第4回

つい忘れがち
ボランティア
する人の
こころのケア

だれもが居場所と役割のある社会をつくるためのたのしい学びの場♪

ささしまカレッジ Report 2019

暮らしに困難を抱えた人と関わる活動をしていると、責任の重さや
上手くいかなさを感じ、大きなストレスになってしまうことがあります。
楽しく活動を続けるための方法をみんなで考えます。

Q1 なぜささしまサポートセンターのボランティアにも心のケアが必要なのでしょうか？

暮らしに困難を抱えた人と関わる活動をしていると、責任の重さや上手くいかなさを感じ大きなストレスになってしまうことがあります。

楽しく活動を続けていくための方法をみんなで考えてみましょう。

Q2 活動による強いストレスは、心身にどんな影響がありますか？

「バーンアウト（燃え尽き）症候群」と呼ばれる状態になってしまうことがあります。

ある人が自分のコーピング能力（ストレス対処能力）を超えたストレスを受けた時、上手く対処できないためにそれまで張りつめていた緊張が緩み、意欲や野心などが衰退し、疲れ果ててしまう心身の症状をいいます。

主に次の３つの症状がみられます。

バーンアウトの３つの症状

①情緒的消耗感：心理的な疲労感や虚脱感。バーンアウトの中核。

例『以前は一生懸命だったけど、今では何もやる気にならず、活動に行くのもおっくう…』

②脱人格化：煩わしい人間関係を避けたり、個人差や人格を無視して機械的に対応する傾向。

例『色々考えるのも、誰かに何か言われるのも辛いから、いつも同じようにやっておこう…』

③個人的達成感の低下：活動の成果に伴って感じる成功感や効力感の低下

例『時間も手間もかけて頑張ったけど、私のやったことに意味はあるのかな…』

さらに、バーンアウトが起こりやすい要因は下記の３つです。生活や健康の相談をボランティアで行う SSC のような団体にはあてはまる面があります。

バーンアウトの３つの要因

● 活動の特性

１）感情労働（Hochschild, 1983）
- 感情の抑制、鈍麻、緊張、忍耐
- 相手に感謝や安心の気持ちを喚起させるような感情の管理を常に要求
- 相手の要求や主張、クレームを受け止める役割を担う

２）対人支援
- 代理受傷（二次受傷）が伴う
（つらい経験をした人の話を聞くことで、自らも心に傷を負ってしまうこと）

● 環境要因

１）過重な負担（量的・質的）
２）自律性のなさ（not 自由のなさ）
３）役割のあいまいさ
４）役割葛藤
（例：相談員として相手に共感しなければならない vs 相手に耳の痛いことも言わねばならない、など１つの役割の中で相反する行動を求められて悩むこと）

● 個人要因

１）経験　２）パーソナリティ　３）対人関係の持ち方

※このパンフレットは公益財団法人社会福祉弘済会からの助成を受けて、2019 年 11 月 30 日に開催した「ささしまカレッジ第 4 回　つい忘れがち　ボランティアする人の心のケア（講師：吉住隆弘　中部大学人文学部心理学科准教授）」をもとに作成しました。

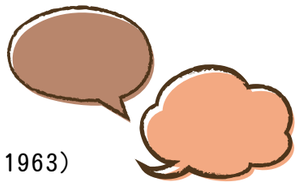
Q３　自分がバーンアウトしてしまった時、どう対処したらいいでしょうか？

「環境要因」と「個人要因」の両方にアプローチするため、考え方や行動を変えてみましょう。また、辛くなってしまったら **活動を休んだり、やめることも大切です。**

人と関わる活動に「完璧」はありません。
思い通りにならなかったり、うまくいかないことも多いです。そうしたことも含めて、相談に来られる方やボランティア仲間と共有し、話し合い、一人で抱え込まないで楽しく活動をしていきましょう。

バーンアウトへの対処法

①環境要因への対処



- 活動内容の見直し
- 自分自身と活動上の役割を明確化
- 突き放した関心（detached concern）（Lief &Fox, 1963）
- 相談内容の記録とカンファレンス（会議、話し合い）を大切に

※ささしまサポートセンターではボランティア向けの研修を企画したり、ボランティアどうしの交流の機会を設けるなど、皆さんが無理なく活動できる体制作りにも取り組んでいます。

②個人要因への対処

自分の考え方のくせや、相談者さんとの間で陥りがちな関係について知っておくこともバーンアウトを防ぐために有効です。

１）自己愛の問題

- 誇大性（自分は他人より優れているという意識）

vs.

- 過敏性（自分は評価されないのではないかと怯える意識）

※どちらの気持ちも持っていて当たり前。
おごらず、卑屈になりすぎず、バランスを取れるようにするとよいでしょう。

- 救世主コンプレックス…サービス過剰は不安や罪悪感の表れ

※「もっと支援しなくちゃ、助けてあげなきゃ！」と思う時、それは本当に「相手のため」なのか、冷静に状況と自分の気持ちをふりかえってみましょう。

２）共感の問題

「クライエント（相談する人）の私的な世界を、あたかも自分自身のように感じ取り、しかもこの“あたかも…のように”という性格を失わないこと」(Rogers, C.)

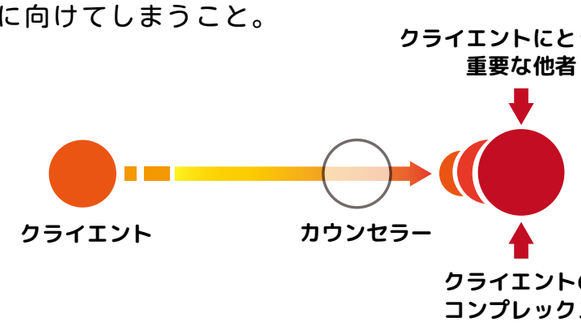
同情

共感

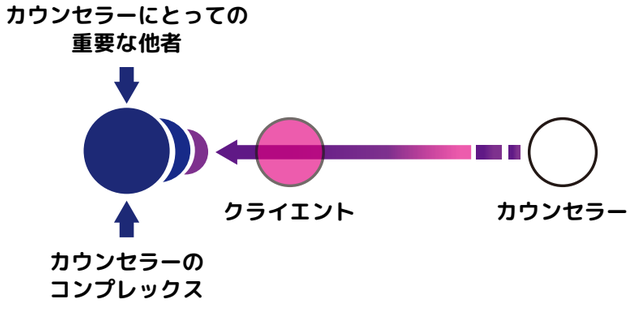
同一視

３）転移・逆転移の問題

転移：クライエントが過去に誰かに抱いていた感情をカウンセラーに無意識に向けてしまうこと。



逆転移：カウンセラーがかつて誰かに抱いていた感情をクライエントに向けること。クライエントの言動に刺激されて、カウンセラーが私的感情を出してしまう。



※このパンフレットは公益財団法人社会福祉弘済会からの助成を受けて、2019 年 11 月 30 日に開催した「ささしまカレッジ第４回　つい忘れがち　ボランティアする人の心のケア（講師：吉住隆弘　中部大学人文学部心理学科准教授）」をもとに作成しました。