運転手が道路事情に詳しいというわけでもない	振り返って目を見て返事をしてほしいけれど、言葉はその時々でいい

⑨ 「事実」と「思い込み」を切り分ける

普段から事実と思い込みを切り分けるトレーニングをすることが大切

例題①

僕は無職だ。だから一生、結婚できないだろう

例題②

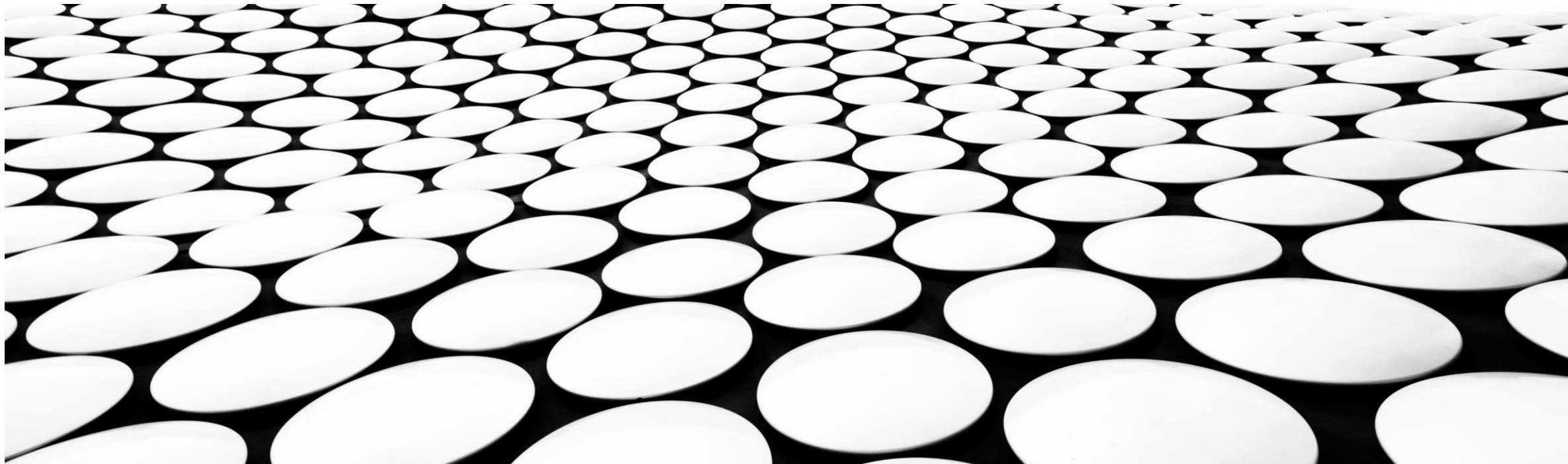
お客様からクレームを受けた。僕は営業失格だ

**対処療法でその場の怒りを回避しながら、
トレーニングを繰り返し体質改善を試みる**

アンガーマネジメントは習得できる「技術」

何度も失敗し、練習を重ねて習得する技術

アサーション



アサーション

自分も相手も大切にするやり取りを考え、その試みをして、双方が理解し合い、葛藤があるときは歩み寄ってものごとを進めようとするコミュニケーション

- ・ 相手の主張を否定したり、自身の主張を無理に押し付けたりするのではなく、お互いの意見を尊重し、より良い結論に導く

3つのタイプの自己表現

- 非主張的自己表現
- 攻撃的自己表現
- アサーティブな自己表現

非主張的自己表現

自分の考えや気持ちを言わず、言いたくても自分を抑え、結果として相手の言うことを聞き入れてしまう

- 気持ちや考えを表現できないとか、しないことなので、自分の状態を知らせていないことになる
- 相手にとっては都合よく頼りにされ、排除もされないが、それを続けていると、引き換えに心理的なストレスを負い、メンタルヘルス不調に陥っていくこともある
- また、自らが犠牲になるだけでなく、自分の一番身近な人を巻き込んで相手をも犠牲にし、結局関係が悪くなったり壊れたりして、一番大切にしたい友人や家族の関係が続かなくなったりする。

攻撃的自己表現

自分の考えや気持ちを伝えることはできるが、自分の言い分を一方的に通そうとして、言い分を相手に押し付けたり、言いつぱなしにしたりする

- 自分が気分が良くなるために、自分の言い分のみを通そうとし、相手を見下したり軽視したりする
- 相手の想いに気付かなかつたり、相手の意見に耳を傾けようとしないため、相手から敬遠され親しい関係をつくることはできず、孤立していくこともある
- 権力や地位がある人、役割や年齢が上の人、その立場を利用して、つい攻撃的な自己表現をしてしまいがちだが、自分では気づきにくい

アサーティブな自己表現

非主張的自己表現と攻撃的自己表現の黄金率とも言える自己表現

自分の考えや気持ちなどを後回しにしたり、ごまかしたりせず自分でまずはっきりさせ、それを伝えた方が自分も相手も大切にしていることになるかどうかを判断し、そう思ったら、正直に、相手にわかりやすく伝えてみようとする事

人はみな、異なったものの見方・考え方を身に付けている

- 異なった環境や社会には異なったものの見方があり、ある環境で「正しい」言動が他の環境では通用しないというのが現実
- ある社会で通用したものの見方は、他の社会では通用しなくなることがあっても、いずれも間違っているわけではない
- 「違っていること」を「間違い」だと思ってしまうと、まず、違いを理解しようとしなくなる
- 異なった考えやものの見方は「間違い」ではないので、ともかく、その考えを互いに理解しようとするのが大切であり、そのためには互いが「話す」「聴く」アサーションが必要

表現の仕方が大切

- 赤ちゃんは自分が感じる不快を「泣く」という行動で表現する
- 泣いている理由がわからず、親が対応できずにいると、そのせいで更に泣き続ける
- 成長して表現できるようになると、「お腹が空いた」「頭が痛い」など、少しずつ不快の内容を表現できる
- 泣いている理由がわかり、対応ができ、泣き止む

DESD法

何かを決めたり話し合いをするときに使う「問題解決のためのアサーション」

- Describe・・・自分が対応しようとしている状況や、相手の行動を描写する
- Express, Explain, Empathize・・・自分の感情を表現・説明する
- Specify・・・相手に望む行動、妥協案、解決策などの特定の提案をする
- Choose・・・提案に対する肯定的・否定的結果を想像し、その結果に対する選択肢を示す

長電話をそろそろ切り上げたいとき

【D】・・・「話し始めてから1時間経ちましたね」

【E】・・・「私は、今日はとても疲れていて、集中力が切れてきました」

【S】・・・「今日の話はそろそろ切り上げて、続きはまたにしませんか」

【C】・・・「切り上げてもよろしければ、近日中に私から連絡します。もし、このまま続ける必要があるなら、その話はあと10分ぐらいでできますか」

客観性と主観性を活かしながら、人のありのままのありようを交換し、互いを大切にする思いを伝えあうことを助ける

① YOU(あなた)ではなくI(私)から始めるコミュニケーション

- 「あなた」を主語にすると相手を責める口調になりやすいですが主語を「私」に変えると、自分の主張を相手を傷つけずに伝えられる。

You(あなた)	「(あなたは)いつもどうしてそう報告書の提出が遅いのか」
I(私)	「(私は)あなたの報告書が早いと助かるよ」

- 攻撃的なコミュニケーションパターンの人は、I(私)から始める。

② 気持ちを伝えることで主張しやすくなる

- 感謝や今の気持ちを伝える表現を加えることで、正直な意志が伝えやすくなる。たとえば、「～していただけると助かります」「～に困っています」など。
- 非主張的なコミュニケーションパターンで主張が苦手な人は、これによって伝えやすくなる。

③ お願いの表現を使うことで、意見の対立を防ぐ

- 「～すべきだ」「～しなさい」と断定、支配、命令的な主張ではなく「～して欲しい」「～してください」というお願いの表現を使えば、互いの意見が違って話し合いの余地が生まれる。

④ 否定的な言葉ではなく、肯定的な言葉にする

- 「～できない」という否定的な言葉は相手が受け入れにくい。しかし、日常の場面でも、職場でも否定的な言葉を言わなければならないことはある。否定したくないから曖昧にして言葉を濁すのは問題外。
- 「明日の納期は厳しいのですが、明後日の早朝でしたらなんとかなりますが、どうでしょうか」というように否定で終わらせず、前向きな善処策と一緒に提案することで、相手は受け入れやすくなる。

アサーションとは

- 葛藤や対立をケンカやもの別れにしないコミュニケーションの方法ではあるが、「違い」を同じにするための説得法や同じ行動をとるための操作法ではない
- 分かり合うことが必要なときにきちんと話し合うための考え方と方法

アサーションもアンガーマネジメントもすぐにできるもの・効果が出るものではなくトレーニングをすることで身につく。

初めから自転車に乗れる人がいないように、何度も転びながら乗れるようになるように、トレーニングをすれば、誰でも身に付けることが可能。

転ぶのが怖くてトレーニングを止めたら自転車に乗れないように、アサーションもアンガーマネジメントもトレーニングしなければ身につかない。

おわりに

- アンガーマネジメントを身に付けることで、自分や周囲の人のストレスを軽減できる。
- 職員同士の連携が取りやすくなる。
- コミュニケーションをとる際には、アサーションを意識し、お互いの意見を尊重し合い、より良い結論に導く

参考・引用文献

- 介護現場のためのストレスマネジメント支援テキスト
/ 認知症介護研究・研修仙台センター
- 「怒り」が消える 心のトレーニング
/ 安藤俊介
- マンガでやさしくわかるアサーション
/ 日本能率協会マネジメントセンター 平木典子