

事が多い。

- ネガティブ思考もポジティブ思考もどちらも極端な考えであり、その間に位置する【現実的な考え】ができることが、状況を現実的にとらえ、適切な行動をすることにつながり、結果的に上手なストレスへの対処につながりやすい。

【第2回：仕事に役立つコミュニケーション力アップのコツ】

【1. 導入～ストレスについての簡単な説明（計5分）】

<講義1（5分）>

②ストレスとストレス反応について説明

➤ 以下の点について解説する。

コメントのポイント

- ・【ストレス】には、【ストレスor】と【ストレス反応】の2つの意味があります。
- ・ストレスorにさらされると、ストレス反応が生じ、その結果心身の病気になることもあります。
- ・自分のストレスorとストレス反応に気づき、早めに対処することで、不調を予防でき、元気に働くことができます。
- ・そのための方法を本研修（全2回）で学び、ストレスに対処できるようになりましょう

③ストレスと生産性の関係について説明

➤ ストレスは常に悪いものではなく、過度のストレスをマネジメントできるようになることが重要である点を強調して伝える

コメント例)「ストレスに対処できるように、という話をしていると、【ストレスは悪いもの、無くすべきもの】と理解されがちですが、実は悪い面ばかりではありません。適度なストレスがあったほうが、作業のパフォーマンスが上がるという研究結果もあります。大切なのは【自分にとって過度で辛すぎるストレスを、少しでも苦しくないようにしていく】ことです。そのための方法を、本研修（全2回）で学んでいきましょう。」

* 【適度なストレスは良いもの】という説明は気休めに受け取られることもあるので、なるべく具体的な実例を示すと良い

【2. 事例を使って4つの自己表現の具体例とアサーティブな自己表現のコツを確認（計20分）】

<ワーク1（10分）>

②4つの自己表現の具体例を講師が読み上げ、普段の自分のパターンに近いものを選んでもらう
(★個人ワーク（1分）)

➤ 4つの自己表現の具体例は典型的な表現になっているため、完全に当てはまるものを選ぶ必要はなく、【どの傾向が強いか】で選ぶよう教示する。

<講義2（10分）>

①アサーティブな自己表現を含めた4つの自己表現について簡単に説明

➤ 以下の点についてコメントする。

コメントのポイント

- ・上手な自己表現のポイントは、【自分も相手も大切にすること】
- ・自己表現の仕方には、4つのパターンがある（攻撃的、非主張的、非主張的かつ攻撃的、適切（アサーティブ））
- ・コミュニケーション力アップの最初のポイントは、自分のコミュニケーションのパターンを知ること。普段の自分のコミュニケーションの仕方を振り返りながら、4つの自己表現のパター

ンを確認していきましょう。

② 4つの自己表現について、それぞれ具体的に説明

➤ 以下の点について解説する。

【攻撃的な自己表現】… 自分を大切にしているが、相手を大切にしていない伝え方

言葉：「倒れたら課長が責任取ってくれるんですか！」

特徴：相手のことを配慮せず、自分のことだけを主張する

態度：キレる、語調が強まる、大声で怒鳴る、早口になる、等

起こりうる結果：相手は不快な気持ちになり、ギスギスした関係になってしまいがち

【非主張的な自己表現】… 相手を大切にしているが、自分を大切にしていない伝え方

言葉：（…やっぱり今日は早く帰るのは無理か。家族に怒られるな、どうしよう。）と思いつつも、「そうですか。分かりました。」

特徴：相手の意見を優先してしまい、自分の気持ちや考えを表現しない、できない

態度：おどおど、伏し目がち、小声、どもる、等。

起こりうる結果：自分の気持ちが相手には伝わらず、『わかってもらえなかった』という感じが自分の中に残りやすい。ストレスや負担をため込みやすく、人と付き合うのが億劫になりがち。

【非主張的かつ攻撃的な自己表現】… 自分も相手も大切にしていない伝え方

言葉：（…なんだよ、いつも俺の依頼は後回しか!）と思いつつも、「分かりました、お待ちしています。」

特徴：内心は相手を責める気持ちがあるが、言葉での直接的な主張はせず、態度で不満を示す

態度：しぶしぶ、不機嫌、ため息、ぶっきらぼう、イライラ、嫌々従う、等。

起こりうる結果：相手も自分も不快な気分になってしまいがち。

【適切（アサーティブ）な自己表現】… 自分も相手も大切にしたい伝え方

言葉：「本来であれば業務を終えてから帰りたいのですが、息子のためにも今日くらいは早く帰ってあげたいと思っています。教授会が終わり次第、打ち合わせの時間を取っていただけませんか。」

特徴：自分も相手も尊重し、自分の意見や考え、気持ちを正直にその場にふさわしい方法で伝えようとする

態度：落ち着いた口調、歩み寄りの姿勢、等

起こりうる結果：コミュニケーションが円滑に進みやすい

➤ 以下の点についてコメントする

コメントのポイント

- ・コミュニケーションがうまくいっていないときは、上記の【攻撃的な自己表現／非主張的な自己表現／非主張的かつ攻撃的な自己表現】のどれかをしていることが多い
- ・意識的に【適切（アサーティブ）な自己表現】をすることで、コミュニケーションがうまくいきやすくなる。

③アサーティブな自己表現のポイントについて説明

➤ 適切（アサーティブ）な自己表現の4つのポイントについて解説する。

【客観的事柄や状況を伝える（＝「○○の状況で」）】

- ・客観的事柄や状況など、背景事情について説明する。
- ・相手と共通理解を持てるように、事実ベースで説明する。

【自分の主観や思いを伝える（＝「私は○○なので」）】

- ・自分はどう思ったか、自分の気持ちを伝える。
- ・相手に共感や配慮を示すことも大切

【具体的な提案（主張）を伝える（＝「〇〇したい」）】

- ・提案や主張を、なるべく具体的で明確に伝える。
- ・あいまいな伝え方は誤解のもと。

【必要に応じて代替案を伝える（＝「もしくは、〇〇ではどうか」）】

- ・許容できる代替案をいくつか用意しておく
- ・どこまで譲歩できるのか、事前に整理して明確にしておく。

➤ 適切（アサーティブ）な自己表現について、以下の点をコメントする。

コメントのポイント

- ・適切な自己表現の基本は、『相手にわかるように自分の考えを伝える』こと
- ・会話の中に【客観的事実や状況／自分の主観や思い／具体的な提案や主張／代替案（必要に応じて）】の4つの要素を盛り込むことで、相手に理解しやすい形で自分の主張を表現することができるようになる。
- ・相手に何かを伝える前に、一度これらの要素を自分なりに整理しておくことで主張がしやすくなる。
- ・適切な自己表現をすることで、関係性の悪化や欲求不満を避けられる、相手への配慮と共に、自分自身の主張も伝えることができるので、良好な人間関係を構築することに役立つ、などの効果が期待できる。

➤ 【上手な伝え方の4要素】にはいくつかの覚え方があるので、任意で活用するとよい。

『みかんでいいな』

- み：見たこと（客観的事実にもとづく状況や背景事情を説明する）
- かん：感じたこと（自分の考えや気持ち、相手への共感を伝える）
- てい：提案（主張したい、伝えたいことを具体的に伝える）
- いな：否（代替案を伝え、お互いが納得できる結論を探す）

『DESC』

- D：Describe（客観的事実にもとづく状況や背景事情を説明する）
- E：Express（自分の考えや気持ち、相手への共感を伝える）
- S：Specify（主張したい、伝えたいことを具体的に伝える）
- C：Choose(Consequence)（代替案を伝え、お互いが納得できる結論を探す）

『客主提選』

- 客：客観的事実（客観的事実にもとづく状況や背景事情を説明する）
- 主：主観（自分の考えや気持ち、相手への共感を伝える）
- 提：提案（主張したい、伝えたいことを具体的に伝える）
- 選：選択（代替案を伝え、お互いが納得できる結論を探す）

【3. アサーションのロールプレイ1（部下に仕事を依頼する場面）（計40分）】

<ワーク2（10分）>

②配布資料【アサーションワークシート1】を使い、上記場面での自分なりのアサーティブな伝え方を記入する個人ワークに取り組む。

（★個人ワーク（5分））

➤ 個人ワークの取り組み方について、以下の点を教示する

- ・次のロールプレイの台本になるので、口語体（会話調）で記入するよう促す
- ・事例に記入されていない部分の設定については、自由に決めて良い（現実的な範囲で）

<ロールプレイ1（25分）>

①グループ分け発表後、ロールプレイのやり方を教示し、【ワーク2】でワークシートに記入した内容をもとにロールプレイをおこなう。

（★自己紹介+アイスブレイク（1分））

（★ロールプレイ（2分）×3回＝6分）

- 事前に3人一組のグループを作っておく
- 最初に名前（ニックネームでも可）＋一言（アイスブレイクを意図したもの）を言うように伝える

コメント例「最初に、ご自身の名前（ニックネームでも可）と、【子どもの頃好きだった遊び】をお互いに伝えあってから、共有をはじめて下さい」

➤ ロールプレイの実施方法について、以下の点を説明する

- ・3人が【適切（アサーティブ）な自己表現をする役】、【相手役】、【観察役】に分かれて、ロールプレイをする。
- ・2分ごとに合図をするので、時計回りで役を交代する
- ・ロールプレイが途中で、時間がきたらそこでやめて役を交代する
- ・【適切（アサーティブ）な自己表現をする役】が【相手役】に声をかけるところからロールプレイを開始するよう教示する
- ・それぞれの役割は以下の通り

【適切（アサーティブ）な自己表現をする役】

→ アサーティブな表現を意識して相手役に仕事の依頼をする。

【相手役】

→ すぐにはO.K.しない。かといって、頑なな態度にもしない

→ 素直な心で、「それなら依頼を受けてもいいかな」と思えたらO.K.する

【観察役】

→ ロールプレイの様子を、言語・態度の両面から観察する

→ 観察の結果どう感じたか、良かった点、工夫するとさらに良くなる点をメモする

②振り返りの視点を教示し、グループでロールプレイの振り返りをおこなう

（★グループディスカッション（12分））

➤ 振り返りの実施方法について、以下の点を説明する

- ・講師が4分ごとに合図をするので、ロールプレイ実施時と同じ順番で振り返りをおこなう
- ・それぞれが振り返りでの気づきを適宜メモするよう促す
- ・自分の担当した役割について、以下の視点からそれぞれコメントするよう教示する

【適切（アサーティブ）な自己表現をする役】

→ イメージ通りの自己表現ができたか、上手に頼めたか

【相手役】

→ 相手役をやってみて、相手の自己表現をどう感じたか

→ 良かった点、工夫するとさらに良くなる点はどこか

【観察役】

- 観察の結果、どう感じたか
- 良かった点、工夫するとさらに良くなる点はどこか

* ロールプレイの主役は【適切（アサーティブ）な自己表現をする役】の人であり、【相手役】の自己表現についてはコメントの必要が無いことを強調して伝える

④アサーティブな自己表現の例を示し、説明

- あくまでも例の一つである点を強調し、絶対の正解は無いことを伝える必要がある

【4. アサーションのロールプレイ 2（仕事の依頼を断るか調整する場面）～まとめ（計55分）】

<ワーク3（10）分>

②配布資料【アサーションワークシート2】を使い、上記場面での自分なりのアサーティブな伝え方を記入する個人ワークに取り組む。

（★個人ワーク（5分））

- 個人ワークの取り組み方について、以下の点を教示する

- ・次のロールプレイの台本になるので、口語体（会話調）で記入するよう促す
- ・事例に記入されていない部分の設定については、自由に決めて良い（現実的な範囲で）

<ロールプレイ2（25分）>

①ロールプレイのやり方を教示し、【個人ワーク3】でワークシートに記入した内容をもとにロールプレイをおこなう。

（★ロールプレイ（2分）×3回＝6分）

- ロールプレイの実施方法について、以下の点を説明する

- ・3人が【適切（アサーティブ）な自己表現をする役】、【相手役】、【観察役】に分かれて、ロールプレイをする。
- ・2分ごとに合図をするので、時計回りで役を交代する
- ・ロールプレイが途中で、時間がきたらそこでやめて役を交代する
- ・【相手役】が【適切（アサーティブ）な自己表現をする役】に声をかける（事例の該当部分を読み上げる）ところからロールプレイを開始するよう教示する
- ・それぞれの役割は以下の通り

【適切（アサーティブ）な自己表現をする役】

- アサーティブな表現を意識して相手役の仕事の依頼を断る
- または、期限などについて話し合い、現実的なものへと調整する。

【相手役】

- すぐにはO.K.しない。かといって、頑なな態度にもしない
- 素直な心で、「それなら仕方ないかな」と思えたらO.K.し、妥協点を話し合う

【観察役】

- ロールプレイの様子を、言語・態度の両面から観察する
- 観察の結果どう感じたか、良かった点、工夫するとさらに良くなる点をメモする

②振り返りの視点を教示し、グループでロールプレイの振り返りをおこなう

（★グループディスカッション（12分））

➤ 振り返りの実施方法について、以下の点を説明する

- ・4分ごとに合図をするので、ロールプレイ実施時と同じ順番で振り返りをおこなう
- ・それぞれが振り返りでの気づきを適宜メモするよう促す
- ・自分の担当した役割について、以下の視点からそれぞれコメントするよう教示する

【適切（アサーティブ）な自己表現をする役】

- イメージ通りの自己表現ができたか
- 依頼を現実的なものに変えられたか、または上手に断れたか

【相手役】

- 相手役をやってみて、相手の自己表現をどう感じたか
- 良かった点、工夫するとさらに良くなる点はどこか

【観察役】

- 観察の結果、どう感じたか
- 良かった点、工夫するとさらに良くなる点はどこか

*ロールプレイの主役は【適切（アサーティブ）な自己表現をする役】の人であり、【相手役】の自己表現についてはコメントの必要が無いことを強調して伝える

④アサーティブな自己表現の例を示し、説明

➤ あくまでも例の一つである点を強調し、絶対の正解は無いことを伝える必要がある

<まとめ（10分）>

②アサーティブな自己表現のまとめと実践のポイントの説明

➤ 以下の点についてコメントする

コメントのポイント

【適切（アサーティブ）な自己表現とは】

- ・自分も相手も尊重し、自分の意見や考え、気持ちを正直にその場にふさわしい方法で伝えようとする自己表現の方法
- ・練習次第で誰でもできるようになる

【適切（アサーティブ）な自己表現を実践するときのポイント】

- ・適切な自己表現に必要な4つの要素は、常に順番通りである必要はなく、自己表現の中にそれぞれの要素が入っていることが大切
- ・客観的事実と主観（自分の考えや気持ち）が混ざってしまわないように気を付ける
- ・最低限伝えたいことや、許容できる範囲などを、事前に整理して明確しておく。
- ・代替案はあくまでも代替案であることを意識し、必要以上に譲歩しすぎないようにする
- ・話の内容だけでなく、表情や態度も大切。話すスピードや声の大きさ、表情や態度といった非言語の要素も意識して伝える。
- ・「相手に伝わった」、「相手を理解した」と思い込まずに、お互いの理解にブレがない確認するように心がけると、誤解が生じにくくなる。

③本研修の振り返りまとめをおこない、第1回で取り組むポイント伝える

【ストレスへの気づき】についてのまとめ

- ・【ストレス】には、【ストレスラー】と【ストレス反応】の2つの意味があり、ストレスラーにさらされると、ストレス反応が生じ、その結果心身の病気になることもある。
- ・自分のストレスラーとストレス反応に気づき、早めに対処することで、不調を予防でき、元気

に働くことができる。

【上手な自己表現のコツ】についてのまとめ

- ・コミュニケーションは相互作用なので、自分のコミュニケーションが変われば相手のコミュニケーションが変わる可能性は十分あり、その結果人間関係が良くなることが期待できる。(4つの自己表現どれをされるかで、自分の反応がどう変わりそうか想像してもらおうとよい)
- ・人間関係の問題は主要な職場のストレス要因であり、適切な自己表現ができることは効果的なストレス対処法になる
- ・できる範囲で構わないので、試してみてください

【第1回で取り組むこと】について

- ・第1回では、ストレスについてのより詳しい内容と、ネガティブ思考にとらわれてゆううつや不安になっているときに有効な【思考の切り替え法】について学ぶ
- ・第1回で学ぶ思考の切り替え法を組み合わせると、適切（アサーティブ）な自己表現がしやすくなるので、第1回をまだ受講されていない方はぜひ受講して下さい。

<質問受付（10分）>

①残り時間で、参加者からの質問に対応する

FAQ

Q.1: その場で【客観的事実や状況／自分の主観や思い／具体的な提案や主張／代替案（必要に応じて）】の4つの要素を考えられそうにない

A:

- ・時間的余裕がある時は、事前に整理してから伝えると良い。
- ・事前に整理ができていないときは、『一度持ち帰り、後ほど回答しても良いですか?』など、無理にその場で伝えようとせず、一度整理する時間を取るとよい

Q.2: こちらがアサーションをしても、相手のコミュニケーションが変わらなければ意味が無いのでは

A:

- ・確かに、これまでの長い関わりの中で固まってしまった関係性は、急には変わらない場合も多い。
- ・しかし、コミュニケーションは相互作用なので、こちらの関わり方が変われば、相手の反応も変わる可能性がある、という点がポイント
- ・アサーションの目的は『少しでも誤解なく自分の伝えたいことを相手に分ってもらう』ことで、まずはその時々でのコミュニケーションでそれを目指すことが大切。その結果、少しずつ関係が良くなっていく。
- ・アサーションは成功を保証する方法ではなく、あくまでも可能性を高めるための方法なので、その意味では、有効といえる

Q.3: どんな場面でもアサーションをしなければいけないのか

A:

- ・アサーションをする、しない（何かを伝える、伝えない）の選択は自分が決めてよい
- ・その代わり、選択した結果は自分が受け止めることが必要
- ・コミュニケーションの基本は『言わなければ伝わらない』なので、何かを伝えたい、分ってほしいのであれば、それを相手に少しでも分りやすく伝えるために、アサーションが役立つ

仕事に役立つメンタルヘルス研修

第1回:仕事に役立つ上手な頭の切り替え法

〇〇大学 〇〇部
産業医 〇〇
臨床心理士 〇〇



本日のセミナーのながれ

- ◆ ストレスへの気づき
 - ・ ストレスとは
 - ・ ストレスのセルフチェック
 - ・ 事例で確認
- ◆ 考え方のクセへの気づきと対処
 - ・ 事例を使って考えよう
 - ・ 状況、考え、気分の関係
 - ・ グループワークで実践

“ストレス”には2つの意味がある

- ストレッサー
 - ➔ ストレスのもととなっているもの
- ストレス反応
 - ➔ ストレッサーの結果生じる心身の不調

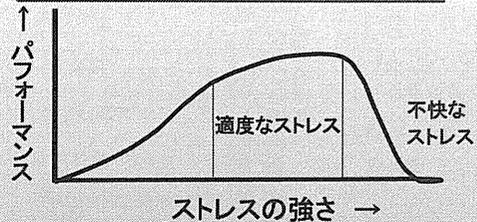


ストレッサーの結果、ストレス反応が生じる

ストレスは悪いもの？

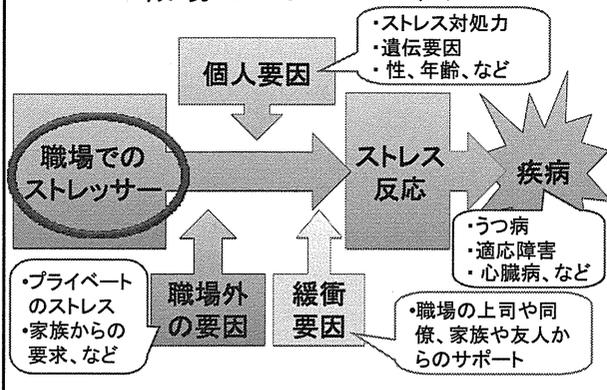
- 適度なストレスはパフォーマンスを向上させる！

ストレスの強さとパフォーマンスの関係



不快なストレスにどう対処するかがポイント！

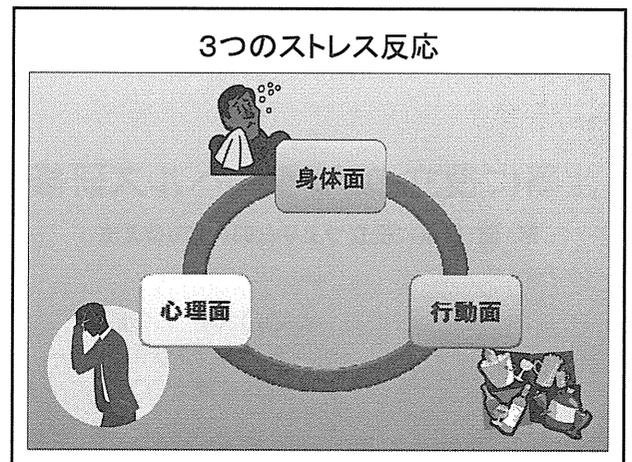
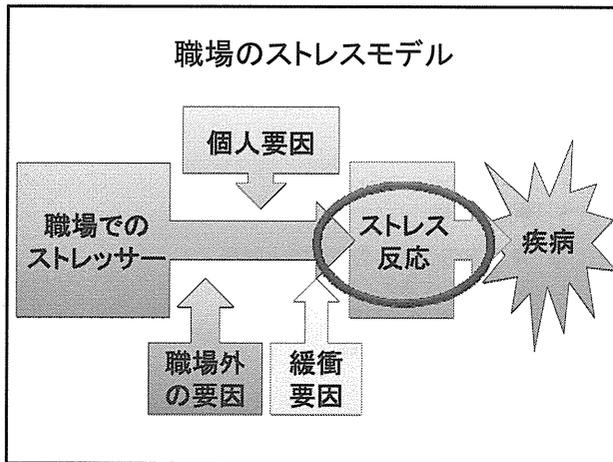
職場のストレスモデル



職場のストレスの例

質的な負担 <ul style="list-style-type: none"> ・ かなり注意を集中する必要のある仕事だ ・ 高度な知識や技術が必要な難しい仕事だ ・ 勤務時間中はいつも仕事のことを考えていなければならない 	量的な負担 <ul style="list-style-type: none"> ・ 非常にたくさん仕事しなければならない ・ 時間内に仕事が処理しきれない ・ 一生懸命働かなければならない
技能性の少なさ <ul style="list-style-type: none"> ・ 自分のペースで仕事ができない ・ 自分で仕事の順番・やり方を決めることができない ・ 職場の仕事に自分の意見を反映できない 	技能の低活用 <ul style="list-style-type: none"> ・ 自分の技能や知識を仕事で使うことが少ない
仕事の適性 <ul style="list-style-type: none"> ・ 仕事の内容が自分に合わない 	対人関係 <ul style="list-style-type: none"> ・ 部署内で意見の食い違いがある ・ 所属部署と他の部署とで「うまい」が合わない ・ 職場の雰囲気や友好的でない
働きがいのなさ <ul style="list-style-type: none"> ・ 働きがいのある仕事ではない 	作業環境 <ul style="list-style-type: none"> ・ 作業環境(騒音、照明、温度、換気など)が良くない

自分に当てはまる項目をチェックしましょう



ストレス反応【身体面】

頭痛、めまい、不眠、発汗

目のかすみ、充血、耳鳴り、

肩こり

せき、たん、のどの痛み

高血圧、動悸

腰痛

消化不良、胸やけ、食欲低下

下痢、便秘

発汗、緊張

だるさ、身体不調感

関節痛

発疹、吹き出物

その他()

ストレスを感じると出やすい症状をチェックしましょう

ストレス反応【心理面】	ストレス反応【行動面】
<ul style="list-style-type: none"> 活気の低下 おっくう感 イライラ感 不安感 落ち込み、憂うつ感 その他() 	<ul style="list-style-type: none"> 酒が増える タバコの本数が増える 食べ過ぎる、食べなくなる 買い物しすぎる ギャンブルにのめりこむ その他()

ストレスを感じると出やすい症状をチェックしましょう

事例で考えてみよう<Aさんの事例1>

登場人物

- Cさん(上司) 課長 48歳
- Aさん 係長 42歳
- Bさん(部下) 主任 32歳
- 育休中で1名欠員 係員 27歳

Aさんのストレスをチェック!

・<Aさんの事例1>を読み、Aさんのストレッサーとストレス反応をチェックしてみましょう。

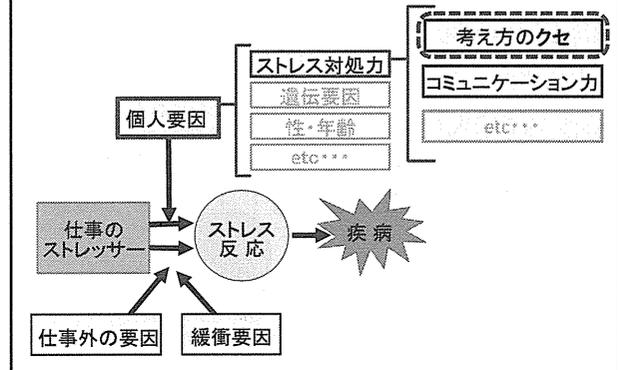
該当する文章にラインを入れてください

ストレッサー	緑
ストレス反応(身体面)	赤
ストレス反応(心理面)	青

Aさんのストレッサーとストレス反応の例

ストレッサー	ストレス反応
「あまり同じことに時間を割けないから、ちゃんと自分でまとめてから来てくれないか」と言われ	悲しい (心理面)
東大課長からの返事がない	不安 (心理面)
メールへの返事がない	不安 (心理面)
仕事が区切りのいいところまで終わらない	夜眠れない (身体面)
説明を要求される会議	怖い (心理面) 下痢をする (身体面)

ストレスに対処するには



ちょっと一息～リラクゼーション技法の体験

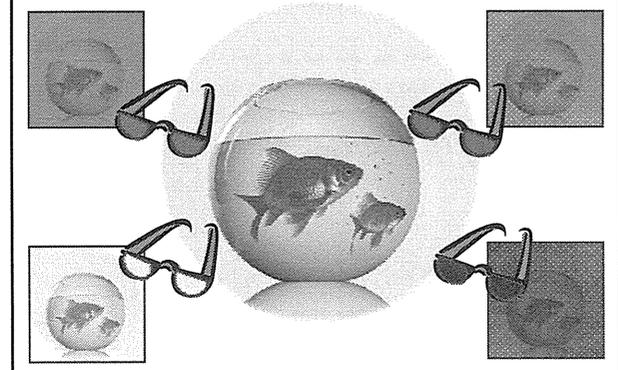
- 筋肉の緊張をほぐす方法(漸進的筋弛緩法)
 - ⇒ 力が抜ける感覚を味わうことが目的
- 【力を入れる】**
 ・全力の60%~70%くらいの強さで一気に全身に力を入れて、5秒くらい筋肉を緊張状態にする。

【力を抜く】
 ・一度に力を抜き、力の抜ける『ジワーツ』とした感じを体験する。(15秒くらいそのまま過ごす)

<力の入れ方>

 - ①両手を握る。
 - ②肘を曲げて、両手を胸に近づける。
 - ③両肩をすぼめて、耳の方に近づける。
 - ④身体を丸め、脇をしめる。
 - ⑤力を入れて目を閉じる。

考え方のクセ

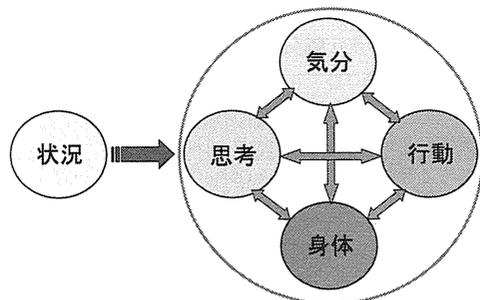


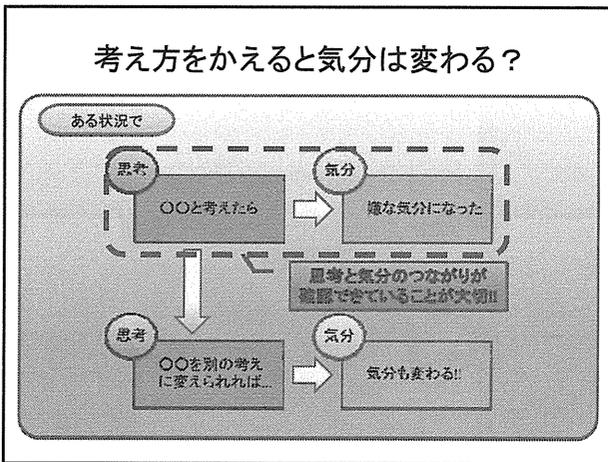
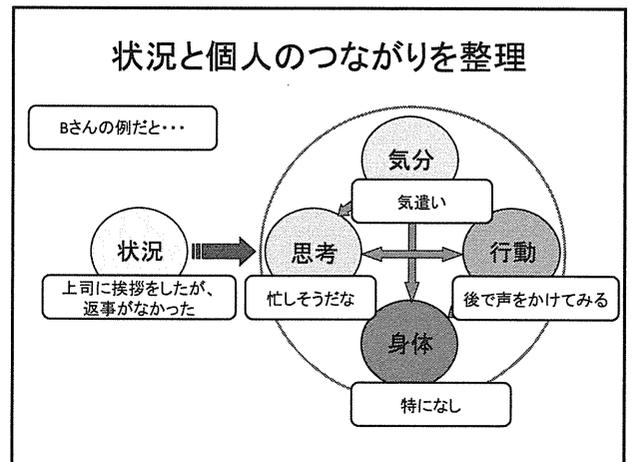
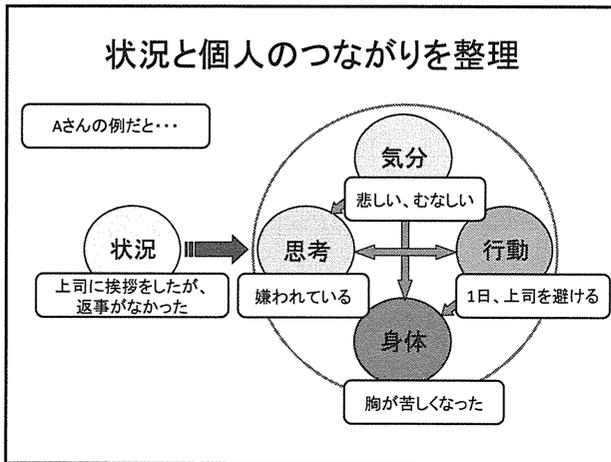
Aさんの事例2-

1 気分は思考(考え)に影響される?

	Aさん	Bさん
状況	上司に挨拶をしたが、返事がなかった	
思考	嫌われている	忙しそうだな
気分	悲しい、むなしい	気遣い
行動	1日、上司を避ける	後で声をかけてみる
身体	胸が苦しくなった	特になし

状況と個人のつながりを整理





Aさんの事例2-2

2

個人ワーク

＜Aさんの事例2-2＞を読んで、Aさんの状況・思考(考え)・気分を整理しましょう。

状況	思考(考え)	気分
<ul style="list-style-type: none"> ・5W1Hで ・“○○なとき”と一時点で 	<ul style="list-style-type: none"> ・ふと頭に浮かんだつぶやき ・気分は記入しない 	<ul style="list-style-type: none"> ・一語で表現
<ul style="list-style-type: none"> ・「それでは教授会終了後の5時半ではいかがでしょうか？」と伝えたところ、「どうかな、今日は教授会が延びるかもしれないな……」と言われたとき 		

Aさんの事例2-2

2

個人ワーク

＜Aさんの事例2-2＞を読んで、Aさんの状況・思考(考え)・気分を整理しましょう。

状況	思考(考え)	気分
<ul style="list-style-type: none"> ・5W1Hで ・“○○なとき”と一時点で 	<ul style="list-style-type: none"> ・ふと頭に浮かんだつぶやき ・気分は記入しない 	<ul style="list-style-type: none"> ・一語で表現
<ul style="list-style-type: none"> ・「それでは教授会終了後の5時半ではいかがでしょうか？」と伝えたところ、「どうかな、今日は教授会が延びるかもしれないな……」と言われたとき 	<ul style="list-style-type: none"> ・「ああ、やっぱりC課長は自分のことは考えてくれないんだ。自分は嫌われているんだ。」 	<ul style="list-style-type: none"> ・悲しい ・つらい

思考の切り替えワークシート

思考の切り替えに挑戦！

個人ワーク

＜Aさんの事例2-2＞について、以下のワークに取り組みましょう。

①Aさんと同じような思考(考え)を持ったら、あなたはどんな気分になりそうですか？

②Aさんと同じ状況に置かれたと仮定すると、あなたはどのような思考(考え)になりそうですか？ また、そう考えたときあなたはどんな気分になりそうですか？

* 浮かんだ気分に0-100で点数を付けてみましょう

思考の切り替えに挑戦！

グループワーク

<Aさんの事例2-2>について、グループで検討してみましょう。

③Aさんとは異なる思考(考え)を、できるだけたくさんあげてみましょう。

* グループで挙げた考えはすべてメモを取りましょう

思考の切り替えに挑戦！

④グループワークで話し合った「Aさんとは別の思考」のなかで、あなたにとって一番気分が楽になれそうな思考をひとつ選び、そう考えたときの気分を記入しましょう。

* 浮かんだ気分には0-100で点数を付けてみましょう。また、①、②のワークでの気分と比べてみましょう。

上手な頭の切り替え法のポイント

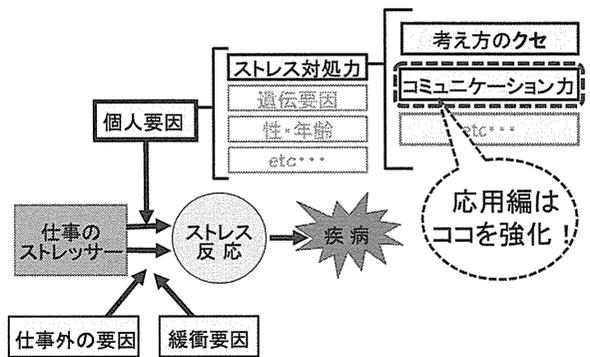
・ 気分は思考(考え)に影響される！

- 考え方を変えれば気分も変わる
- 考え方や気分が変われば行動や結果も変えられる

・ バランスのとれた思考(考え)が大事！

- ポジティブ思考が良くてネガティブ思考が悪いというわけではない = どちらも極端な考え
- 時と場面に応じて柔軟な考え方ができるとGood

もし、Aさんが7時には帰りたいとC課長に伝えられていたら...



本日のセミナーの振り返り

◆ ストレスへの気づき

- ・ ストレスとは
- ・ ストレスのセルフチェック
- ・ 事例で確認

◆ 考え方のクセへの気づきと対処

- ・ 事例を使って考えよう
- ・ 状況、思考、気分の関係
- ・ グループワークで実践

ご参加ありがとうございました

第2回 コミュニケーション力アップのコツでは、
考え→行動 にフォーカス

ご参加お待ちしております



Aさんの事例1

Aさん (42歳、男性、係長) は、物静かで自分の考えを相手に伝えるのが苦手です。Aさんは3ヶ月前に現部署に異動してきました。職員数は4名で、そのうちの2名 (Bさん (32歳、男性、主任、Aさんの部下)、Cさん (48歳、男性、課長、Aさんの上司)) が2年前より同部署に在籍しています。1名は育児休暇を取得中のため欠員となっています。欠員分の仕事を補うために一人当たりの業務分担が増え、職員は夜8時頃までの残業が日常となっていました。C課長は、他部署と兼務のため離れた場所に席があります。Bさんも忙しそうで、上司、部下ともに相談する時間がなかなかとれません。

ワーク：Aさんのストレッサーとストレス反応を色分けしてみましょう。

ある日、Aさんは異動直後で分からないことが多かったので、ある案件についてC課長に相談に行きました。すると「まず叩き台を持ってこい」と言われました。自分なりに調べて再度相談に行ったところ「もう少しまとまってから持ってこい」とやり直しを指示されました。その後、数回のやりとりを行いましたもうまく伝わらず、とうとう「あまり同じことに時間を割けないから、ちゃんと自分でまとめてから来てくれないか」と言われてしまいました。Aさんはどうしていいか分からなくなり、悲しくなりました。部下のBさんに相談してみましたが、Bさんは比較的うまくC課長とやりとりができていたようでした。Aさんは「Bさんはうまくやれている。やはり自分が駄目なのだろうか。もしかして自分はC課長に嫌われているのだろうか。」と考えるようになりました。また、Bさんより「そういえば昨日、A係長が休憩しているときにたまたまC課長が来て『Aはまたいないのか。仕事が進まなくて困る』って呟いていましたよ。最近忙しくてピリピリしているんですかね。」と言われました。C課長は多忙で離席していることが多いのですが、課長が自席に来た際にAさんが偶然席にいなかったということが数回続いたのは事実でした。その日はお昼の休憩時間になっても、C課長が来るかもしれないと考えると不安でなかなか席を立てませんでした。

このような状況がしばらく続いたため、AさんはC課長との接し方がわからず、分からないことがあっても直接聞かずにメールで済ませることが多くなりました。そのため次第にC課長との会話も減っていききました。また、Aさんがメールを送った後にC課長からの返事がないと「自分のメールは上司の気分を害しているのではないかと不安になり、何度もメールチェックを行いました。このようなことが度々起こったため、Aさんの業務が滞るようになりました。Aさんは仕事が区切りのいいところまで終わらないと気になって夜眠れないので、一区切りつくまで、8時を超えて残業をする日が増えてきました。休日にも仕事が気になって、家族との会話が上の空になってしまいます。

ある日の会議でのことです。C課長と事前の相談ができなかったために、担当の仕事をうまく説明できず議論が全く進まないということがありました。それ以来、説明を要求される会議の日には怖くて出勤前に下痢をするようになりました。C課長は自分と話をしている時には不機嫌そうにみえます。廊下ですれ違った時に挨拶をしても返事が返ってこないことがあります。Bさんと話をする時には比較的機嫌がよさそうで、仕事が楽しいと言っているBさんを見ると、Aさんは「自分に能力がないのではないかと」思い落ち込み、憂うつになりました。

Aさんの事例2-1

ワーク：以下の場面を状況、思考、気分、行動、身体反応の5つの視点から整理してみましょう

ある日の出勤時、Aさんは10mほど離れたところでC課長が立ち話をしている姿をみかけました。自分に気づいたような素振りだったので、少し近づき挨拶をしましたが、返答はありませんでした。Aさんは、悲しくむなしい気持ちでいっぱいになり、胸が苦しくなりました。「自分は課長に嫌われているかもしれない」そんな思いがますます強くなり、その日はC課長を自然と避けてしまいました。

Aさんの事例2-2

ワーク：下線部の状況での、Aさんの気分と思考を整理してみましょう

今日は7歳になる一人息子の誕生日。朝、Aさんは妻と息子に「今日くらいは早く帰ってきてね」と言われ、「8時までには帰宅するよ。今日はお祝いだ。」と約束をして家を出ました。しかし、頭の中では「D先生から依頼された案件の期限が明日の午前中なのに、C課長に決済どころか相談すらできていない。大丈夫だろうか。」と、仕事のことが気にかかります。

お昼前にC課長にアポを取ろうとすると、「午後は教授会で無理だよ。分かっているだろう。」そんな返事でした。Aさんは勇気を振り絞って「それでは教授会終了後の5時半ではいかがでしょうか?」と伝えたところ、「どうかな、今日は教授会が延びるかもしれないな……」と言われてしまいました。Aさんは「ああ、やっぱりC課長は自分のことは考えてくれないんだ。自分は嫌われているんだ。」と思い、とても悲しくつらい気持ちになりました。8時に帰宅するには7時には大学を出なければ間に合いません。しかし、Aさんは「どうせ言ってもC課長は自分のために時間を作ってはくれないだろう。」と思い、結局、7時には必ず帰りたいことをC課長に伝えられませんでした。

思考の切り替えワークシート

個人ワーク

①Aさんと同じような思考を持ったら、あなたはどんな気分になりそうですか？

*浮かんだ気分に0-100で点数を付けてみましょう。

②Aさんと同じ状況に置かれたと仮定すると、あなたはどのような思考になりそうですか？

また、そう考えたときあなたはどんな気分になりそうですか？

*浮かんだ気分に0-100で点数を付けてみましょう。

グループワーク

③Aさんとは異なる思考を、できるだけたくさん挙げてみましょう。

*グループで挙げた考えはすべてメモを取りましょう

④グループワークで話し合った「Aさんとは別の思考」のなかで、あなたにとって一番気分が楽になれそうな思考をひとつ選び、そう考えたときの気分を記入しましょう。

*浮かんだ気分に0-100で点数を付けてみましょう。また、①、②のワークでの気分と比べてみましょう。

仕事に役立つメンタルヘルス研修

第2回:仕事に役立つコミュニケーションカアップのコツ

〇〇大学 〇〇部
産業医 〇〇
臨床心理士 〇〇



本日のセミナーのながれ

- ◆ ストレスとは
 - ・ ストレスについて簡単に学習
- ◆ コミュニケーションカアップのコツ
 - ・ 自分のコミュニケーションのクセをチェック
 - ・ 上手なコミュニケーションのコツ
 - ・ 試してみよう！
 - 上手な仕事の頼み方
 - 上手な仕事の断り方

“ストレス”には2つの意味がある

- ストレッサー
 - ➡ ストレスのもととなっているもの
- ストレス反応
 - ➡ ストレッサーの結果生じる心身の不調

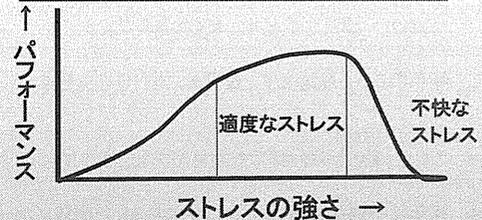


ストレッサーの結果、ストレス反応が生じる

ストレスは悪いもの？

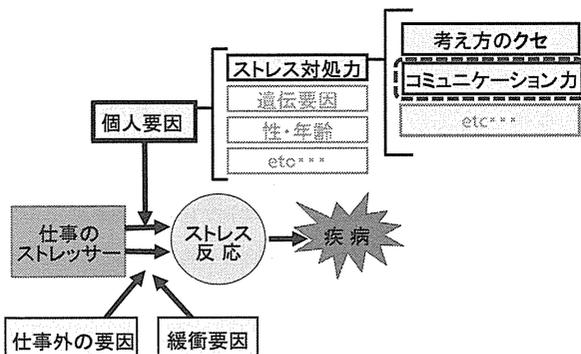
- 適度なストレスはパフォーマンスを向上させる！

ストレスの強さとパフォーマンスの関係



不快なストレスにどう対処するかがポイント！

職業性ストレスに対処するには



事例で考えてみようくAさんの事例1>

登場人物



Cさん(上司)
課長 48歳

Aさん
係長 42歳



Bさん(部下)
主任 32歳



育休中で1名欠員
係員 27歳

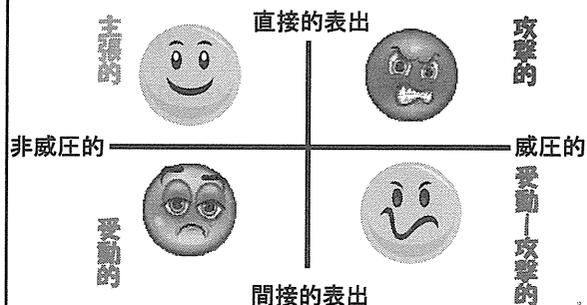
あなたの自己表現パターンのチェック

- <Aさんの事例1>を読んで、あなただったらC課長に何を伝えるか(どんな態度をとるか)、考えてみましょう。
- 4つの選択肢の中から、自分の対応に一番近いものを一つ選びましょう。
- * ぴったり当てはまらなくても構いません。



適切な(アサーティブな)自己表現とは

「自分を大切に、相手も同じように大切に」



攻撃的な自己表現 <パターンA>



項目	内容
言葉	「倒れたら課長が責任取ってくれるんですか！」
特徴	相手のことを配慮せず、自分のことだけを主張する
態度	キレる、語調が強まる、大声で怒鳴る、早口になる、等
起こりうる結果	相手は不快な気持ちになり、ギスギスした関係になってしまいがち

非主張的な自己表現 <パターンB>



項目	内容
言葉	(...やっぱり今日は早く帰るのは無理か。家族に怒られるな、どうしよう。)と思いつつも、「そうですか。分かりました。」
特徴	相手の意見を優先してしまい、自分の気持ちや考えを表現しない、できない
態度	おどおど、伏し目がち、小声、どもる、等。
起こりうる結果	自分の気持ちが相手には伝わらず、『わかってもらえなかった』という感じが自分の中に残りやすい。ストレスや負担をため込みやすく、人と付き合うのが億劫になりがち。

非主張的かつ攻撃的な自己表現 <パターンC>



項目	内容
言葉	(...なんだよ、いつも俺の依頼は後回しか!)と不機嫌さをにじませて、「...分かりました。では課長の帰りをお待ちしています」
特徴	内心は相手責める気持ちがあるが、言葉での直接的な主張はせず、態度で不満を示す
態度	しぶしぶ、不機嫌、ため息、ぶっきらぼう、イライラ、嫌々従う、等。
起こりうる結果	相手も自分も不快な気分になってしまいがち。

適切(アサーティブ)な自己表現 <パターンD>



項目	内容
言葉	「本来であれば業務を終えてから帰りたいのですが、息子のためにも今日くらいは早く帰ってあげたいと思っています。教授会が終わり次第、打ち合わせの時間を取っていただけませんか。」
特徴	自分も相手も尊重し、自分の意見や考え、気持ちを正直にその場にふさわしい方法で伝えようとする
態度	落ち着いた口調、歩み寄りの姿勢、等
起こりうる結果	コミュニケーションが円滑に進みやすい

アサーティブな自己表現のコツ

上手な伝え方の4要素

- | | |
|---|--|
| <p>①客観的事実や状況を伝える
＝「○○の状況で」</p> <p>☑客観的事実や状況など、背景事情について説明する。
☑相手と共通理解を持てるように、事実ベースで説明する。</p> | <p>②自分の主張や思いを伝える
＝「私は○○をため」</p> <p>☑自分はどう思ったか、自分の気持ちも伝える。
☑相手に共感を示すことも大切。</p> |
| <p>③具体的な提案(主張)を伝える
＝「○○したい」</p> <p>☑提案や主張を、なるべく具体的に明確に伝える。
☑あいまいな伝え方は誤解のもと。</p> | <p>④必要に応じて代替案を伝える
＝「もしくは、○○ではどうか」</p> <p>☑いくつか代替案を用意しておく
☑どこまで譲歩できるのか、整理して明確にしておく。</p> |

13

アサーティブな自己表現 ～事例から～



- **客観的事実(状況説明)**
「今日は息子の7歳の誕生日で、20時までには帰宅すると約束してしまいました。」
- **主観(状況に対してのあなたの考え、気持ちの説明、相手への共感を示す)**
「本来であれば業務を終えてから帰りたいのですが、息子のためにも今日くらいは早く帰ってあげたいと思っています。」

14

アサーティブな自己表現 ～事例から～



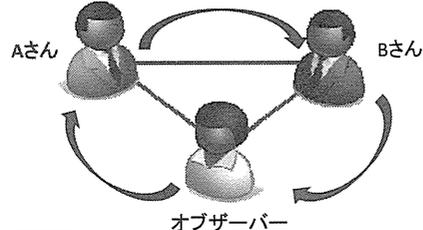
- **提案(自分が主張したいこと)**
「教授会が終わり次第、打ち合わせの時間を取っていただけませんか。」
- **選択(代替案の提示、お互いが納得できる結論を探す)**
「もしくは、今日の18時半までならお待ちすることができますが、いかがでしょうか。」

覚え方:『客・主・提・選』

15

<ロールプレイの場面1>で練習してみよう

- あなたがAさんの立場に置かれたとき、あなたならどのようにアサーティブに自己表現するか、<アサーションワークシート1>に記入しましょう。
- 1.に基づいて実際に練習してみましょう。
* 全員が3つの役割を経験し、各セッション毎に振返りをしましょう



16

ロールプレイ時のそれぞれの役割

- | | |
|--------|---|
| Aさん | <ul style="list-style-type: none"> ・アサーティブな表現を意識してBさんに仕事の依頼をする。 |
| Bさん | <ul style="list-style-type: none"> ・すぐにはO.K.しない ・かといって、頑なな態度にもしない → 素直な心で、「それなら依頼を受けてもいいかな」と思えたらO.K.する |
| オブザーバー | <ul style="list-style-type: none"> ・Aさんがアサーティブな自己表現ができていたかについて、言語・態度の両面から観察する |

17

<ロールプレイの場面1>メモ用紙

オブザーバーメモ欄
ディスカッションでの気付き Aさんをやってみて
相手役、オブザーバーをやってみて

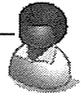
18

コメント欄

振り返りのポイント

①Aさん  ・イメージ通りの自己表現ができたか
 ・上手に頼めたか

②Bさん  ・RPの感想とAさん役の人の印象を伝える
 コメントの視点の例)
 ・Aさんの自己表現をどう感じたか
 ・良かった点
 ・工夫するとさらに良くなる点

③オブザーバー  ・観察した結果をAさん役の人に伝える
 コメントの視点の例)
 ・Aさんの自己表現をどう感じたか
 ・良かった点
 ・工夫するとさらに良くなる点

19

場面1 アサーティブな自己表現(例)

客観的事実(状況説明)

「我々のチームで環境安全に関するワーキングの事務担当をすることになり、私とBさんとで分担して、メンバーの選定や年間スケジュール、第1回のワーキング開催までの下準備をするよう、C課長から指示を受けました。」

主観(状況に対してのあなたの考え、気持ちの説明、相手への共感を示す)

「私が積極的に進めたいところですが、あいにく、私は既存の仕事のめ切が月末に集中し、手いっぱいです。Bさんもお忙しいとは思いますが、……」

20

場面1 アサーティブな自己表現(例)

提案(自分が主張したいこと)

「Bさんに主となってやってもらいたいのですが、どうでしょうか。」

選択(代替案の提示、お互いが納得できる結論を探す)

「それでは、私が原案を作成します。Bさんが不慣れなところはフォローしますので、メンバーへの声かけや、文書の作成、スケジュール調整などをお願いしますか?」

21

上手な仕事の頼み方

相手に仕事を頼むには準備が必要です。

①プロジェクト全体の概要

依頼する仕事全体どの部分かを示すことで、相手のやらされ感が減り、貢献意識とかかわり行動(コミットメント)が増えます。(“客”の部分)

②依頼内容

何をどこまで求めているのか、相手の責任範囲を明示することで、あいまいさから生じる不安やストレスを低減します。(“堤”の部分)

22

上手な仕事の頼み方

③依頼相手とその理由

相手に「なぜあなたなのか」の理由を添えることで、相手の自己存在感につながり、やる気を高めます。依頼相手の選択はとても重要です。(“客”・“主”の部分)

④期限

双方の納得のいく、現実的な期限を設定します。一方的な設定ではなく、相手が自己選択、自己決定する機会を設けることで、責任感が増します。(“堤”・“選”の部分)

⑤資料、材料、情報の提供

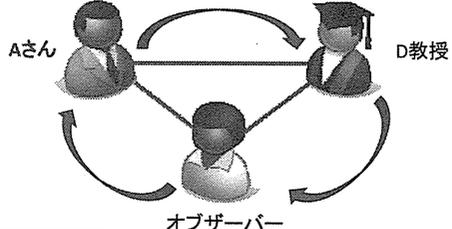
必要なサポートを提供することで、相手に一方的な押し付けでないことを伝えられる。(“堤”・“選”の部分)

23

<ロールプレイの場面2>で練習してみよう

- あなたがAさんの立場に置かれたとき、あなたならどのようにアサーティブに自己表現するか、<アサーションワークシート2>に記入しましょう。
- 1.に基づいて実際に練習してみましょう。

* 全員がらつの役割を経験し、各セッション毎に振り返りをしましょう



Aさん D教授
オブザーバー

24