

バーンアウト(燃え尽き症候群)

ヒューマンサービスにおける
バーンアウトとコーピング

I バーンアウトとは

- 極度の身体的疲労と
感情の枯渇を示す症候群

バーンアウトの定義

- 「長期間に渡り援助活動を行う過程で、精神活動を過度に要求されたために、起こる心身の消耗と枯渇を主とする症候群」

クリスティーナ・マスラック(社会心理学者)

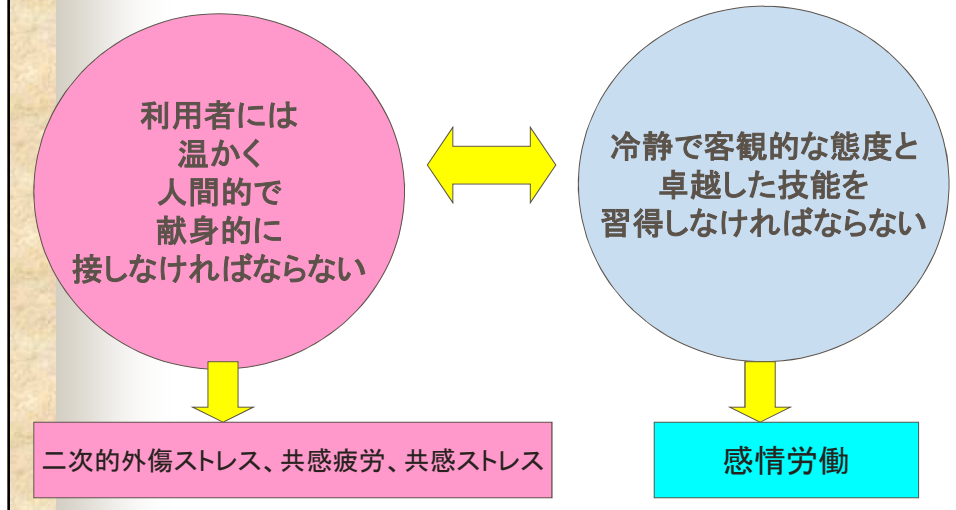
- 「自分が最善だと信じて打ち込んできた仕事、生き方、人間関係などが全く期待はずれに終わったことでもたらされる疲弊や欲求不満の状態」

ハーバート・フロウデンバーガー(精神科医師)

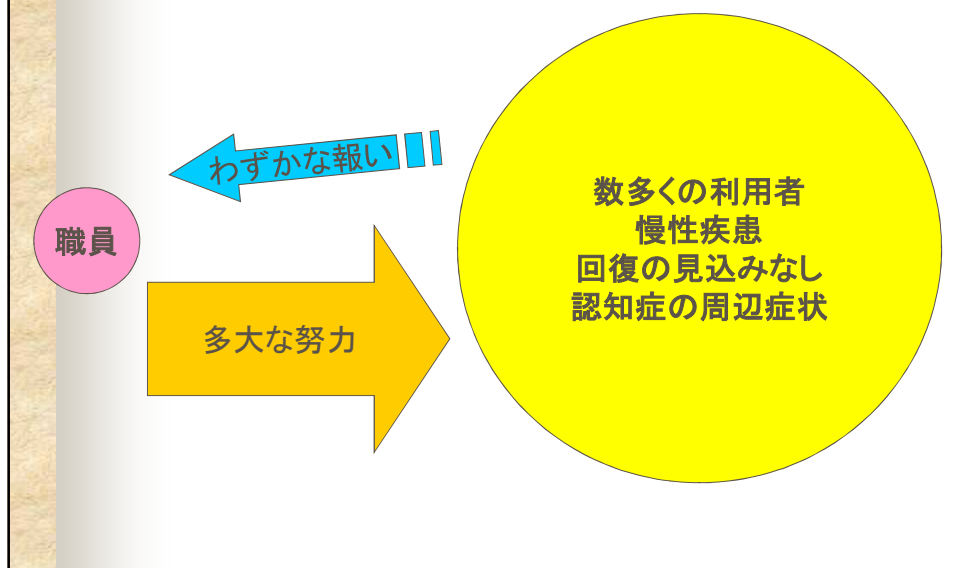
I-1バーンアウトの特徴

- 昨日まで意欲的に働いていた人が、今日はその意欲が失せたように、著しく低下する
- 医療・保健・福祉等のヒューマンサービス関連分野で多発している
- ヒューマンサービスの適性があり、模範的に働く人材ほどなりやすい

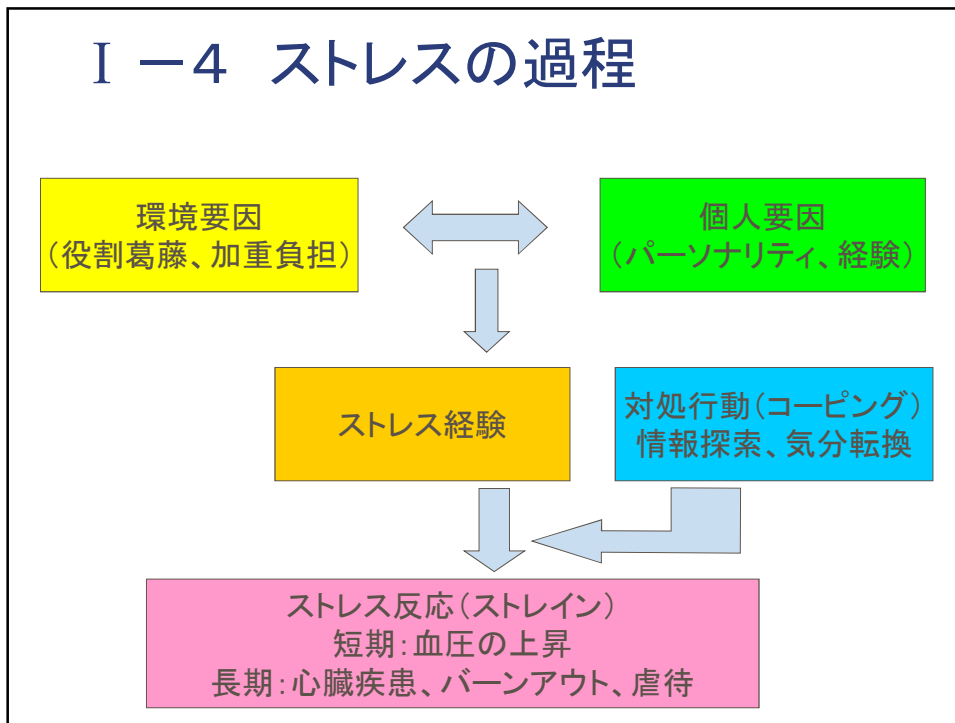
I-2 ヒューマン・サービスにおける二律背反の構造(役割葛藤)



I-3 無定量無際限の努力(加重負担)



I-4 ストレスの過程



I-5 コントロール喪失としてのバーンアウト

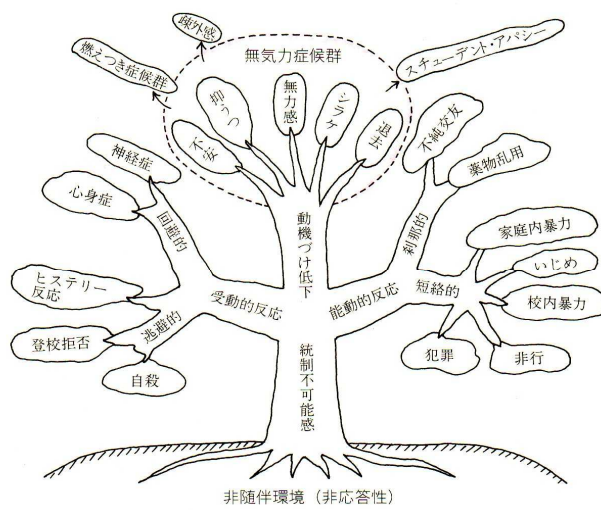


図1 社会的不適応の病理

「適応の社会心理学的心理療法」水口禮治 (1993)

Ⅱ バーンアウトの症状

1. 消耗感
2. 脱人格化(離人化)
3. 固執的態度
4. 個人的達成感の後退
5. 行動異常

Ⅱ-1

バーンアウトの症状 消耗感

- 身体的・情緒的・精神的消耗感
- 「疲れ果てたという感情」
- 「もう働くことができないという気持ち」

Ⅱ－２

バーンアウトの症状脱人格化（離人化）

- 距離
- 敵意
- 無関心
- 拒否

⇒利用者との接触を避けたり、突き放すようになる

⇒画一的で事務的な対応になる

⇒事務仕事に逃げる

Ⅱ－３ バーンアウトの症状 固執的態度

- ・利用者と接触したくない気持ちの正当化

⇒「全くとんでもない利用者ばかりだ！」

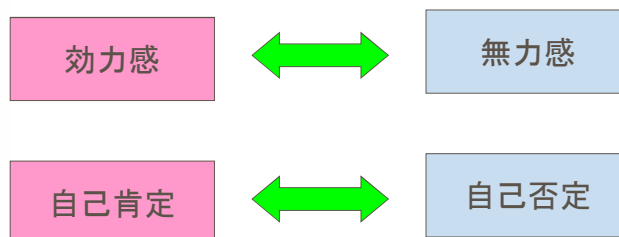
⇒「もうどうでもいいや」

- ・変化を起こそうとする改革に対する後ろ向きの態度

Ⅱ-4 バーンアウトの症状 個人的達成感の後退

- 個人的達成感

すべきことを成し遂げたという気分、達成の充実感
バーンアウトによる意欲低下と成果の落ち込みは、さらなる自己評価の低下と無力感をもたらす



Ⅱ-5 バーンアウトの症状 行動異常

- 援助職からの逸脱行動
- 急に黙り込む
- 怒りっぽくなる
- 行動に安定さが失われる
- 家族との葛藤関係
 - ⇒ 離職
 - ⇒ 家庭崩壊

Ⅲ-1 バーンアウトへの対処 コーピングとは

- ストレスに対処するための方策
- ストレスを処理したり、耐えたりする認知的・行動的な努力

Ⅲ-2 バーンアウトへの対処 コーピングにおける頑健さ

- 1 関与 (commitment)
出来事に積極的に関わっていかうとする態度
- 2 コントロール感 (control)
物事を自分の力で変えていくことができるという信念
- 3 変革信念 (challenge)
安定よりも変化を望み、変化は成長につながるという信念

IV バーンアウトの予防

1. 作業条件の整備と改善
2. 参加と自立性の保障
3. スーパービジョン体制の整備
4. 教育研修制度の充実
5. キャリア開発

IV-1 バーンアウトの予防 作業条件の整備と改善

- 多忙さの解消
少ない人員で多くの利用者に対応することがバーンアウトの主要な原因
- 休憩時間、休暇をしっかりと休む
「自分を大切にするのは悪いことではない」

施設ケアにおけるストレス

1. 上司とのコンフリクト(軋轢)
2. 同僚とのコンフリクト
3. 利用者とのコンフリクト
4. 介護的業務の負荷
5. 事務的業務の負荷

働きがいの構成要素

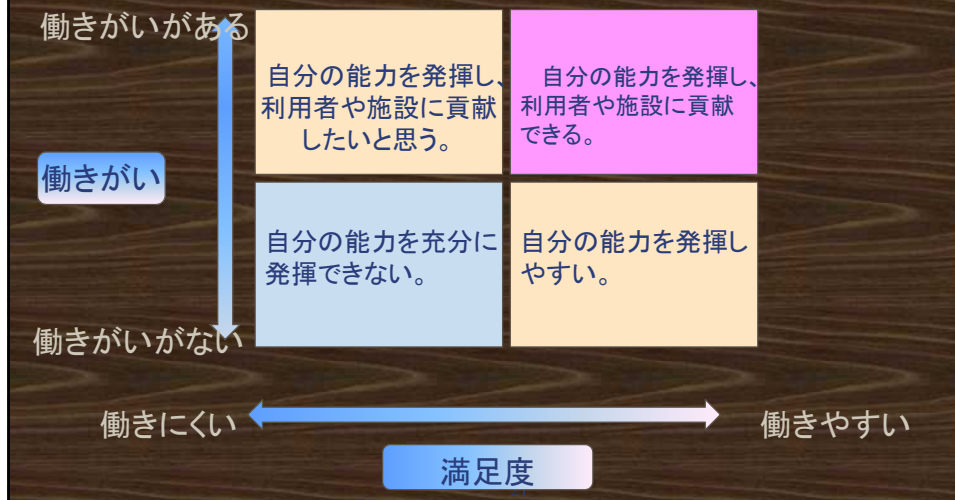
フレデリック・ハーズバーグの動機づけ衛生理論(二要因理論)



「衛生要因」の改善は基本要件だが、それのみでは動機づけは向上しない。合わせて「動機づけ要因」の積極的な整備が必要。

どちらも重要な「満足度」と「働きがい」

(出所: 斎藤智文(2008)『働きがいのある会社』労務行政35頁を加筆・修正)



IV-2 バーンアウトの予防 参加と自立性の保障

- 1 自発的応答を奨励する環境 = 自発性強調
- 2 自己選択権のある環境 = 裁量の自由
- 3 応答する環境 = 随伴体験
- 4 フィードバックのある環境 = 成果の確認

IV-3 バーンアウトの予防 スーパービジョン体制の整備

- プリセプター性の導入

新任職員がスムーズに職場に溶け込み、職務を習得し、充実した仕事ができるよう、ひとりの先輩職員が管理者の指導の下に、新任職員に助言やフォローを行う

IV-4 バーンアウトの予防 教育研修制度とネットワークの充実

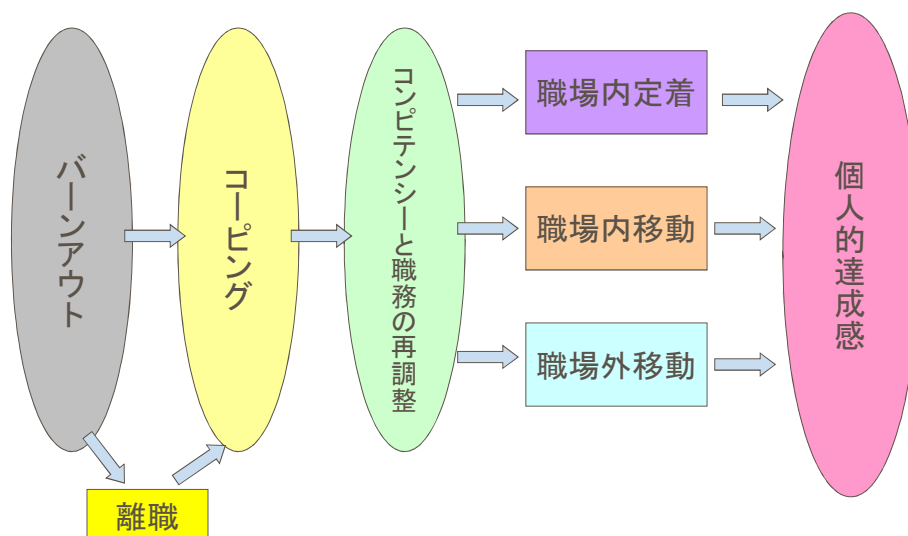
- バーンアウト症状のひとつは、「学習された無力感」と「自己否定」
- これを「自己効力感」と「自己肯定」に変換することが必要
- そのための方法のひとつは、仕事における技能（介護、コミュニケーション、分析的思考等）の向上
- 外部のネットワークとつながることも大切
(社会福祉士会、介護福祉士会、地域の研究会等)

IV-5 バーンアウトの予防 キャリア開発

- 希望の喪失は消耗感を倍増させ、ストレス耐性を脆弱化させる。
- 専門職としての目標、キャリア開発を行い、希望部所への移動、昇進の選択肢を拡げる。
- エンployアビリティを高め、より自分の能力を発揮できる職場、分野への移動を可能にする。

まとめ

バーンアウトに対するコーピングによるコンピテンシー・マネジメントのプロセス



参考文献

- ハーバート・フロイデンバーガー著、川勝久訳、「バーンアウトシンドローム」、三笠書房、1981
- 田尾雅夫、「バーンアウトの理論と実際」、誠心書房、1996
- 久保真人、「バーンアウトの心理学」、サイエンス社、2004