



ストレスをプラスに変える…

# ストレス・マネジメント・ブック

「ストレス・マネジメント編」



東京都職員共済組合

# Step 3 ストレスをマネジメントする

## 1. ストレスの原因を知ろう

### ストレスのバランスが大事

ストレスはすべてが悪者という訳ではありません。適度なストレスは、励みとなり、成長にもつながります。つまり、自分とストレスとの適度なバランスが重要なのです。

こころのバランスを崩さないためにも、自分にふりかかるストレスの質と量を日頃からよく見極めるようにしましょう。

ストレスの原因を明確にするためには、毎日少しでも自分自身を振り返る時間を持つことが大切です。特に身の回りの出来事や考え・悩みなどを紙に書き出してみると、自分を客観的に分析できます。文章を書くことで、ストレスの中身がはっきりしてくるのです。

#### ストレス点数ランキング

順位	ストレッサー	点数	順位	ストレッサー	点数
1	配偶者の死	88	21	配置転換	54
2	会社の倒産	74	22	同僚との人間関係	53
3	親族の死	73	23	法律的トラブル	52
4	離婚	72	24	300万円以下の借金	51
5	夫婦の別居	67	25	上司とのトラブル	51
6	会社を変わる	64	26	抜擢に伴う配置転換	51
7	自分の病気や怪我	62	27	子が家を離れる	50
8	多忙による心身の過労	62	28	結婚	50
9	300万円以上の借金	61	29	性的問題・障害	49
10	仕事上のミス	61	30	夫婦げんか	48
11	転職	61	31	新しい家族が増える	47
12	単身赴任	60	32	睡眠習慣の大きな変化	47
13	左遷	60	33	同僚とのトラブル	47
14	家族の健康や行動の大きな変化	59	34	引越し	47
15	会社の建て直し	59	35	住宅ローン	47
16	友人の死	59	36	子供の受験勉強	46
17	会社が吸収合併される	59	37	妊娠	44
18	収入の減少	58	38	顧客との人間関係	44
19	人事異動	58	39	仕事のペース、活動の減少	44
20	労働条件の大きな変化	55	40	定年退職	44

夏目誠ほか（大阪府立こころの健康総合センター）

## 2. ストレスの危険信号に気付こう

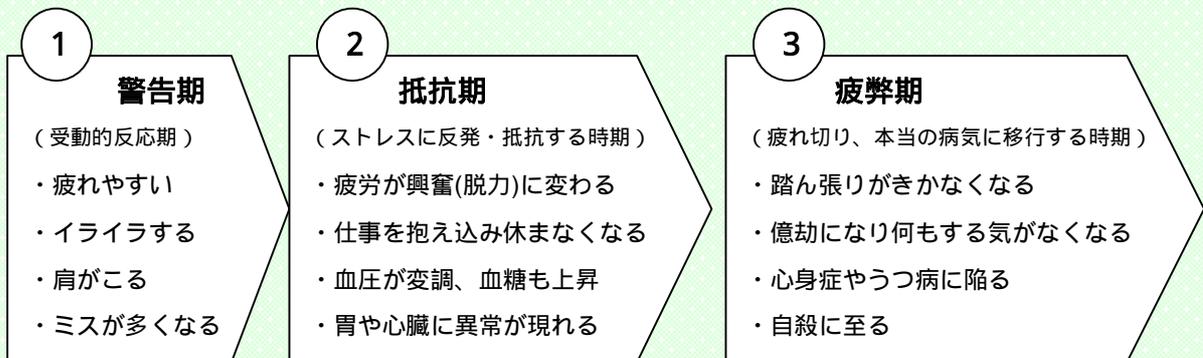
### 自分なりのストレス尺度を持ちましょう

ストレスの原因が分かったら、次に「ここが限界」という自分なりのストレス尺度を持ちましょう。例えば、やたら食欲がわくときはストレスがたまっている証拠というように、自分なりの尺度があればストレスに気づきやすいものです。

また、ストレスからくる身体の変化は、日頃から特に弱い部分に現れることが多いようです。身体の変化に注意して、ストレスの危険信号を見逃さないようにしましょう。

さらに、「危ない」と感じたら、早めに助けを求める勇気も大切です。

### こうなると危ない「ストレスの危険信号」



### ストレスがたまると、こんな病気に

#### 心身症

ストレスに対する過剰反応が引き起こす身体の病気です

- (心身症の一例)
- ・胃・十二指腸潰瘍
  - ・頭痛
  - ・肩こり
  - ・過敏性腸症候群

#### 神経症

広い意味での不安が原因で起こるものです

- (神経症の一例)
- ・不安障害
  - ・ヒステリー
  - ・強迫性障害
  - ・恐怖症

#### うつ病

「こころのかぜ」と言われ、誰もがかかる可能性があります

- (うつ病の症状)
- ・気分の低下(憂うつ、絶望感など)
  - ・意欲の低下(集中力の低下など)
  - ・身体の不調(食欲減退、不眠など)

- (うつ病になりやすい人)
- ・生真面目で責任感が強い人
  - ・几帳面で律儀な人

# 3 . ストレスの対処法を習得しよう

## ストレスの負荷をプラスに転換させよう

ストレスを受けたとき、どう受け止め(評価)、どう対処するのか(コーピング)によって、ストレスは、重くもなり、軽くもなります。言い換えれば、これを工夫することで、ストレスによる負荷をプラス材料に転換することもできるのです。

だから、ストレス対処法(コーピング)を学ぶことは、人生を楽しく前向きに生きるためにも大切なこと。あなたも、ここでたくさんのコーピングを習得して、明るく楽しい人生を謳歌しましょう。

## 対処法(コーピング)の種類を増やしましょう

ストレス対処法って、どういうもの？

皆さん、思い浮かべるのは、スポーツをしたり、温泉に行ったり、あるいはアロマセラピーをしたりと、「気分転換」や「気晴らし」に関するものが多いはず。

しかし、ストレス対処法は、それだけではありません。例えば、モノの見方を変えたり、人に相談をしたり、あるいは上手に断る、なんてことも、立派なストレス対処法の一つ(詳しくは下表)。こうした選択肢を数多く持ち、時と場合によって柔軟に使い分けることができれば、あなたのストレスはきっと軽減し、プラスにも転換できるはずですよ。

## あなたのストレスを解消する10のコーピング術

種 類	内 容
積極的なコーピング	
問題を解決する	解決に向けて問題を整理し、計画的に対処する
モノの見方を修正する	「思い込み」などを修正して、物事の受け止め方を変える
感情を調整する	気分転換や気晴らしをする
サポートを求める	人に相談し、理解や協力を得る
消極的なコーピング	
問題を先送りする	問題を放棄する、解決を引き延ばす
思考を停止する	何も考えないようにする。忘れようとする
感情を抑止する	何も感じないようにする。我慢して耐える
関係を避ける	一人になる
予防的なコーピング	
自己効力感を高める	やればできるという自信を育てる
コミュニケーション力を高める	相手の話に耳を傾けつつ、自分の考えも適切に表現する

## How to Coping ①

# 積極的に問題を解決する！

## ストレッサーそのものを解決する

これは、ストレスをなくすための最も根本的な対処法で、ストレッサーとなっている事項そのものを解決することです。

その手順は、

問題を整理する

・どういう時にどんな気分を感じるかなど、ストレスが起こりやすい具体的な状況を把握する。

具体的な解決目標を立てる

・目標は大きなものではなく、いくつかのステップに分けて考える。

それを達成するための具体的な方法を考える

・自分自身で取り組めるものから、解決していく。

・偏った考えがあれば修正する。

・モデルを見つけて手本にする。

## How to Coping ②

# モノの見方を修正する！

## 「こころのクセ」がストレスに

自分の思い込みや、凝り固まった考えによって、ストレスに陥るという場合もあります。

たとえば、完璧主義の人は、ちょっとした失敗でも「すべてがおしまい」と極端に考えてしまいます。そうした「こころのクセ」を修正し、合理的な思考に置き換えることで、ストレスは随分和らぎます。

## こんなこと、ありませんか？

【事例1：仕事でミス。周りの期待を裏切ってしまった。俺はダメな人間だ…。】

次の3つの問いかけによって、こころのクセを修正しましょう。

そう考える根拠は何か？

「誰の期待をどう裏切ったのか。そう判断できる材料はどのくらいあるのか」と、具体的に分析してみましょう。多くの場合、それほどはっきりした根拠は見つからないものです。

だからどうだというのだ？

「仮に自分の考えが正しいとして、最悪どんなことが起こるのだろうか。その結果はどれほど重

要なのだろうか」と、その結論部分について考えてみましょう。そうすると、「上司からの評価は落ちたとしても、役所をクビになる訳ではない」「世の中に間違いを犯さない完全な人間などいない」などと考えられるようになります。

### 別の考えはないだろうか？

また、最初の考え（例えば「周りの期待を裏切った」「俺はダメ人間だ」...）に対して、「本当にそうか」という疑問（合理的な反論）を自分にぶつけてみましょう。そうすると、「仕事がうまくいかなかったのは、自分の無能が理由だったのではなく、自分一人で仕事を抱えすぎていたからではないか」などと、柔軟に考えられるようになります。

## 【事例2：明日会議で計理の課長と打ち合わせ。でも気が重いなあ。】

### そう考える根拠は何か？

だって、あの課長ときたら、いつも「そんなアイデアじゃダメだ」だの、「頭を冷やして来い」だの、毎回嫌味なことを言っているもんな。きっと俺を嫌っているに違いないぞ。

### だからどうだというのだ？

もしそれが本当だとしても、職場の同僚や家族、友人などすべての人間から嫌われている訳ではないだろう。

### 別の考えはないだろうか？

結構キツイ言い方をするのが、この人の弱点なんだよな。それに怒ってばかりでもないもんな。先日質問したときには、丁寧に答えてくれたし...。俺だけに厳しい訳でもないし...

## つい悲観的に考えてしまう、あなたへ

「自分はダメな奴だ」「俺はきっと嫌われている」「失敗するに決まっている」。

誰もそんなこと考えていないのに、勝手に思い込んで悩んでしまうあなたは、ストレスに弱い「こころのクセ」を持っています。

人のこころを読みすぎたり、根拠もないのに勝手な推測をしたり、あるいは、一つの経験を絶対のこころのように思い込んでしまったり...。そんなクセをあなたは持っているのです。

こうしたクセは、日常生活の中で知らず知らずに身についたものですが、先の3つの問いかけをすることで修正が可能です。修正できれば、不安や憂うつ、怒りなどの否定的感情に振り回されることがグッと減ります。ぜひトライしてみましょう。

## 完璧主義の、あなたへ

「何でも徹底的にやる」「完璧でないと気がすまない」などの完璧主義者は、自分の考えに頑なで、固定的な見方をするために、ある出来事や問題に対する「脅威」が極めて高くなり、不快な感情を募らせるという場合があります。

このような「こころのクセ」によって生じたストレスも、先の3つの問いかけをすることで修正が可能です。

また、自分に完璧を求める人は、他人にも完璧を求めます。こんな窮屈な人間関係はとっても危険です。自分の弱点もさらけ出しながら、お互い妥協点を探っていくようにしましょう。

人間は全てのことを完璧にはこなせません。今、あなたが完璧だと思っていなくても、他の人の目から見たら完璧ではない部分が多くあるかもしれません。それならば、全て完璧でなくてもいいではないですか。時には肩の力を抜いて手抜きもしてみましょう。

## 思いあたりませんか？ こころのクセ

### 全か無か

ものごとを極端に白か黒かに分けて考える。少しのミスでも完全な失敗と考えてしまう

### 過度の一般化

一つか二つの事実をみて、「すべてこうだ」と思い込む

### 心の色メガネ

ものごとの悪い面ばかりが目につき、他のものが見えなくなってしまう

### マイナス思考

良いことが見えなくなり、何でもないことや、良いことまでも悪いように考えてしまう

### 結論の飛躍

具体的な根拠もないまま、勝手に結論を急ぎ、ものごとを否定的に考えてしまう

### 拡大解釈 縮小評価

自分の抱える問題や短所を過大に考え、自分の能力や長所を過小評価する

### 感情的な 決めつけ

「自分がこう感じているのだから、現実もそうであるに違いない」と思い込む

### すべき思考

何をするにも「こうすべきだ」と厳しい基準を作り上げてしまう

### レッテル貼り

ミスをした時に、「自分はダメ人間だ」などと自分に否定的なレッテルを貼ってしまう

### 自分自身への 関連づけ

「悪いのは自分だ」と、直接自分には関係のないことにまで責任を感じ、自分を責めてしまう

## How to Coping ③

# 感情を調整する！

## リラクゼーションと気分転換

ストレッサーの刺激による影響がまだ大きくならないうちに、早めに対処する方法です。腹式呼吸や筋肉弛緩法、自律訓練法、瞑想、マッサージなどのリラクゼーション法や、入浴、森林浴、アロマテラピーなどによる気分転換がこれに含まれます。

## こんなこと、ありませんか？

苦手な仕事に取り組もうとすると、苦手な人に会おうとするときには、身体が緊張してこわばったり、心臓がドキドキしたり、しますよね。

こんなとき、「落ち着け、落ち着け」と唱えてみても上手くいくものではありません。

ところが、呼吸法などのリラクゼーションや、気分転換によって、身体がリラックスした状態をつくることができれば、心も自然に落ち着いてくるはず。気持ちが緊張しているときこそ、身体の力を抜いて、リラックスを心がけましょう。

## 体の中からリフレッシュ

# 3つのリラクゼーション・テクニック

### 腹式呼吸

楽な姿勢で大きくゆっくり口から息を吐く（お腹の空気をすべて出し切る気持ちで）。

息を吐き切ったらそのまま3つ数える。

今度はゆっくり鼻から吸い込む（お腹に空気を送り込む気持ちで）。これを5回繰り返す。

### 筋肉弛緩法

仰向けで大の字になって寝る。

目を閉じて、手を握りしめ、全身に力を入れる。

（の状態を）数秒間力を入れたまま保つ。

ゆっくりと力を抜く（力が抜けた感覚を全身で味わい、リラックスした状態を体で覚えましょう）。

これを2回繰り返す。

### 自律訓練法

薄暗い静かな部屋で、楽な服装で行う。椅子に深めに腰かけ、体の力を抜き、頭は軽く前に倒す。

目を閉じ、「気持ちが落ち着いている」と自己暗示をかける。

「右(左)手が重い」と、利き手から順に反対の手、利き足、反対の足の順に自己暗示をかける。

同様に、「右(左)手が温かい」という暗示も順にかけていく。

以上が終わったら、必ず次の解除動作を行う。

両手をゆっくり握りしめ、ゆっくり開く。2～3回繰り返した後、両腕の屈伸運動をしてゆっくり伸ばす。

大きく背伸びをして全身を伸ばす。この背伸びに合わせて、大きく深呼吸をして、目を開ける。

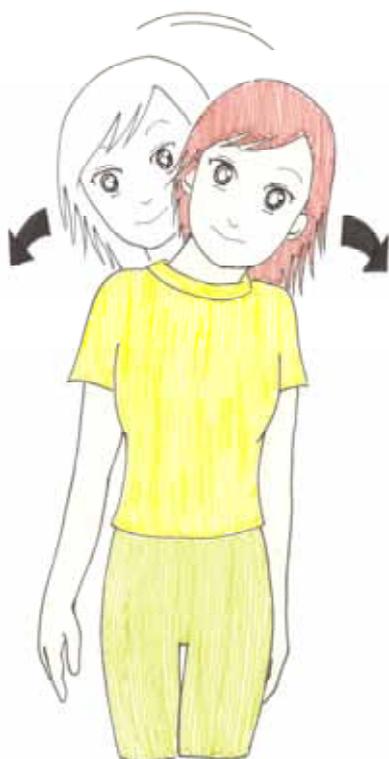
# ● 心のコリをほぐす リラックス・ストレッチ

肩がこる、腰が痛い...、そんなときには筋肉や関節を伸ばすストレッチがおすすめ。  
どこでも手軽に出来るうえ、血行が良くなって気分も爽快に。

各ストレッチとも5～10秒くらいその状態を保つようにします。これを2、3回  
繰り返すとよいでしょう。

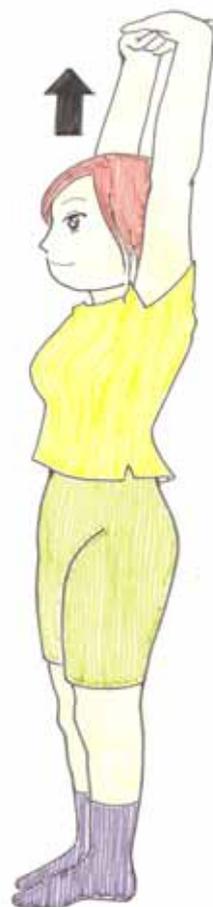
## 首の曲げ伸ばし

首を左右に曲げます。勢いをつけずに  
ゆっくり行います。



## 伸び

両手を頭上で組んで、そのまま  
上へ伸びをします。



## 上体側伸ばし

両手を頭上で組んで、上体を左右に曲げていきます。



## 上体ひねり

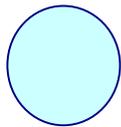
上体を左右水平にひねりましょう。ひねり過ぎに注意します。



## 上体前屈

イスに座って両手を前方へ伸ばし、ゆっくり上体を倒して行きます。





積極的にリフレッシュ

# 気分転換の休養術

## 温泉に入る

温泉の薬効成分や広いお風呂はリラックス効果大

## 森へ行く

森林浴で新鮮な空気と快い風を感じましょう

## 好きなことに没頭する

ストレスを忘れ、思いっきり楽しみましょう

## ぐっすり眠る

睡眠はその日の疲れを取ってくれる最良の方法

## 身体を動かし汗をかく

毎日少しの時間でも運動をしましょう

## 小さな旅を試してみる

近所を散歩するだけでも気分は変わるはず

## 今すぐできる「気分転換」

### 思いっきり笑う

笑うことで、鎮静作用のある物質が脳に分泌されます。楽しいことを考えたり、友人と語り合うなどして、たくさん笑いましょう。

### 大声を出す

お腹から力を振り絞って、できるだけ大きな声を出してみましょう。大きく口を動かしたり、お腹に力を入れて声を出すことで、脳が刺激され、新陳代謝を活発にします。

### 洋服の色を変える

色には心をコントロールする力があります。

イライラを鎮めたいときは

グリーン

緊張を抑えたいときは

ブルー

優しくなりたいときは

ピンク

落ち込んで元気がないときは

暖色系(赤、オレンジ等)

### 握りこぶしを作る

イライラしたときには、思いっきり強くこぶしを握り、数秒間そのまま力を入れておきます。そして、パッと指を開きます。開いたとき、指の先に血が流れていくのを感じるくらいがベスト。このゲー・パーを数回繰り返してみましょう。

### 得意なものをイメージ

失敗もあるけど、それ以上に成功もしているはず。苦手なものに押しつぶされそうなときこそ、自信の持てるものをイメージしましょう。

### 緑を見る

緑は目にやさしいだけでなく、心を癒す働きがあります。

## 香りと音の癒し効果

# 3つのセルフセラピー

### ハーブティ

穏やかなアロマ効果と植物の有効成分を簡単に取り入れることが出来ます。

また、ハーブは野菜との相性がいいので、サラダの材料としても最適です。

疲労やストレスの緩和に

ジャーマンカモミール、ラベンダーなど

眠気覚ましに

ペパーミント、ローズマリーなど

気分が落ち込んでいるきに

ローズヒップなど

### 音楽療法

心地よい音や音楽は、副交感神経を刺激して、ストレス解消に役立つといわれています。

気分にあった音楽を聴くことで、リラックス効果が得られます。

朝の目覚めに

トルコ行進曲

イライラしているとき

ノクターン(ショパン)

緊張・ストレスによる頭痛があるとき

ピアノ協奏曲第1番(ショパン)

### アロマセラピー

香りは、脳を直接刺激し、自律神経やホルモンなどの働きを調整して自然治癒力を高めます。

「イライラする」「眠れない」とき

ラベンダー、カモミール、マジョラムなど

「憂うつだ」「集中力が低下した」「心が疲れた」とき

レモン、ペパーミント、ローズマリーなど

「自信をなくした」「落ち込んでいる」とき

ジャスミン、グレープフルーツなど



# 自分で創る 快適安眠のための7つのヒント

快適で十分な眠りは心身の疲れをとるとともに、翌日の仕事の能率アップにもつながります。また、生活習慣病やうつ病など心の病のリスク軽減にもつながります。

## 寝る前に

### 早めの夕食

寝る3時間前は飲食しない。カフェイン、ニコチン、アルコールも控えて

### リラックス入浴

38～40℃のゆっくり低温浴がおすすめ。副交感神経が働いてリラックス

### 香りでリラックス

枕元にポプリを。好きな香りを上手に使いましょう

### シンデレラ睡眠

ノンレム睡眠(深い睡眠)が現れやすいのは夜12時。それまでには床に

### ホットミルク

お腹が空き過ぎていたら温かいミルクを。カルシウムの鎮静作用が効果

### 軽いストレッチ

布団の上で軽く筋肉を動かしましょう。心地よい疲れが眠りを誘います

## 寝室・寝具の工夫

### 寝室の環境を整える

室温は夏場で20～25℃、冬場で12～18℃  
湿度は40～60%が理想  
交代勤務の方の工夫  
帰宅時はサングラスなどで強い光を避けましょう。また、部屋は光と音を極力遮断した環境を作りましょう。入眠が容易になります。

### 寝具にこだわる

掛け布団は、軽いもの(羽毛)  
敷き布団は、硬め  
枕は、寝たときに背筋が伸びるもの  
シーツやカバーは、吸湿性のある木綿  
寝巻きは、ゆったりとして身体を締め付けない木綿やシルクがおすすめ

# つらい出来事があったとき.....

## 苦しみはずっと続く...？

人はときに受け容れがたい事実と直面します。身内を失った人もそうですし、親しくしていた人に裏切られた人もそうです。生きていくことは、すなわち、重くのしかかってくるさまざまな事実を受け入れるということなのです。

しかし、辛い事実を素直に受け容れることは難しいものです。すべてを自分の責任として問題を一人で背負ってしまうと、とても重くなり、ときには耐えられなくなることもあります。

では、そんな辛さ、苦しみは、どのように捉えたらいいのでしょうか。

## つらさ・苦しみは決して永続的ではありません

次の2点を忘れないでおきましょう。

つらさや苦しみは決して永続的ではない。

人は誰でも自分をコントロールする力を持っている。

長い人生においては、浮き沈みがあるものです。辛い出来事が続いたり、何をやってもうまくいかない時期もあります。やることすべて裏目に出ることもあります。

そんなとき、人は一時的に無気力になったりします。

でも、重要なことは、つらさや苦しみを自分の中で永続化させないことです。

## 溜まっている想いを吐き出しましょう

そのために、まずは、溜まっている想いを吐き出しましょう。

信頼できる人や同じような経験をした人を相手に、自分の悩みや苦しみを話してみましょう。想いを外に出すことで、気持ちが少し楽になるはずですが、また、自分の感情に正直になることで、事実を受け入れ、その事実をしっかりと見ることができるようになります。

## 無理をせず時間の経過を待ちましょう

次に大切なことは、誠実さを失わないこと。

どんなに落ち込んでも、決して捨て鉢になってはいけません。誠実に淡々と過ごし、やるべきことをしっかりやって、じっと時を待ちましょう。良い意味の開き直りです。

辛抱の時期ですが、人生の相場は、上がるときもあれば、下がるときもあります。上がり下がりの時間は、長くても数年です。自分の相場が下落したとみれば、しばらくじっとして、昔の良かったことを思い出したり、楽しいことを想像したりしながら、時が好転するのを待ちましょう。

## 気持ちを切り替えて前に進みましょう

「どうして自分だけが、こんなにつらい目にあわなければならないのか」などと、いつまでも悲観していても仕方ありません。泣いてスッキリしたら、気持ちを切り替えて、前を向いて進みましょう。

前進するコツは、落ち込んだときほど、気分がひどい目にあっているときほど、人に優しくすることです。また、他の人たちがどのように乗り切ったのかを知ることも参考になります。

### How to Coping ④

## 周囲にサポートを求める！

### 人は決してひとりでは生きていけません

家族や友人、先輩後輩など周囲からのサポートを得ることは、健康で快適な毎日を送る上でとても重要です。思わぬ助言をもらったり、そのような人たちの手助けで活路が開けることもあります。

人は決してひとりでは生きていけません。苦しいときは勇気を出して、手助けを求めたり、客観的な意見をもらうようにしましょう。

### How to Coping ⑤～⑧

## 消極的な対処も上手に使う

### 時には逃げることも大切です

ストレスにうまく対処するためには、心の余裕と冷静な思考が不可欠です。

そのためにも、時にはストレスから逃げることも必要でしょう。

ただし、こうした対処は、あくまでも一時的なものです。逃げてばかりでは解決はしませんので、冷静にストレス原因を考え、適切に対処することもお忘れなく…。

#### 問題を先送りする

問題を放棄したり、解決を先延ばししたりする。

#### 思考を停止する

何も考えないようにする。忘れようとする。

#### 感情を抑止する

何も感じないようにする。我慢して耐える。

#### 関係を避ける

ひとりになる。

# 自己効力感を高める！

## やればできる、という自信

「ストレスに強い人」には、ある共通する要素が備わっています。

それは、「自己効力感 (self-efficacy)」。

ちょっと耳慣れない言葉ですね。でも、これはストレスを予防するためにとっても大切なもの。これさえしっかり持っていれば、身に降りかかるストレスを打ち砕き、プラスの材料に転換できる、魔法のパワーなのです。

で、「自己効力感」って、なあに？

「自己効力感」とは、「ある『結果』をもたらす『行動』ができるという確信度」のこと。カンタンに言うと、「やればできる」という自信のことです。

この自己効力感を持つ人は、ストレスという事態にも適切にコントロールできるという感覚を持ち、積極的に対処する方法をとることができます。その結果、ストレスに負けることなく、それをプラスに変えて前向きに生きていけるのです。

## 自己効力感チェックテスト

あなたの「自己効力感」はどのくらいでしょうか。次のチェックをしてみましょう。

(たくさん当てはまる人は、「自己効力感」の高い人。つまり、ストレスに強い人です。)

自分が立てた計画は、うまく処理できる自信がある。

たとえ失敗しても、最後までやり遂げることができる。

失敗すると、余計にやる気がでてくる。

困難な仕事も挑戦として捉え、それに立ち向かうことができる。

何かをしようと思ったら、すぐにとりかかる。

自分は、周囲や社会にとって必要な人間と思う。

嫌なことがあっても、自分は何とかうまく処理できる。

自分をとりまく状況や将来起こりうる出来事ある程度把握できる。

たとえ困難な出来事に見舞われても、それに圧倒されず、その事の意味をしっかり理解できる。

## 自信があると、行動を起こしやすい

たとえば、禁煙によるストレスを例にしましょう。

禁煙は辛くて大変。ニコチンの禁断症状でイライラするし、頭痛や肩こりも起こってきます。でも、自分はやらなくてはならないし…。これらは禁煙開始直後から、大きなストレスになって襲ってきます。

ここで、自己効力感の弱い人は、自分にできるか不安になり、「やっぱり無理だろう」と、すぐ

に諦めてしまいます。

しかし、自己効力感の強い人は違います。「自分はきっと成功できる」「たばこを吸わずに対処していける」という強い自信を持っているので、たとえさまざまな障害に出くわしても、それを負担ではなく、チャレンジや課題といったプラスの材料に転換し、禁煙という課題に成功できるのです。

日常生活の中でも、自信がないことはなかなか行動もできないけれど、「これならできそうだな」と思えることは、行動を起こしやすいですね。

つまり、そういうことです。

## 「自己効力感」を育てる方法

次の4つの体験を積み重ねていくことで、「自己効力感」は高まり、困難に前向きに立ち向かえるようになります。

**直接成功体験**：いきなり難しい課題に取り組むのではなく、手の届きそうな課題から取り組む。

**代理体験**：自分と同じように努力している人が成功する姿を見る。

**周囲の肯定的評価**：仲間を作りお互いを誉めあう。

**生理的变化の体験**：うれしくなる、楽しくなる、体調が良くなる。

## How to Coping ⑩

### コミュニケーション力を高める

#### ストレスの多くは、対人関係です

このようなこと、あなたにも思い当たりませんか？

「どうしても上手くいかない同僚(部下・上司)がいる」

「いつも同じ原因で夫婦げんかしてしまう」

「気持ちをうまく伝えられない」

「上司に意見を言ったら逆切れされた」

「友達が出来ない」

「コミュニケーションがどうも苦手だ」

こんな悩みは、以下で学ぶ「コミュニケーション力」の向上でかなり解決できます。

特に、コミュニケーションの基本となる「傾聴」と「自己表現」のテクニックを身に付けることは、「コミュニケーション力」を飛躍的アップして、自分にも相手にもよい人間関係を築くためにとっても大切なこと。あなたも早速トライしてみましよう。

## 傾聴 (= アクティブ・リスニング)

### 相手の言葉にしっかり耳を傾ける

傾聴とは、「相手の話をよく聞くこと」です。次の 3 つの心を持って、相手の言葉に耳を傾けましょう。そうすることで、相手の気持ちがよく分かり、自分の気持ちを伝えることも容易になります。

**受容** : 相手の考えや気持ちを無条件に受け入れること。

**共感** : 相手の立場になって気持ちや感情を分かろうとすること。

**誠実** : 聞き手が自分を偽らず自分自身に対して誠実であること。

具体的には、次の態度を意識しましょう。

うなづき、あいづち、オウム返しを多用する。

相手の言葉以外の表現を聴き、気持ちに応える。

自分の主張をする前に、相手の言い分を繰り返す。

批判的、忠告的、説教的態度はさける。

オープンクエスチョンを多用する。(\*)

\*オープンクエスチョンとは、「どうやって?」「いつごろまでに?」のように、相手のアイデアを広げるのに効果的な質問をいいます。これに対して、「それは ですか?」「A と B どちらにしますか?」のような質問は「クローズドクエスチョン」と呼ばれ、これが多いと“詰問”になってしまうので注意しましょう。

## 自己表現 (= アサーション)

### 相手を大切に、自分の気持ちも大切に

アサーションとは、自分の中にある不満や怒りを、相手に対して素直に、ただし適切に表現することです。言い換えれば、「NO」と言うべき時には、はっきり言おう、ただし相手のことも考えながら、という態度です。お互いを大切にしながら、それでも率直に、素直にコミュニケーションするということですね。

### あなたはどのタイプですか?

さて、人間関係の持ち方には、大きく分けて次の 3 つのタイプがあるといわれています。あなたは、どのタイプか考えて見ましょう。

#### 【事例 1 : レストランで、自分の注文と少し違うものが出てきたとき...】

A.....何も言わずに黙って食べる。心の中では、愚痴をこぼしても、笑顔で対応する。

B.....必要以上の大声で、ウェ이터を叱り飛ばす。

C.....自分の注文と違うことをウェ이터に対して丁寧に説明する。

## 【事例2：行列で並んでいると、割り込む人がいたとき...】

A.....不快に思いながらも、黙っている。

B.....「ちょっと、並んでいるのよ!!」と強く言う。

C.....「並んでいるので、後ろにならんでくださいますか?」と言う。

### Aタイプのあなた 非主張的タイプ

自分の気持ちや考えを主張しなかったり、しそこなったりするタイプです。

非主張的な言動の後では、相手に分かってもらえなかったと思う気持ちや、傷ついた感じが残りがちなので、みじめな気分にもなってしまいます。

そんなふうに、無理して周囲に同調し、言うべきことも言わずにいると、怒りや不満は内向し、溜まった末にやがて爆発という形をとることもあります。

相手を尊重しつつも、時には勇気を持って、はっきりと「NO!」を。また、納得できないことには「なぜ?」と訊くことが大切です。

### Bのタイプのあなた 攻撃的タイプ

相手の気持ちや言い分を無視、あるいは軽視したり、相手に自分の言動を押し付ける傾向にあります。

このタイプの方は、自分のおかれた環境を是が非でも自分のコントロール下に置こうとします。たとえそれが難しい状況でも、周りを支配しようとするため、そのことがストレス反応を高めることにつながります。

このタイプの場合、人と話し合うというより、敵対してしまうことが多く、人間関係もうまくいきません。

あなたは、自分を守るために、弱みを見せまいと攻撃的になっているのかも知れませんね。

しかし、人は失敗をするもの。挫折や敗北も人生には必要です。まずは、何でも自分の思ったとおりにはならないことを認識してください。時には、諦めなければならないこともあります。

そして、思ったとおりにならず、イライラするときには、外に出て深呼吸を試みましょう。気持ちが少し冷静になるはずですよ。

### Cのタイプのあなた アサーションタイプ

自分の気持ち、欲求、期待、考えなどを、その場にふさわしい方法で表現できるタイプです。相手の気持ちを大事にしなが、それでも自分の心を正直に素直に表現します。

# ストレスに強いライフスタイル

## 生活編

**疲れを感じたら  
休む**  
頑張りすぎて倒れたら、  
大変です。

**自分時間を  
確保する**  
短時間でも自分のための  
時間を作りましょう。

**夢中になれる  
趣味を持つ**  
仕事とは違う何かにチャ  
レンジしてみましょう。

**休日は  
好きなことをする**  
家に仕事を持ち帰るのは  
やめましょう。

**1日の行動計画  
を立てる**  
できないことはできない  
と割り切りましょう。

**早寝早起きで  
朝型人間に**  
ゆとりあるスッキリとし  
た朝を迎えましょう。

## 食事編

### こころの三大栄養素

次の栄養素は、ストレス予防&解消に大きな効果があります。  
こころの元気アップのために、バランス良く補給しましょう。

### ビタミン

**ビタミンB1**  
別名「疲労回復ビタミン」  
乳酸を除去し、身体の疲れを取り除きます。  
(例)玄米、豚肉、豆類、うなぎ、レバーなど

**ビタミンC**  
別名「抗ストレスビタミン」  
身体の抵抗力を高めます。  
(例)果物、じゃがいも、レンコン、ピーマンなど

**ビタミンE**  
別名「若返りのビタミン」  
体の老化を防ぎます。  
(例)植物油、ナッツ類、すじこ、たらこなど

### たんぱく質

活力を生み出し、免疫機能を高めます。  
(例)肉、魚、卵、乳製品、豆類など

### ミネラル

**カルシウム**  
天然の精神安定剤。神経の興奮を抑えます。  
(例)牛乳・乳製品、小魚、海藻、豆類など

**マグネシウム**  
体内のミネラルバランスを整えます。  
(例)ナッツ類、海藻、貝類、ごまなど

# ストレスに「強い人」と「弱い人」

## ストレスに強い人の特徴

生活にメリハリ

自己流のストレス対処法

家族・友人と密なふれあい

うまい気分転換

仕事以外にも生きがい

自分の性格をよくわきまえる

人は人、自分は自分と思える

自分が最も優先すべきことに時間を使っている

## ストレスに弱い人の特徴

趣味がない

頭の切替えが下手

プライドが高い

仕事がつべて

生活に変化がない

甘えるのが下手

周囲の目が気になる

内向的

完璧主義

几帳面で責任感強い

## 危険な「タイプA」

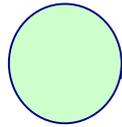
ストレスをためやすいタイプとして、「タイプA」と言われる行動パターンがあります。

その特徴は、時間に負われるようにエネルギッシュに活動し、競争心も旺盛であること。このタイプの人には、管理職や経営者に多く、一見、精神的に強く、社会にもうまく適応しているように見えますが、疲れ知らずな性格が災いして知らず知らずストレスをためやすく、狭心症や心筋梗塞になる危険が高いと言われています。特に、血圧が高めでヘビースモーカーのタイプAの人は要注意です。

「タイプA」から脱却するためには、ストレスをしっかりと自覚して、意識的に息抜きをすること、そしてイライラしないことが大切です。

### 典型的な「タイプA」の特徴

- ・ 歩いたり、食べたり、話したりするのが非常に速い
- ・ 待たされたり、非難されるとイライラしたり怒りやすい
- ・ 一度にいくつかのことをやる
- ・ 休むことに罪悪を感じる
- ・ やる以上は徹底的にやらないと気がすまない
- ・ 自分なら速くできる仕事を他の人がノロノロやっているのを見ると苛立つ



# 周囲を悩ませるストレッサー・チェック

あなたの行動は、知らず知らずのうちに、周囲に緊張をもたらしているかも知れません。  
次の項目にたくさん当てはまる人は要注意。自らがストレッサーになっていますよ。

## 1 自己顕示性

- 自分はできる人間だと思う。
- プライドが高い。
- 議論にはつい口を挟みたくなる。
- 自分より優位な人間には嫉妬を感じる。
- 自分が正しいと思うことはどこまでも貫く。
- 自分の弱さや非を認めたくない。

## 2 固執性

- 勝ち負けにこだわる。
- 何事も完璧に期したい。
- 規則やルールに厳しい。
- 成功のために、周囲にも犠牲を求めることがある。
- 白か黒か、というスタンスを好む。
- トラブルに周囲を巻き込んでしまうことがある。

## 3 攻撃性

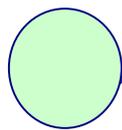
- 相手の欠点や間違いをよく指摘する。
- 批判するのが得意である。
- 思い通りにならないとカッとする。
- 人から指図されると腹が立つ。
- 周囲に対しても憤りを感じるが多い。
- ケンカや暴力も愛情表現の一つだと思う。
- 相手を試すために、口論をふっかけることがある。
- 自分の状況をつい他人や環境のせいにしてしまう。

## 4 情緒未熟性

- 喜怒哀楽が激しい。
- 明るいが興奮しやすい。
- 人から邪魔されるとイライラする。
- わけもなく不機嫌になることがある。
- 気が変わりやすい。

## 5 情性不足

- 相手の気持ちには関心がない。
- 他人に合わせるのが苦手だ。
- 能力の低い人間は嫌いだ。
- 自然な感情表現が苦手だ。
- 自分と異なった意見や行動をなかなか容認できない。



# ストレスに強い職場を作る

仕事上のストレスは、職場環境の改善によって劇的に解決する場合があります。

1 日の大半を過ごす職場だからこそ、自らも動いて、ストレスに強い快適な職場を作りましょう。

## ストレスに弱い職場

幹部のビジョンが不明確

人事異動が頻繁

職員のモチベーションが低い

業務の効率化が起こらない

個人プレーが目立つ

受身の仕事が多い

きまりごとが多い

組織の方針や戦略が浸透していない

幹部が指示待ちで受身

変化への対応が遅い

人材がうまく育たない

コミュニケーションが少ない

## ストレスに強い職場を作る 14 カ条

まずは挨拶をする。

年齢の垣根を取っ払う。若年者は中高年の経験を、中高年は若年者のアイデアを尊重する。

(上司は...)

今の仕事の現状と将来、その中で果たして欲しい役割を末端まで伝える。

自分の考えやスタイルを明確にする。

達成すべきゴールを部下にはっきりと見せて、そのための課題を整理する。

部下のアイデアに耳を傾けて、能力とやる気を引き出す。

部下が目標を達成できるよう、全力でサポートする。

心から励まし、勇気付けをする。

仕事で成功や失敗したときには、優しい一言を。

(部下は...)

主体的な心構えで望む。質問する前に自分で検討する。

上司に言われる前に、自分から相談、報告をする。

今までとは違う視点や方法、考え方を積極的に取り入れる。

上司には、「ココを見て欲しい」とアピールする。

困ったことがあれば、上司や同僚に相談する。

# カウンセリングを使う

## ●……………カウンセリングとは…？……………●

カウンセリングとは、カウンセラーがあなたの悩みにじっくりと耳を傾けて、疲れたところをほぐし、あなたがその問題を乗り越えられるよう、サポートをすることです。

本人の人的成長を促しつつ、問題を一緒に考え、解決していくことを目的とします。

## ●……………なぜカウンセリングが必要なのか…？……………●

カウンセリングは、心の問題を抱えている人だけを対象とするものではありません。

確かに、悩みや障害の程度が深刻であればあるほどその必要性は増すのですが、その人たちだけが対象となる訳ではありません。

人間は、仮に適応的に生活しているように見えても、生きている限り何らかの問題や悩みを抱えているものです。そして、人生の様々な場面で悩みに直面し、生きていく意味を考えたり、それを克服したりすることで、人は成長していくのです。

カウンセリングは、そんな悩みや問題と上手に付き合いながら、人的に成長していくためのとても有益なツールです。

化粧水をつけ、肌のお手入れをするように、カウンセリングを活用し、こころのメンテナンスを大切に行いましょう。

## ●……………カウンセリングの効果……………●

①カタルシス効果…本当の気持ちを自由に話すことで、こころが軽くなります。

②共感効果……………カウンセラーと悩みを共有し、ともに考えることによって安心感が得られます。

③気づき効果……………深層意識に押し込まれた本当の気持ちや悩みの原因に気づき、向き合えるようになります。

## ●……………相談機関を利用する……………●

自分の取組だけでは悩みや抱える問題を解決できない場合には、早めにカウンセリングを受けましょう。

東京都職員共済組合健康増進課では、専属の心理カウンセラーが次のサービスをご提供しています。

●電話相談(無料) 午前9時～午後5時

●面接相談(無料) 午前9時～午後5時(要予約)

メンタルヘルス相談を受けられる機関をご紹介します

## 参考資料

(チェックリスト)

- 1 日本大学医学部公衆衛生学教室式ストレスチェック表 日本大学医学部
- 2 職業性ストレス簡易調査票 厚生労働省労働基準局安全衛生部労働衛生課
- 3 労働者の疲労蓄積度自己診断チェックリスト 厚生労働省労働基準局安全衛生部労働衛生課
- 4 ツンク(Zung)自己評価式抑うつ尺度
- 5 IES-R(Impact of Event Scale Revised)改訂出来事インパクト尺度日本語版 東京都精神医学総合研究所・ストレス障害研究部門)
- 6 日本版 GHQ30 D.P.Goldberg
- 7 Tokyo University Egogram 東京大学医学部心療内科TEG研究会
- 8 A型行動パターン・スクリーニング・テスト 東海大学
- 9 メンタルヘルス・シート 能率増進研究開発センター
- 10 教職員のためのストレス問診表 (社)東京都教職員互助会東京都教職員総合健康センター
- 11 自己診断チェックシートSRQ-D(Self-Rating Questionnaire For Depression) 東邦大学  
(文 献)
- 12 産業人メンタルヘルス白書 2003 年版 (財)社会経済生産性本部
- 13 産業人メンタルヘルス白書 2002 年版 (財)社会経済生産性本部
- 14 労働者のストレス度をチェックするには-職業性ストレス簡易調査票の活用法- 下光輝一  
労政時報 第3595号 2003. 7. 頁42~47
- 15 職業性ストレスと労働者の健康 小林章雄 日本労働研究雑誌 No.492 2001.7 頁4~13
- 16 ストレス心理学 小杉正太郎編著 (有)川島書店 2001
- 17 ワークストレスの行動科学 横山博司 岩永誠編著 (株)北大路書房 2003
- 18 学校、職場、地域におけるストレスマネジメント実践マニュアル 嶋田洋徳 鈴木伸一編著  
(株)北大路書房 2004
- 19 心理測定尺度集Ⅲ心の健康をはかる〈適応・臨床〉 堀洋道監修 松井豊編 (株)サイエンス社
- 20 心のリラックス&リフレッシュ-地方公務員のためのセルフケアブッカー  
(財)地方公務員安全衛生推進協会
- 21 正しい知識でダイエット 体脂肪完全燃焼!! 大野誠著 新星出版社 2002

## 作成協力

東京都職員共済組合員 調査協力者261名

## 作 成

こころのチェックリスト作成委員会

事務局 東京都職員共済組合 健康増進課

東京都新宿区西新宿2-8-1 第一庁舎南塔38階 TEL03-5320-7464