

Title	クリスチャンソーシャルワーカーのバーンアウトに関する一考察
Author(s)	越智, 裕子
Citation	聖学院大学総合研究所 Newsletter, Vol.24-No.1, 2014.9 : 20-24
URL	http://serve.seigakuin-univ.ac.jp/reps/modules/xoonips/detail.php?item_id=5166
Rights	



聖学院学術情報発信システム : SERVE

SEigakuin Repository and academic archiVE

クリスチャンソーシャルワーカーの バーンアウトに関する一考察

越智 裕子

1. 問題の所在

現代の社会的な問題として、ヒューマン・サービス従事者の職業性ストレス反応、バーンアウトが非常に深刻かつ重大な問題となっている。

このバーンアウトは、1974年にアメリカの精神科医であるFreudenbergerが、精神的に仕事をしてきたソーシャルワーカーたちが急激に燃え尽きたように意欲を失う現象に注目し、バーンアウト症候群と名づけたことから始まっている¹⁾。その後、MaslachとJacksonが1981年に、バーンアウトを規定する概念の尺度化が行われ研究発展している²⁾。彼らの定義を基にバーンアウトを対人援助職で捉えると、意欲的・献身的に人並み以上に自分が理想とする仕事、生き方、人間関係に取り組んでいた者が、対人的な援助過程で生じる慢性的なストレスにさらされた結果、心身の疲弊と感情の枯渇等の何らかの症状を呈し、それが仕事への意欲そのもの自体を低下させ、クライアントへの接触機会の減少、惰性的な業務、欠勤などサービスの効用やクライアントに対する不適切なかわりへと影響を及ぼし、かつ、専門職自身の生活や人間関係の破綻や崩壊という不測の事態へと発展し、最終的に離職や転職といった生き方の変更をせざるを得ないという人生の危機に瀕することとなる。そのため、対人援助職が利用者の最善の利益と専門職の職業や人として自身の生活や人生の安定を確保するためには、このような事態を予防・回避し、バーンアウトに陥る原因と回復のための治療方法を明確にすることが必要となる。

このヒューマンサービスにおけるバーンアウトの要因について、個人要因と環境要因が多く研究され、個人要因では、経験年数の乏しい者、未婚者、対処能力、感情の抑制などが研究されている。また、環境的要因では、組織要因では、スタッフ数、仕事内容の曖昧さ、人間関係の関わりの頻度、過重、

過大な責務などが研究されている。加え、バーンアウトを低下させる要因研究も実施され、ソーシャルサポートが挙げられている。特に受け手側が認知したサポートについて調査されており、サポートの内容やサポート源、社会的なネットワークの範囲や密度が研究されている。つまり、バーンアウトは、キャリアの少ない専門職が、十分なトレーニングを受けることなく職場に入り、上司やクライアント、自分の期待にこたえられないジレンマが起った場合に、適切なサポートがなければ、理想と現実とのギャップ、不完全な自己一致、自己批判、境界線の不明瞭、過度の緊張・ストレスの持続、無力感を味わうことでバーンアウトに陥る可能性が高まるのである。そのため、バーンアウトに関する研究では、入職3年目以下の従事者に焦点を絞りバーンアウトの要因を明らかにすることは必要不可欠となる。

一方、ソーシャルサポートのうち宗教的要因について研究しているものはほとんどない。精神的な問題や離職、転職を余儀なく経験するバーンアウトを人生の危機と捉えると、窪寺は、危機は「人間らしく自分らしく生きるための根拠となる生の枠組みを自己の存在を超えたものに求めたり、あるいは自己同一性を自己の内に求め、危機状況の中でも生きる意味や目的を見つけ出すこと」へと繋がりスピリチュアリティの認識について述べている。神から与えられた使命が、バーンアウトという危機状態に陥り、その使命感や使命感に基づいた自己を喪失する中で、クリスチャンワーカーは事態の解決を神や教会に求め、神との対話の中から癒され、神と自己、自己の中の自己との関係修復が図られることで、バーンアウトを乗り越える一途となることも考えられる。

そのため、本研究では、新人専門職のバーンアウトによる離職を予防することを目的に、バーンアウトを乗り越えたクリスチャンワーカーの1事

例を介し、その陥る要因と乗り越える要因について明らかにしていく。

2. 研究方法

都内A区内の精神障害者のグループホームに勤務する精神保健福祉士を対象とし、以下の表1に基本属性を記載する。

表1 基本属性

性別	女性
年齢	26歳
学歴	4大卒（福祉系）
資格	精神保健福祉士
勤続年数	2年9カ月
職歴	精神科デイケア 1年 精神障害者グループホーム 1年9カ月
宗派	プロテスタント 長老派
クリスチャン歴	幼児洗礼（2, 3歳）、 信仰告白（14歳）
家族のクリスチャン歴	クリスチャンホーム （両親：34年間）

調査方法として、平成23年2月4日、2月11日の両日、職場近隣のカフェ内（他の場所から隔離

された静かな場所を選択した）で1時間半の回顧法による半構造化面接と、自記式質問紙を個別に実施した。その質問項目として、①基本属性（性別、年齢、学歴、職歴、資格、宗派、クリスチャン歴、家族のクリスチャン歴）、②職業意識（職業選択の動機、職業に対する使命感、SWに必要なこと、直面している困難と解決の難しい問題、職業上ジレンマに感じていること、宗教的洞察力の活用の仕方）と③燃え尽き乗り越え要因（燃え尽き経験の有無、期間、燃え尽き要因：個人要因・環境要因、宗教要因）、燃え尽き乗り越え要因：個人要因・環境要因・宗教要因）について尋ねている。

手順として、本人に本調査の趣旨や目的、倫理規定などを記入した書面にて説明を行い、倫理上の配慮として、面接を実施する前に①本研究の目的や内容の説明、②個人が特定できないような配慮、③個人記録は研究のみに使用、④個人記録の厳重保管、⑤質問紙や面接の実施中の心身の苦痛への配慮、⑥面接中に中止・退出がいつでも可能なこと、⑦面接後いつでもフォローアップ面接が実施できることを約束した。その上で同意を得て、調査を行った。

表2 文書化表

大コード	中コード	小コード	カード数	大コード	中コード	小コード	カード数
①使命感とその形成過程	①衝撃体験と救えなかった他者	①自分の常識を超えた理解のできない体験	4	④環境	①組織	①仕事量	3
		②無力な自分への怒り	2			②職場の処遇方針が曖昧	5
		③理解ができない相手への抵抗	5			③職場内でのスーパービジョンのなさ	2
	②体験の認知的理解	①危険な相手を理解する体験	5		②サポート源	①同僚	2
		②危険な相手をもっと理解したい気持ち	2			②同僚（クリスチャン）	3
		①人の役に立ちたいそれが神からの使命	12			③上司	1
③使命感の模索行動	②未熟な知識とスキルと揺らぐ使命感	12	③職場	④教師	5		
	③ステップアップと新たな使命感	2		⑤その他複数	3		
	①厳しい親とクリスチャン教育	4		①就職	1		
②対象評価	①評価する	②他者に厳しい自分	4	⑤信仰	③職場	②異動	1
		③自分に厳しい自分	8			①信仰拒否	14
	④神の評価より他者評価	4	②信仰回復		①神に向き合えない自分	14	
	①優れた・同等の他者	19			①神に立ちかえる	9	
②評価しない	②自分との和解	5	5	12	31	159	
	③疾患	①精神疾患	①憂鬱	3			
②思考停止			6				
③被害関係妄想			4				
④過小評価			1				

分析方法として、インタビューデータはメモや録音をもとに文書化を行い、抽出された対象からカードを用いて影響要因をグループ化し（全カード数159）、小グループ（カード数31）・中グループ（カード数12）・大グループ（カード数5）とグループ編成し、図式化、文書化を参考に整理した。また、データ分析時に本人に再度確認してもらい、付け足しや修正などを行い、内容的厳密性を高めている。

3. 結果・考察

表2は、バーンアウトに関する要因を5つのグループに分類し、回復に至る過程を時系列に並べている。ここでは、①対象理解、②使命感とその形成過程、③疾患、④環境、⑤信仰を大コード《》、中コード『』、小コード「」の記号を用いて順に考察する。

1. 《使命感とその形成過程》では、かつて教会で、精神疾患を抱える信者と出会い、自分の周りの者が危害を加えられている現状に対し「自分の中の常識を超えた理解のできない体験」と捉え、危害が加えられている周囲を守りたいとの望みが、何もできない「無力な自分への怒り」や「理解ができない相手への抵抗」など拒否的な態度として『衝撃体験と救えなかった他者』を経験した。一方、この体験を通し「危険な相手を理解する体験」と「危険な相手をもっと理解したい気持ち」とが他者への積極的理解を求める心である『体験の認知的理解』となっている、そこに加え、教会や親から受けた他者への有用性の認識が福祉系の大学への進学へと繋がっている。そして就職に際しては、神に尋ね、自分に問い、試行錯誤の末「人の役に立ちたいそれが神からの使命」との道を切り開くこととなっている。しかしながら、神に与えられた場、自分に与えられた使命や希望が、『組織』力の不安定さに直面する中で、社会人や専門職としての「未熟な知識とスキルとゆらぐ使命感」へ発展し、その過程では「神に向き合えない自分」となっている。久保（1994）が行った新人看護婦の調査

では、看護基礎教育を修了した後、期待に満ちて就職してくる看護師が、看護の難しさや知識・技術の未熟さなどを経験し、リアリティショックに陥るとの結果を報告している。本事例も人の役に立ちたいというひたむきな志を抱き、仕事に対してやりがいを求め職務に就くも、献身的な使命感や熱意が強いだけに、理想と現実のはざままで心身の疲労を生じさせていた。

2. 《対象理解》では、もともと本事例はプロテスタントのクリスチャンホームに生まれ、礼儀や善悪の判断を「厳しい親とクリスチャン教育」から受け、その過程で物事への判断の枠組みが「自分に厳しい自分」と、クライアントや同僚に対する「他者に厳しい自分」として形成されている。また、「神に向き合えない自分」が本来、神との対話から形成されるはずの規範を、人に認めてもらいたい、良い評価をもらいたいと「神の評価より他者評価」に回答を求め『評価する』ことに考えが固執してしまっている。

3. 《疾患》では、ここには個人の性質だけでなく、自己を見失い、深みにはまり停滞した状態から「憂鬱」な感情が表出し、「思考停止」、自己に対する「過小評価」が仕事の効率を更に低下させ、『サポート源』である同僚他者に対する「被害関係妄想」がサポート授受関係を見失い、それが、他者だけでなく神や自己を追い詰める結果となっている。久保・田尾（1994）は、バーンアウトの特徴として、情緒的消耗感が増大する、利用者に対する否定的、批判的な感情や態度が増加する、自己を否定的に評価する傾向などを述べており、上記の状態からも、本事例はバーンアウト状態に陥っていることが理解される。

4. 《環境》では、このような疾患を呈するまでの環境には「就職」して間もないワーカーの許容範囲を超えた時間と労力という「仕事量」がある。また、先輩専門職の臨床知によって「職場の処遇方針が曖昧」となり、そのため、「同僚」「上司」という『サポート源』からのスーパービジョンは

必要不可欠であったが、「職場内で適切なスーパービジョンが受けられない」。もしくは、本人の性質や精神状態、社会人や専門職としての経験不足からその授受の必要性が認識されづらい「組織」であった。田尾（1997）は、バーンアウトに陥る要因としてスーパービジョンの体制や職場訓練や研究会の参加の有無を報告している。特に、新人ワーカーにとって、十分なトレーニングを受けることなく職場に入り、さまざまな期待にこたえることができなければジレンマに陥り、そこに適切なサポートがなければ理想と現実のギャップを埋めることは困難となる。本事例も、まさにそのジレンマに陥り適切なサポートがないままバーンアウト状態に陥ったのだと考えられる。

5. 《信仰》では、クリスチャンホームに生まれ、神と人生を共にしながら、バーンアウト状態に陥る過程の中でも癒しを求めて教会に行っている。しかし、御言葉が体に入らない、疲れて日課のデイポーションができないという時間的にも精神的にも「神と向き合えない自分」が形成されている。窪寺（2004）は、危機に直面し自分を見失いそうになったときの中心テーマに自己の存在の枠組みをあげている。クリスチャンにとって、存在の枠組みとなる大きな影響要因には神との関係、すなわち信仰がある。しかし本事例では、バーンアウトの過程で神と向き合えない信仰の危機を経験し、それが自己の存在の枠組み自体に影響を及ぼしていたと推測される。

一方、回復過程では、《環境》の影響が大きい。神に与えられた職場である、『仕事場』から「異動」が命じられ、異動先の『上司』から自身の能力や精神状態への理解をうけ、「仕事量」が調整され、時間や心身への負荷が低減している。しかし、本事例の場合、こういった物理的な《環境》面の調整だけでなく、『同僚（クリスチャン）』との出会いや、施設外の『牧師』との継続的な対話の機会という《宗教》に纏わる『サポート源』を受け、それが「神に立ち返る」という神の再確認へと繋

がっている。この過程で、クライアントや同僚を「優れた・同等の他者」という人に対する『評価なし』の見方、即ち新たな価値観を構築させ、「信仰の回復で神に委ねる」気持ちが、やがて「自分との和解」へと繋がっている。これがソーシャルワークの価値の本質となる他者理解へと発展し、新たな問題への対処法の修得を可能としている。最終的に『使命感の模索行動』が行われ、新たに神に与えられた使命「ステップアップと新たな使命感」を見出していくことへと繋がっている。窪寺（2004）はスピリットを聖書的に定義し、神が与えた自己認識の手段であると述べている。本事例も、他者との会話や神との会話を通し、スピリット（私が私であることを可能にする）を受けて、初めて個性をもった私として自意識・自己理解が持てるようになっていく。他者との共通性を持ちながら固有性を持った人間であることの認識を可能としている。

以上のように、入社3年目のクリスチャンソーシャルワーカーを対象に、バーンアウトという危機状況にありながら今日まで勤めた1事例を介し、バーンアウトに陥る要因と乗り越え要因について明らかにした。その結果、バーンアウトとして精神症状を呈する要因には、個人の性格、専門職・社会人としての知識やスキルの未熟さ、環境の組織力の不安定さなどがあつた。本事例は、その結果、精神症状を呈するだけでなく、信仰の低下や職業使命感の喪失などを経験し自己の存在の枠組みすら崩壊をみせ危機状態に陥っていた。一方、乗り越え要因として、仕事場の移動に伴う組織力の安定と、サポート源の増加があり、特にクリスチャンの場合、牧師やクリスチャンの上司、同僚による信仰低下への気づきへの促しが影響していた。自身の継続的な努力もあり、危機の中から信仰が回復され、その回復過程で他者や自己を認識する新たな視点を獲得している。また、自信を回復しそれがソーシャルワークとしての知識や技術の向上へと発展していたのである。

結論として、新人クリスチャンソーシャルワーカーのバーンアウトを防止するため、個人の性格や認知の歪み、対処能力に焦点を当てていくには限界がある。知識やスキルの未熟なソーシャルワーカーを受け入れる際には、組織力を高める必要がある。処遇や方針を組織の中で一致させ、日常業務はある程度マニュアル化し、同職の同僚や先輩からいつでもスーパービジョンや相談が授受できる環境作りが必須である。また、スーパービジョンや研修は社外で受けられることも重要である。また、組織は、スーパービジョンや研修だけでなく、クリスチャンワーカーの宗教離れが起きないように配慮も必要である。デイポーショニングや学びなど信仰が継続して行えるような精神面や仕事量の調整に配慮することも重要である。

注

- 1) Freudenberger, H.J. (1974) は、バーンアウトを「自分が最善と信じ込んできた仕事、生き方、人間関係などが、全く期待外れに終わったことでもたらされる疲弊や欲求不満状態」と定義づけている。
- 2) Maslach, C & Jackson, S.E. (1981) は、バーンアウトを「長時間にわたり人の援助する過程で、心的エネルギーが絶えず過度に要求された結果、極度の心身の疲労と感情の枯渇を主とする症候群であり、卑下、仕事嫌悪、関心や思いやりの喪失などを伴う状態で、バーンアウトには疲労感、人間性に欠いた態度、無力感の3つの要因がある」としている。

引用文献

- Freudenberger, H.J. "Staff Burnout" *Journal of Social Issues*, 30, 1974, pp159-165
- 久保真人「ストレスとバーンアウトとの関係バーンアウトはストレンか？」『産業・組織心理学研究』、1998、pp5-15.
- 久保真人「ヒューマン・サービス従事者におけるバーンアウトとソーシャル・サポートとの関係」『大阪教育大学紀要(第IV部門)』、1999、pp139-147.

久保真人『バーンアウトの心理学燃え尽き症候群とは』、サイエンス社、2004、

久保真人・田尾雅夫「看護婦におけるバーンアウトストレスとバーンアウトとの関係」『実験社会心理学研究』、1994、pp33-43.

窪寺俊之『スピリチュアルケア学序説』三輪書店、2004

田尾雅夫「ヒューマン・サービスにおけるバーンアウトの理論と測定」『京都府立大学学術報告(人文)』39、1987、pp101-123.

田尾雅夫「ヒューマン・サービス従事者における組織ストレス」『社会心理学研究』4(2)、1989、pp91-97

Maslach, C & Jackson, S.E. "The Measurement of Experienced Burnout" *Journal of Occupational Behavior*, 2, 1981、pp99-113

(おち・ゆうこ 聖学院大学大学院アメリカヨーロッパ文化学博士後期課程)