

対人援助職の現場で人が辞めていく本当の理由

～離職・燃え尽きを防ぐバウンダリー（境界線）の理解と対応～

～まず初めに、考えてみましょう～

あなたが友達からこんな相談を受けたら、どう答えますか？

「実は、半年前から付き合っている彼がいるんだけど、怒ると暴力を振るうことがあるの」

「いつも一方的で、こっちの都合も考えずに電話をしてきて。私が『今は話せない』と言っても怒って電話を切らせてくれないの」

「暴力とか暴言とかやめてほしいとお願いすると、『そんなに嫌ならおれを怒らせるようなことするな！おまえが悪いんだ！』と逆に怒られちゃって。どうしたらいいのか聞くと『お前が考えろ！』って…」

「ねえ、どうしたらいいと思う？どう伝えたら彼は納得してくれるかな。どう言えばいいかな…」

★DVの被害者にありがちな人間関係の考え方★

- ・私が彼を怒らせてしまう
- ・きっと私の対応が悪いだろう
- ・別れたい気持ちもあるけど、そんなこと言ったら彼が怒るから言えないし、言っても別れてくれないだろう
- ・とつても嫌な気持ちになるけど、でも、私に悪いところがあるんだろうな

この彼の暴力の関係に巻き込まれず、「適切に距離がとれる」と、考え方が次のように変わります。

★DVの彼に対して、適切な距離が保てている人の考え方★

- ・私が怒らせてしまうのではなくて、彼が勝手に怒っているだけ
- ・私には「できること」と「できないこと」がある
- ・私と彼は対等であり、私の人間性は尊重されるべきだ
- ・私の時間は限られている。私にできることは限界がある
- ・それで彼が満足しなくても、それは仕方がないことだ。私には限界があるし、できることはしたつもりだ
- ・だから、こちらの気持ちはきちんと伝えよう。その後で彼がどうするかは彼の問題だから

この2つの考え方の違いを見て、どう感じますか？どちらが楽だと思いますか？

前者と後者の人間関係の考え方の違いは…

「バウンダリー（境界線）」が保てているか、保てていないかです！

バウンダリーチェックリスト① 「上司・同僚・部下との距離感チェック」

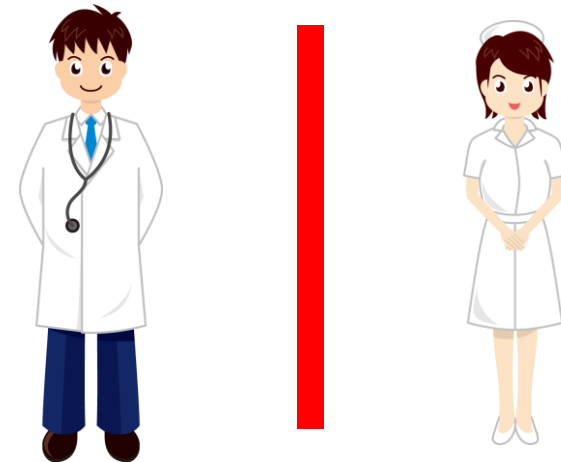
※バウンダリーは柔軟でOK。自覚がないことが危険です。

- 私の考えは絶対に正しく、認められるべきだ
- プロとして些細なミスは許されない
- 部下は黙って上司の言うことに従うべきだ
- 上司は私の責任をとってくれる
- 上司なのだから完璧であるべきだ
- 私は上司が考える通りに動く



摩擦が生じやすい人間関係の距離感

- 考え方は人それぞれ。意見が合わないことはむしろ当たり前
- 誰だって完ぺきではないし、お互い様
- 上司と部下は対等である
- 上司も私も同じ労働者
- 上司は職務上の役割に基づいて私に関わる
- 上司の方針に基づき、私も考える



適切な人間関係の距離感

バウンダリーチェックリスト② 「援助対象者との距離感チェック」

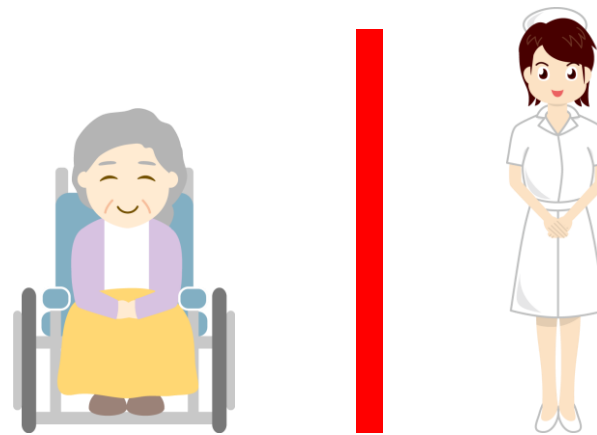
※バウンダリーは柔軟でOK。自覚がないことが危険です。

- 私があなたを何とかする
- あなたのためならどんなことでもやってあげたい
- 私こそが最もあなたを理解している
- 私はあなたを正しい方向に導くことができる
- 私の期待する通りに自立・回復してほしい



摩擦が生じやすい人間関係の距離感

- 私は専門性とサービスの契約に基づいて、あなたに支援を行う
- 私にできることは、限界がある
- 私はあなたと問題を分かち合い、一緒に取り組む
- 私とあなたは対等である
- 私はあなたが自分の力で目的を果たせるよう、手伝う



適切な人間関係の距離感

安全で働きやすい職場にするための取り組みについてのお願い

【貴法人名】は、職員一人ひとりが仕事の喜びを感じながら、安全で働きやすい職場にしていくために、「暴力的なコミュニケーション」の防止に取り組んでいきたいと思っております。

●暴力的なコミュニケーションとは？

- ・殴る、叩く、蹴るなどの「身体的な暴力」だけが暴力ではありません。
- ・感情的になる、高圧的に振る舞う、脅す、威嚇する、大きな声を出す、無視をするなど、相手に苦痛を与える（怖い思いをさせる）言動が「暴力的なコミュニケーション」です。

例)

- 相手が思った通りに動かないので、感情的になって責め立てた。
- 方針について意見が合わないので怒り、周囲を巻き込んで悪口を言った。
- 腹が立ち、資料を机に叩きつけ、ドアを大きな音がするように強く締めた。
- 意見が合わない同僚の話の遮り、自分の言いたいことを大きな声で一方的に伝えてやり取りを終えた。
- 指摘を受けた内容に納得できなかったので、不機嫌な表情と態度で不満を表明した。
- 嫌いな人から挨拶をされたので無視をした。それでも話しかけてくるので、視線を合わせずに極めて事務的に対応した。

●暴力的なコミュニケーションを行わないために、意識してほしいこと

- ・不満や怒りは、感情的にならず、「私」を主語に伝えるようにする。
例「あなたは間違っている！」→「私は不満に感じます」
「何度言えば（あなたは）わかるの？」
→「何度も同じミスを繰り返しているので、（私は）とても心配です」
- ・暴力的なコミュニケーションを受けたら、反撃せずに感じたことを「私」を主語に伝える。それが難しければ管理職に相談する。
例「その言い方は傷つきます」「怖く感じて安全な話し合いができません」
- ・人間はそれぞれ考え方や価値観が違うので、意見や方針が違うのは「当たり前のこと」であり、非難をすること自体が間違えている。だからこそ安全な話し合いができる関係づくりが大切である。
- ・どうしても暴力的なコミュニケーションがやめられない時は、管理職に相談する。