

# 富士会ニュース

2018年4月

ISO事務局

No.1

今年度より、心機一転「ISOニュース」改め『富士会ニュース』として生まれ変わりました。今後ともより良い情報を発信していきます！

## ● 感情労働とは

感情労働とは、アメリカの社会学者ホックシールドが提唱した働き方の概念で、感情の抑制や鈍麻（どんま）、緊張、忍耐などを不可欠の職務要素とする労働のことです。感情労働に従事する者はつねに自分自身の感情をコントロールし、相手（顧客）に合わせた言葉や態度で対応することが求められます。分かりやすく言うと、普段の生活では感情的で怒りっぽい人でも、仕事中は笑顔を振りまかななければならない等。感情労働が必要な職種として代表的なものは、「**看護師**」などの医療職、「**介護士**」などの介護職、「**客室乗務員（CA）**」等とされています。感情労働が抱える問題点は、1 感情を抑圧する事で**大きなストレスを抱える**。2 自分を責めすぎて**自己肯定感の低い人間**に。「プロだから我慢しなくては」「相手はお客様だから悪くない」と感情を抑圧、罪悪感を抱えて自分を責めてしまう。3 **オン・オフの切り替えができず、心のバランスを崩す**。相手（顧客）から投げつけられた厳しい叱責や罵倒の言葉などが頭を離れず、気持ちの切り替えができない。感情の疲労や心の傷は、単に身体を休めただけでは回復しない。

### ★ 感情労働の対処法

#### (1) 最低ラインを決めて割り切る

疲れていたり落ち込んだりした時は「仕事で求められる最低のラインを守る」くらいで仕事をする。

#### (2) 平均点を維持する

100点満点の仕事ではなく「**平均点**」を取り続ける仕事をしましょう。いつも最高のサービスを提供するのは理想ですが「無理なく提供し続けられる」状態を、自分自身で保っていきましょう。

#### (3) 裏の顔はあっている

弱音や愚痴を吐く「裏の顔」を含めてあなたという人間です。**適度に気持ちを吐き出す**ことは明日への活力となります。

## ● シリーズ 他山の石

入浴中の監視を怠り女性入所者を死亡させたとして、業務上過失致死の疑いで50代の女性介護士2人を書類送検。女性入所者＝当時（96）の**入浴介護中に目を離し溺れて死なせた**疑い。2人は他の入所者の世話に当たっており女性は浴槽内で沈んでいるのが見つかった。体を固定するベルトは外れていたという。施設の関係者は取材に対し「**そばを離れないことやベルトの着用を徹底し、事故を繰り返さないよう努めている**」と説明。

※ 他山の石・・・他人の誤った言行も自分の行いの参考となる事。