
リーダーに必要な人材マネジメント

～ 「人に寄り添う気持ち」を大切にする ～

株式会社アドバンテッジ リスク マネジメント

シニアコンサルタント

キティ こうぞう(鬼頭 幸三)

【参考】＜ダイヤモンド・オンライン掲載！＞キティこうぞうのコラム

- 在宅勤務の部下を襲う「コロナうつ」、上司が取るべき4つのサポート
＜ダイヤモンドオンライン 2020. 4. 28＞
▼記事URL⇒ <https://diamond.jp/articles/-/235392>
- 増殖する「コロナうつ」から自分自身を守る5つの方法
＜ダイヤモンドオンライン 2020. 5. 21＞
▼記事URL⇒ <https://diamond.jp/articles/-/236943>
- 第7のパワハラ「リモートパワハラ」に、普通の上司が陥りやすい理由
＜ダイヤモンドオンライン 2020. 7. 9＞
▼記事URL⇒ <https://diamond.jp/articles/-/241794>
- 部下を潰す「アンコンシャス・バイアス上司」がテレワークで増えている理由
＜ダイヤモンドオンライン 2021. 9. 15＞
▼記事URL⇒ <https://diamond.jp/articles/-/281746>

キティこうぞうのプロフィール

- ・ 本名は鬼頭幸三
- ・ 1964年名古屋生まれ
- ・ 1987年（株）名鉄百貨店入社
- ・ 2000年から6年間、名鉄百貨店労働組合執行委員長を務める
- ・ 2006年から人事部で採用や人材教育・キャリア開発に関わる
- ・ 2008年から（株）アドバンテッジリスクマネジメントで専属講師

<主な資格>

「21世紀職業財団」ハラスメント防止コンサルタント

「大阪商工会議所」メンタルヘルスマネジメント検定Ⅰ種（マスターコース）

「日本産業カウンセラー協会」産業カウンセラー

「日本メンタルヘルス協会」公認心理カウンセラー

「EQグローバルアライアンス」公認プロファイラー

「全日本情報学習振興協会」個人情報保護士

「全米感涙協会」感涙療法士

「日本健康生活推進協会」健康マスター（エキスパート）

委 嘱 状

株式会社アドバンテッジリスクマネジメント

鬼頭 幸三 殿

貴殿をメンタルヘルス・マネジメント
検定試験広報大使に委嘱
します

任期 令和 3 年 12 月 1 日より
令和 5 年 10 月 31 日まで

令和 3 年 12 月 1 日

大阪商工会議所

常務理事・事務局長 近藤博宣



商工会議所検定試験のご案内

メンタルヘルス・マネジメント検定試験

申込者数
累計 50万人
突破!

ココロが健康だと
職場も元気です。



- ◆ 職業生活でストレスを抱える人は増加し、心の不調による休職や離職も増加しており、心の健康管理（メンタルヘルス・マネジメント）への取り組みが重要になっています。
- ◆ メンタルヘルス・マネジメント検定試験は、働く人たちの心の不調の未然防止と活力ある職場づくりをめざして、**職場内での役割に応じて必要なメンタルヘルスカーに関する知識や対処方法を習得していただく、商工会議所の公的な検定試験です。**
- ◆ 企業にあった受験方法を2種類の試験（公開試験、団体特別試験）からお選びいただけます。

学習内容の特徴

1次予防（疾病の未然防止と健康増進）に重点

ラインによるケア、組織全体によるケアを促進

産業保健だけでなく、人事労務管理の観点も重視

職位・職種別に3つのコースを設定

コース	I 種 マスターコース	II 種 ラインケアコース	III 種 セルフケアコース
対象	人事労務管理スタッフ 経営幹部	管理監督者 管理職	一般社員
目的	社内のメンタルヘルス対策の推進	部下のメンタルヘルス対策の推進	自らのメンタルヘルス対策の推進
到達目標	社内のメンタルヘルスカー計画を立案し、産業保健スタッフとの連携ができる	部下が不調に陥らないように配慮し、不調が見受けられた際は適切な対応ができる	ストレス状況を把握し、不調に早く気づき、自らケアを行い、必要な助けを求められる

公式テキスト

2021年6月に、第5版へ改訂予定!

I 種 : 4,620円
II 種 : 3,080円
III 種 : 1,980円
(いずれも予価・税込)

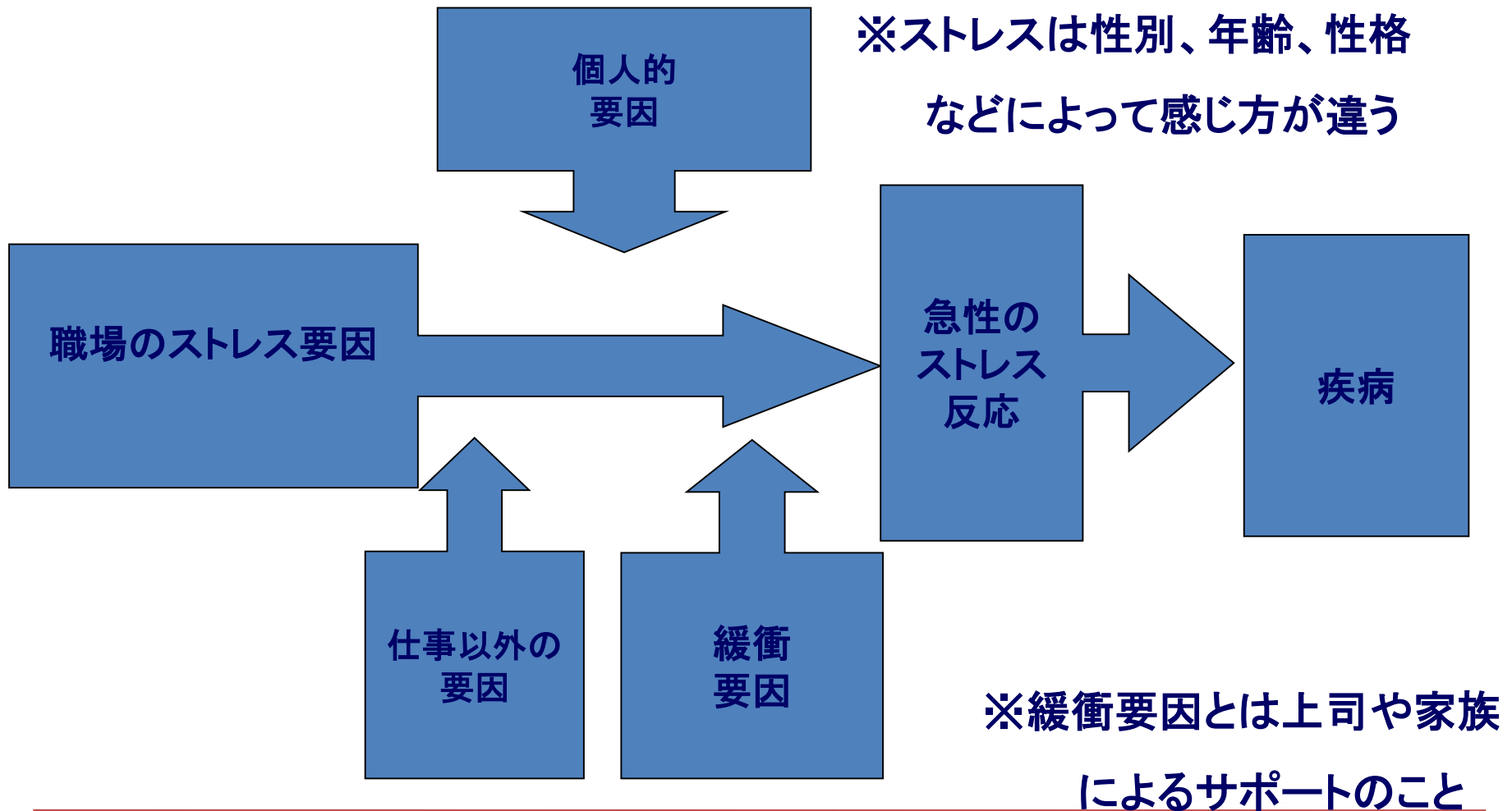


※写真は公式テキスト第4版

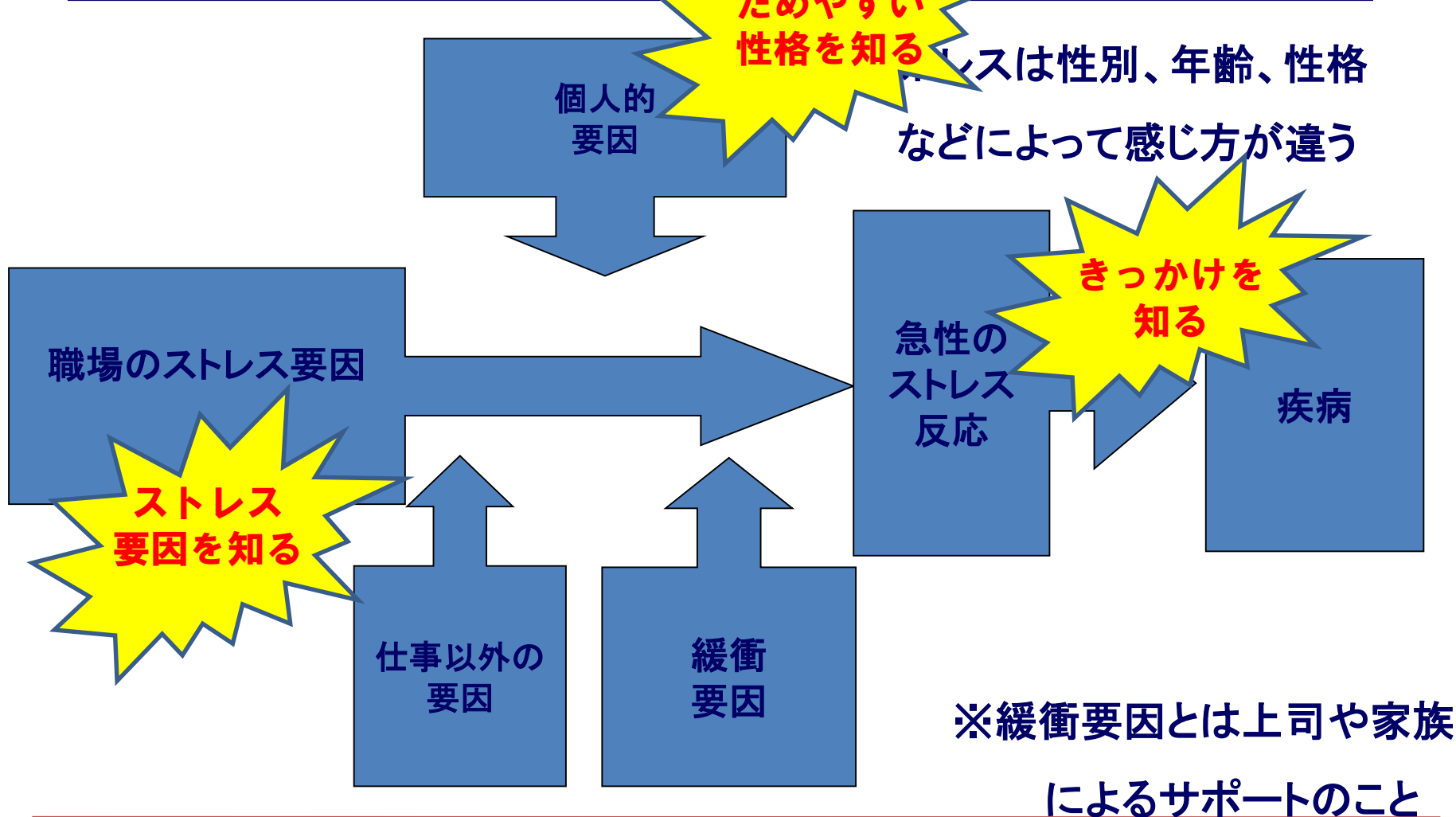
本日お話ししたいこと

1. メンバーのメンタルヘルス不調に気づくために
2. メンバーへの仕事のサポートを増やすために
3. メンバーとのコミュニケーションを良好にするために
4. メンバーのメンタルヘルスケアを促すために
5. メンバーのメンタルタフネス度を高めるために
6. メンバーがイキイキと楽しく働くために(まとめ)

NIOSH（米国立労働安全衛生研究所）職業性ストレスモデル



NIOSH（米国立労働安全衛生研究所）職業性ストレスモデル



起こりえる職場のストレス要因を知る

- **仕事の量(残業、休日出勤、会議 など)**
- **仕事の難しさ(責任、期限、異動、苦情)**
- **人間関係(上司、同僚、教員、学生)**
- **環境(暑い、寒い、雨、うるさい など)**
- **通勤(遠距離、混む、時間の不正確さ)**
- **身体状況(病気、症状、体力 など)**

コロナ禍で考えられるストレス要因

<仕事上のストレス要因>

- ・ 会社に行けないことの孤独感(単身赴任、新入社員)
- ・ 将来不安の増大(考える時間が増えた)
- ・ 生活リズムの変化による不眠
- ・ オンラインによるコミュニケーション不足
- ・ 仕事と私生活のメリハリがつかない
- ・ 仕事に集中できない
- ・ 仕事が忙しい(自治体、医療機関、一部の小売業)
- ・ コロナ陽性になれない事情(看護師など)
- ・ コロナ陽性になった後の精神的苦痛

コロナ禍で考えられるストレス要因

＜個人的なストレス要因＞

- ・ 外出自粛が続くことへの不満
- ・ 家族との人間関係がうまくいかない
- ・ 人に会えない(友達、帰省など)
- ・ 経済的な事情の悪化(子供の進学など)
- ・ ニュースやネット情報を見ることで不安
- ・ 運動不足(コロナ太り)
- ・ 感染対策をやらない人への怒り
- ・ パートナーが心配症であること
- ・ 居住地などによる差別

ストレスをためやすい人の性格を知る

【うつ病になりやすい危険度チェック】(SOTカウンセリング研究所所長 緒方俊雄 氏 より)

- (1)食事に行ったとき、なかなかメニューが決められない(Yes 、 No)
- (2)ガスやエアコンを止めたか気になって、何回もチェックする(Yes 、 No)
- (3)頻繁に携帯メールやSNSをチェックする(Yes 、 No)
- (4)友だちとケーキを食べるとき、いつも最後に取り(Yes 、 No)
- (5)配偶者や恋人と喧嘩したことがない(Yes 、 No)
- (6)録画したビデオ、DVDは早送りで観る(Yes 、 No)
- (7)エスカレーターでは必ず歩く(Yes 、 No)

ストレスをためやすい人の性格を知る

【うつ病になりやすい危険度チェック】(SOTカウンセリング研究所所長 緒方俊雄 氏 より)

(1) 食事に行ったとき、なかなかメニューが決められない(Yes 、 No)

(2) ガスやエアコンを止めたか気になって、何回もチェックする(Yes 、 No)

(3) 頻繁に携帯メールやSNSをチェックする(Yes 、 No)

(4) 友だちとケーキを食べるとき、いつも最後に取り残される(Yes 、 No)

(5) 配偶者や恋人と喧嘩したことがない(Yes 、 No)

(6) 録画したビデオ、DVDは早送りで観る(Yes 、 No)

(7) エスカレーターでは必ず歩く(Yes 、 No)

几帳面

II

仕事が正確

気を遣いすぎ

II

気配り上手

負けん気が強い

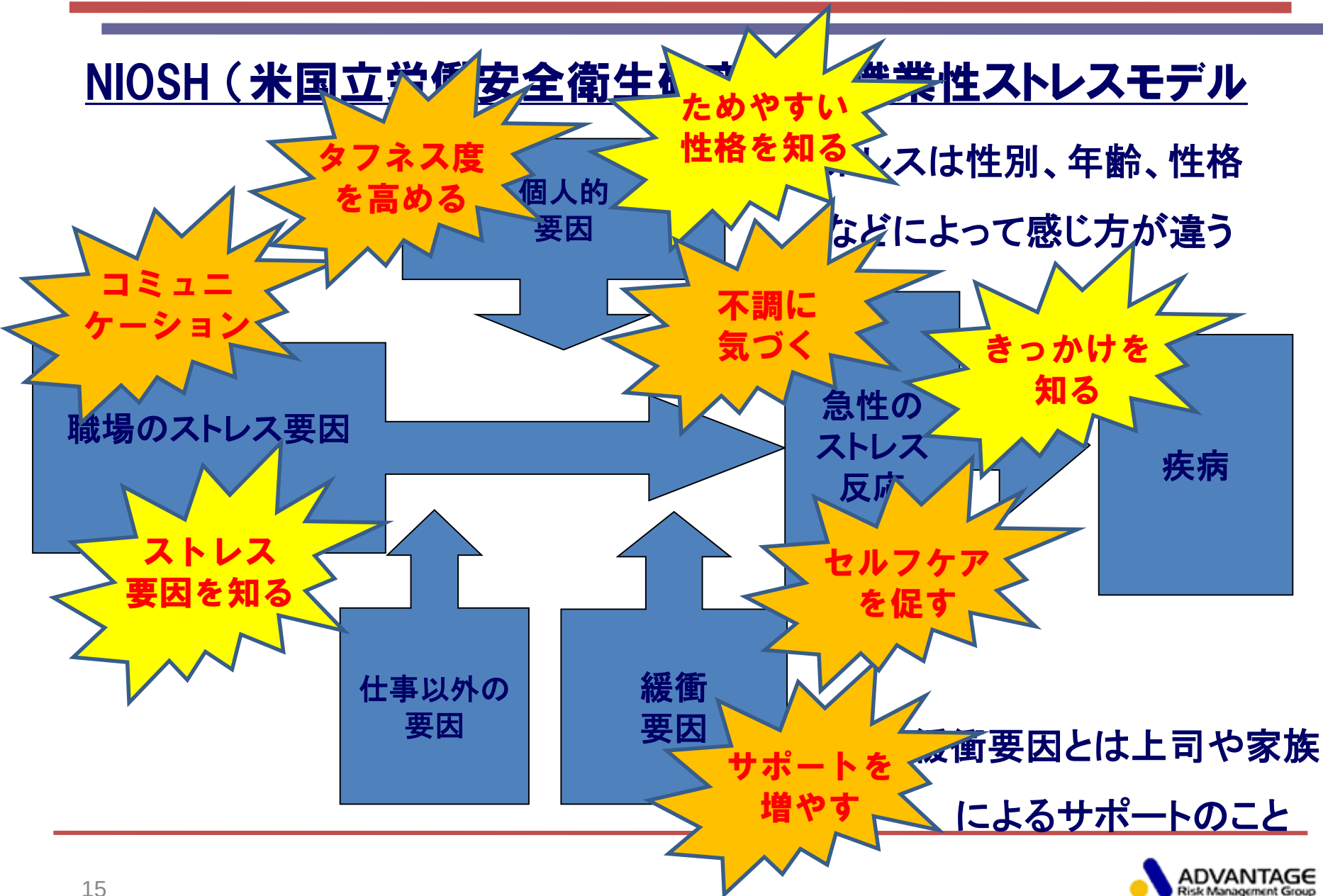
II

あきらめない

うつ病を発症するきっかけを知る

- **仕事の環境変化やトラブルがあったとき**
= 人事異動・転勤、昇格、ミスや事故 など
- **家庭の環境変化やトラブルがあったとき**
= 家族の病気、結婚・離婚、子供の独立 など
- **変化やトラブルがあった後「6ヶ月間」は注意！**
= ほとんどの人は6ヶ月以内に発症する

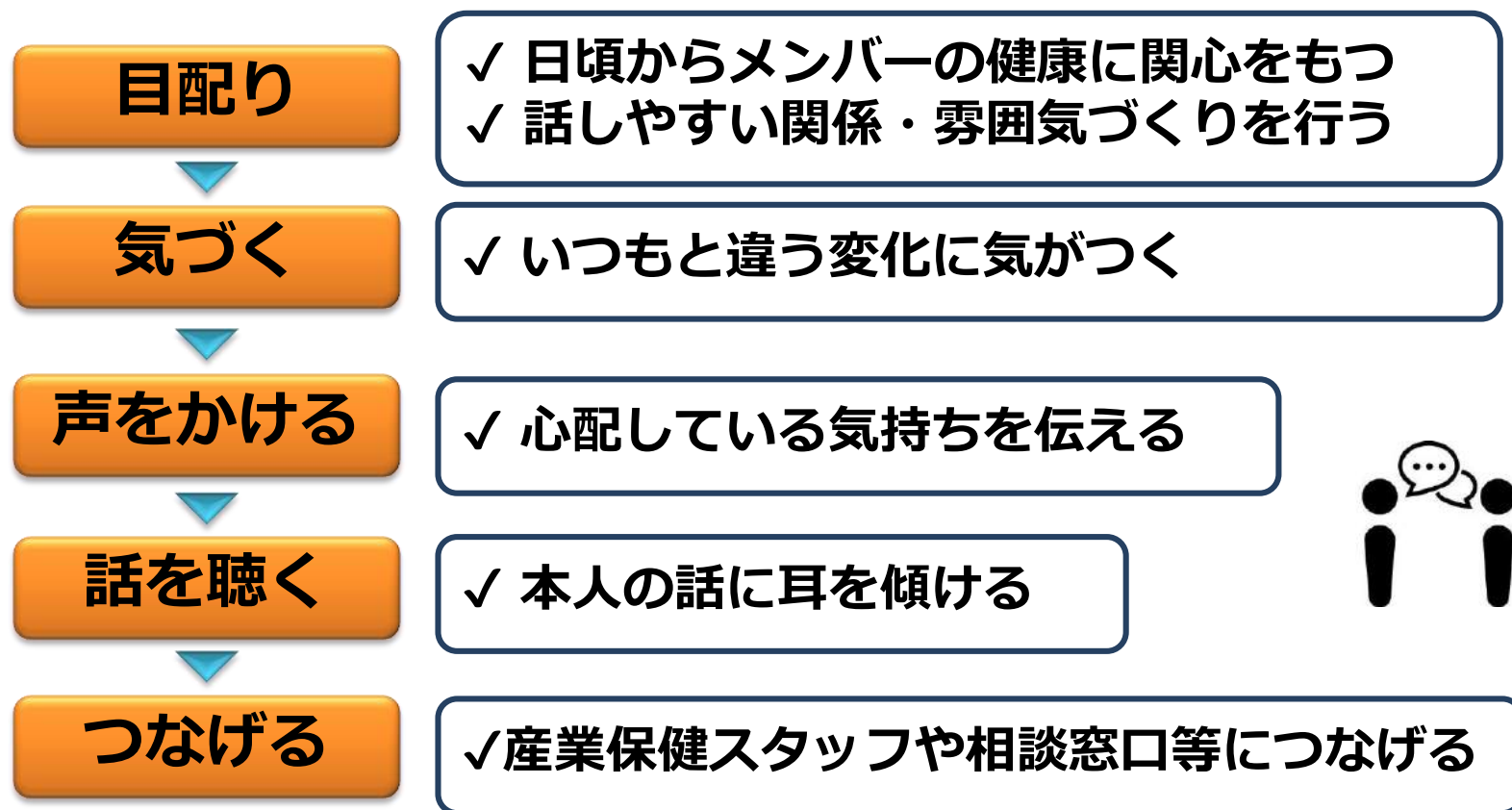
NIOSH（米国国立労働安全衛生研究所）職業性ストレスモデル



メンバーのメンタルヘルスケアを進めるポイント

- 誰にでも起こりえることを理解する
 - ×「自分には関係ない特別な人の問題だ」
- 組織の問題であることを理解する
 - ×「健康問題は個人の問題だ」
- 起こる前に考えるケアであることを理解する
 - ×「起こってから考えればいい」

メンバーのメンタルヘルスケアの流れ



メンバーへの目配りで大切な心構え

- メンバーに「愛」の気持ちを持つこと
- 「あなたのことを心配しています」
「あなたのことをいつも看ています」
- 「愛」の反対語は？

メンバーのサイン(変化)に気づくこと

- 表情や身なりの変化
(**無表情**、化粧や髪の毛、服装の変化)
- 行動の変化
(遅刻、**残業の変化**、ミス、書類の変化)
- 言動の変化
(泣き言、「**辞めたい**」という言葉)

声かけのルール

- 「大丈夫？」と言わない(クローズドクエスチョン)
- 疑問詞の入った声かけをすること
- 「最近、からだの調子どう？」
「顔色悪いけど、何かあった？」
「どうかしたの？」(オープンクエスチョン)

もしあなたがメンバーから・・・

**「新型コロナのニュースを見ると、
とても不安なんですけど」
と相談されたら最初になんて答えますか？**

2つの相談の受け方を知る

① コンサルティング

・・・ **相手に解決策や答えを与える**

② カウンセリング

・・・ **相手の話を聴くことで相手の答えを
明確にしてあげる**

※答えは相手が見つける

カウンセリングは「テニス」をやってはいけない

※ テニス = **相手の言葉をはね返す**

- ①「ニュースなんて、見ないほうがいいんじゃない！」
- ②「心配しなくても、コロナにはかからないよ！」
- ③「不安なのはあなただけじゃなく、みんな不安だよ！」

カウンセリングは「ラグビー」をやること

※ ラグビー = 相手の言葉を受け止める

- ① 「**受容**」がカウンセリングの基本
- ② 受容のためには言葉の技術「くり返し」を使う
- ③
 - ・ 「ニュースを見ると不安なんですね」
 - ・ 「感染するのではないかと思うんですね」
 - ・ 「不安なんですね、わかります」

メンバーからの相談を受ける(例)

- ① メンバー：「新型コロナのニュースを見ると、不安なんですけど」
あなた：「 **そうか、ニュースを見ると不安なんですね** 」
- ② メンバー：「自分もかかるんじゃないかと、とても心配で」
あなた：「 **自分も感染するのではないかと思うんですね** 」
- ③ メンバー：「もし感染したら、家族はどうなるのかも考えます」
あなた：「 **そうですね、自分だけじゃなく家族も心配ですね** 」

くり返しをするためには相手に「共感」する

※ 共感 = 「あなたの気持ちはよくわかる」

- ① 共感ができると「くり返し」は自然にできる
- ② **メンバーから相談されたら共感の気持ちを持つ**
- ③ みなさんはもう共感する場面ではくり返している

相談を受けるときにメンバーに確認してほしいこと

- ① 体の症状が何か出ていないか
= 頭が痛い、肩が凝る、胃が痛い など
- ② 体調不良に陥っていないか
= **だるさ・疲労感、不眠、食欲不振** など
- ③ 生活意欲の低下が起こっていないか
= 興味減退、喜びの喪失 など

本日お話ししたいこと

1. メンバーのメンタルヘルス不調に気づくために
2. メンバーへの仕事のサポートを増やすために
3. メンバーとのコミュニケーションを良好にするために
4. メンバーのメンタルヘルスケアを促すために
5. メンバーのメンタルタフネス度を高めるために
6. メンバーがイキイキと楽しく働くために(まとめ)

リーダーに必要なメンバーへの「4つのサポート」

(メンタルヘルス・マネジメント検定試験
Ⅱ種ラインケアコース 公式テキスト より)

情緒的サポート

➡ 励ます、慰める、傾聴する、笑顔で対応する、共感する など

情報的サポート

➡ 助言する、忠告する、研修を行なう、専門家を紹介する など

道具的サポート

➡ 機械を導入する、金銭的に助ける、人員を増やす など

評価的サポート

➡ 評価する、ほめる、適切な人事考課 など

受援力とは・・・

- 受援力とは「**助けを求めて、助けを受ける心構えやスキル**」
(出典:「つらいのに頼れないが消える本 ～ 受援力を身につける ～」吉田穂波 著)
- もともと防災の分野でよく使われてきた言葉
- 何か災害が起きると、多くのボランティアが被災地を訪れるが、受け入れ態勢がうまくとれていないと、復興にうまく生かすことができない
- そこで、災害後に防災ボランティアの支援を活かすため、被災地側がボランティアの支援を受け入れることができるようにと、2010年に内閣府が地域防災力を高めてもらうためにつくったパンフレットに用いられた言葉

人間は「自立」により受援力を発揮できなくなる

- 一番「受援力」を発揮できているのは幼児（赤ちゃん）
- 成長して「できなくて当たり前」が「できて当たり前」に変わる
- 自立していく過程で「大人は何でも自分一人でやるべきだ」と考えるようになり、「人に迷惑をかけることは悪いことだ」、「助けてもらうことは恥ずかしいことだ」と感じるようになる
- **真の自立は、一人でできることと他人に頼ることを見極め、お互いに助け合い、全体にとって最もいい方法を選ぶこと**

（出典：「つらいのに頼れないが消える本 ～ 受援力を身につける ～」吉田穂波 著）

受援力を発揮できる人が少なくなっている理由

- 人間は古来からお互いに助け合いながら生きてきた
- 日本では地域社会のつながりの希薄化や核家族化などによって、いつの間にか「困ったときに助け合う」、「人に世話になる」ことが少なくなってしまった
- 辞書で「世話になる」を調べると「面倒をかける」、「厄介になる」という意味が載っている
- このような理由から、**人に頼ることに対して「相手の迷惑になるのではないか」、「仕事ができない人だと思われるのではないか」などと考える人が増え、受援力を発揮できる人が少なくなっている**

受援力を発揮できる職場のリーダーが少なくなっている

- 学生のころに、誰にも頼らず一人で勉強をして良い成績をとって、良い会社に就職し、社会人になってからも与えられた仕事を一人でこなしてきたという経験を持った人が多い
- その良い成績を評価されてリーダーになると、「助けを求めて、助けを受ける」という受援力を理解することができない
- 困っているメンバーの仕事のサポートができない、メンバーに自分の仕事を任せることができないという「組織や人のマネジメントができないリーダー」になってしまうということが企業で起きている

リーダーが「受援力」を理解していない組織に起こること

① メンバーのサポートができない

<リーダーの考え方>

- ・「私が若いころは誰の助けも無しで仕事をしてきた」
- ・「仕事は一人で頑張るものだ」

メンバーを心身の不調に追い込む、パワハラが発生する

リーダーが「受援力」を理解していない組織に起こること

② メンバーに自分の仕事を任せることができない

<リーダーの考え方>

- ・「メンバーに頼るのは情けない(恥ずかしい)」
- ・「自分の仕事をメンバーにとられたくない」

権限移譲ができない、メンバーのチャレンジを阻害する

リーダーが「受援力」を理解していない組織に起こること

③ 職場で弱音を吐くことができない雰囲気になる

<メンバーの考え方>

- ・「誰も弱音を吐かないから自分もできない」
- ・「弱音を吐いたらリーダーから叱られそう」

周りの人が困っていても誰も助けない職場になる

リーダーが受援力を理解して十分に発揮する

- ・ メンバーの受援力を発揮させるために、そしてリーダーが自分の受援力を高めていくために、あらためて「助けを受ける側と助ける側の両方にメリットがある」ことを理解する
- ・ 困っているメンバーの仕事をできるだけサポートし、メンバーに多くの自分の仕事を任せることによって、コミュニケーションギャップの少ない職場、メンバーが気軽に弱音を吐くことができる職場をつくっていくことが大切
- ・ 自信を失っているメンバーへのサポートには注意が必要
→ 人間が持っている「3つの自信」を理解する

人間が持っている「3つの自信」

(「自信がある人になるたった1つの方法」
下園壮太 著、朝日新聞出版 より)

第1の自信

➡ 「課題ができる」という自信で、成功体験を積むことにより次の課題に対して「できるか、できないか」の予測ができるようになり高まる自信

第2の自信

➡ 「自分の力でできる」という自信で、「初めはできなかったことができるようになる」という「成長」という体験を重ねることで高まる自信

第3の自信

➡ 「人から愛されている」という自信で、課題ができなくても今までできた課題ができなくても、「自分は一人ではない」と考えることで高まる自信

第2・第3の自信を失っているメンバーの自信回復には

- ・ 第1の自信を中心に支援をしない
 - ×「もっと努力しなさい」 ×「次は目標を達成できるよ」
 - ×「終わったことは気にするな」
- ・ 第2の自信を失っているメンバーには「何が足りなかったのか一緒に考えよう」と話し合いをして、課題への不足点を明確にして改善する → 「自分の力で何とかなる」(自信回復)
- ・ 第3の自信を失っているメンバーには、日頃から「何か困ったことはない?」「仕事の調子はどう?」と声かけをして、「受容と共感」の気持ちで話を聴く
→ 「自分は一人ではない」「私は守られている」(自信回復)

本日お話ししたいこと

1. メンバーのメンタルヘルス不調に気づくために
2. メンバーへの仕事のサポートを増やすために
3. メンバーとのコミュニケーションを良好にするために
4. メンバーのメンタルヘルスケアを促すために
5. メンバーのメンタルタフネス度を高めるために
6. メンバーがイキイキと楽しく働くために(まとめ)

上司と部下のコミュニケーションギャップを知る

日本の課長と一般社員に対する「職場のコミュニケーションに関する意識調査」
(日本生産性本部 2012年3月)

◇ 課長と一般社員の間で認識のギャップが生じている

1. 課長の**約7割**が「情報が共有されている」と感じているが、一般社員の**約半数**が「共有されていない」と感じている
2. 課長の**約9割**が「部下を理解できる」が、一般社員の**約4割**が「上司は私を理解していない」と感じている
3. 課長の**約9割**が「部下の話を聴いている」が、一般社員の**約3割**が「上司は話をあまり聴かない」と感じている
4. 課長の**約9割**が「部下を褒めている」が、一般社員の**約半数**が「上司は褒めない」と感じている

良好な人間関係を築くコミュニケーション手法

① メンバーに指示をするときは「I メッセージ」を使う

a) You メッセージ

・・・ 相手をイヤな気持ちにして人間関係が壊れる

b) I メッセージ

・・・ 相手が気持ちよく指示やお願いに従う

(例)「(あなたは)もっと早くやってください！」

→ 「早くやってもらえると、私は嬉しいです」

「Youメッセージ」と「Iメッセージ」

- 「(あなたは)この仕事を手伝ってください！」
→ 「この仕事を手伝ってくれると **私は助かります** 」
- 「(あなたは)どうしてそんなことをするんですか！」
→ 「そんなことするなんて、 **私は悲しいです** 」

良好な人間関係を築くコミュニケーション手法

- ② 全員のメンバーに指示をするときは「We メッセージ」
 - a)「みなさんで～してください」 = You メッセージ
… メンバーの反感を生み、一体感が無くなる
 - b)「**私たちが～しましょう**」 = We メッセージ
… **メンバーのやる気を引き出し、一体感が生まれる**
- ①「みなさん、がんばってください」
→「**私たち一緒にがんばりましょう**」
- ②「**今月は目標を達成してください**」
→「**今月は私たちが目標を達成しましょう**」
- ③「**ミスをしないよう注意してください**」
→「**みんなでミスを無くしていきましょう**」

良好な人間関係を築くコミュニケーション手法

③ メンバーに質問するときはオープンクエスチョンを使う

a) クローズドクエスチョン

… YES・NOで答えられる質問

b) オープンクエスチョン

… 「なぜ」「いつ」「どうして」など疑問詞の入った質問

(例)「私が頼んだ仕事はもうできた？」

→ 「私が頼んだ仕事はどうなってる？」

「クローズドクエスチョン」と「オープンクエスチョン」

- 「一週間以内に、この企画書が出せるかな？」
→ 「**いつごろまでに、この企画書が出せるかな？**」
- 「私の言っていることは間違っている？」
→ 「**私の意見についてどう思う？**」

良好な人間関係を築くコミュニケーション手法

④ メンバーとの共通点を見つけて指摘する

a) 違いを指摘する

・・・ 相手からの信頼がなくなり、仲が悪くなる

b) 共通点を指摘する

・・・ 相手から信頼され、仲良くなれる

(例)「私はあなたと違って、頼まれたことは忘れません」
→ 「私でも頼まれたことを忘れることはあります」

「違いを指摘する」と「共通点を指摘する」

- 「私はあなたみたいなミスはしません！」
→ 「私も若いころにあなたと同じミスをしました」
- 「私なら〇〇というやり方で仕事を進めます」
→ 「私もあなたと同じやり方をしたいと思います」

良好な人間関係を築くコミュニケーション手法

⑤ 職場の自己充足的コミュニケーションを充実する

- ・ 普段からメンバーとしっかりコミュニケーションをとる
- ・ コミュニケーションには2種類ある

a)道具的コミュニケーション・・・「～してください」「～しろ」「～しましょう」
＝ 相手に何かしてほしいとき ＝ 仕事(指導、指示、命令)で使う

b)自己充足的コミュニケーション・・・「元気?」「良い天気だね」「お疲れ様」
＝ 相手と仲良くしたいとき ＝ 仕事以外(挨拶、雑談、世間話)で使う

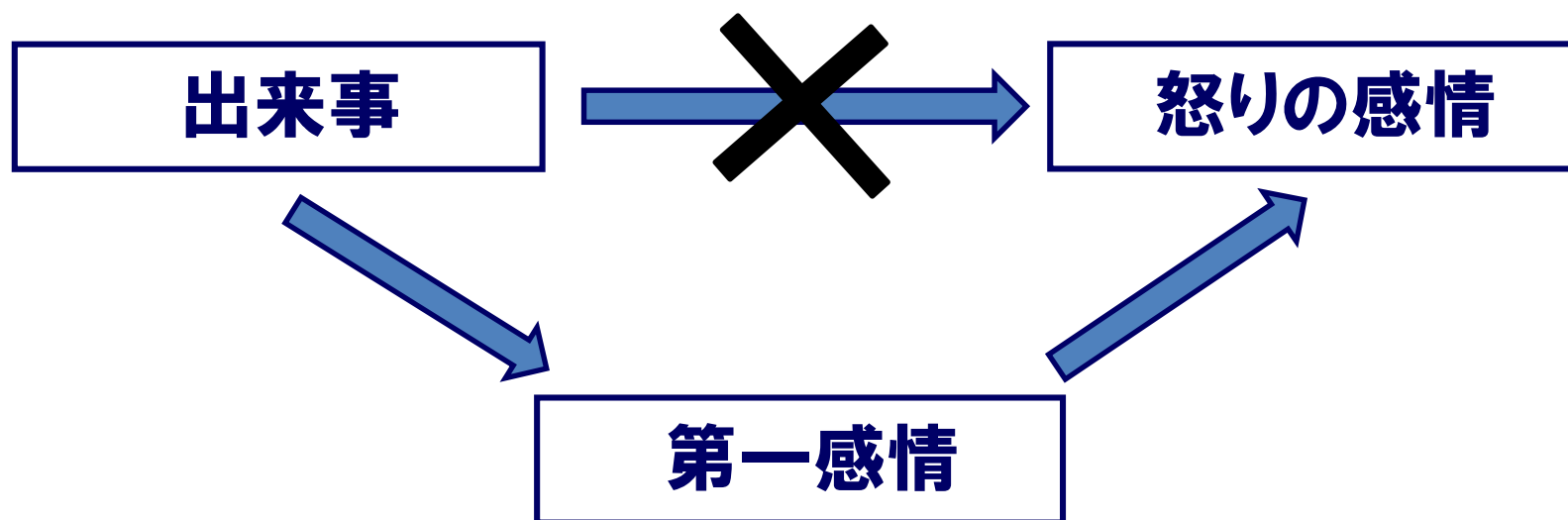
- ・ 自己充足的コミュニケーションが「話しやすい職場」の雰囲気をつくる

自己充足的コミュニケーションを充実するために

- ・ メンバーの顔を見て挨拶する（「おはよう」「お疲れ様」）
- ・ 積極的にメンバーに声かけをする
（「調子はどう？」「がんばってるね」）
- ・ 雑談や世間話は「**たのしくはなすこつ**」で話題を広げる
（た＝旅、の＝乗物、し＝趣味、く＝国・出身地、は＝はやり、
な＝長生き、す＝スポーツ、こ＝子供、つ＝通信・ニュース）

良好な人間関係を築くコミュニケーション手法

⑥ 「怒りの感情は第二感情」を理解する



「怒りの感情は第二感情」の使い方

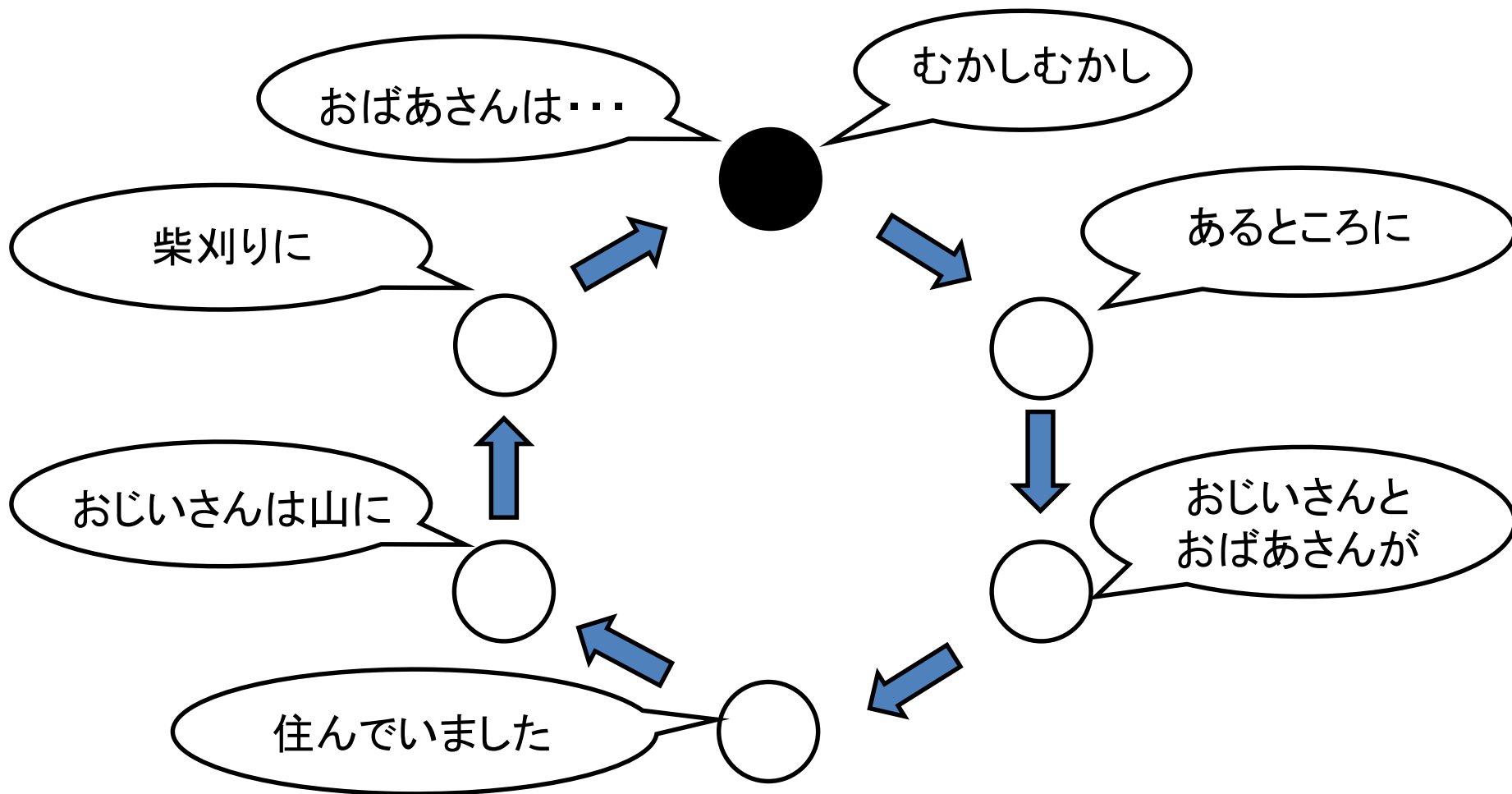
- 怒りを感じたら、「第一感情」を探す
- 「第一感情」を伝えれば、人間関係は壊れない。 → **心配だ、残念だ、寂しい 他**
- 人がミスをしたら、「期待してたけど残念だ」

社会人1年生・2年生のやる気を奪う先輩のセリフとは？

- 1位 「この仕事向いてないんじゃない？」
- 2位 「もういいよ、別の人をお願いします」
- 3位 「やる気ある？」
- 4位 「そんなことは常識でしょ」
- 5位 「私が若いころは〇〇だったのに」
- 6位 「前にも言ったと思うんだけど？」

出典：社会人1年目と2年目の意識調査2022（ソニー生命保険株式会社）

「ワンワード」のやり方



質問には二種類ある

- ① クローズドクエスチョンは「Yes、Noで答えられる質問」
オープンクエスチョンは「Yes、Noで答えられない質問」
- ② クローズドクエスチョンは「答えの選択肢が少ない質問」
オープンクエスチョンは「答えの選択肢が多い質問」
- ③ クローズドクエスチョンは「相手があまり考えない質問」
オープンクエスチョンは「相手に考えさせることができる質問」

オープンクエスチョンを使う【ケースワーク】

動物あてクイズをやってみましょう
(**まずはクローズドクエスチョン**)

「その動物は人間より大きいですか?」、「はいorいいえ」

「その動物は哺乳類ですか?」、「はいorいいえ」

「その動物は日本に野生で住んでいますか?」、「はいorいいえ」

「その動物は草を食べますか?」、「はいorいいえ」

「その動物は茶色ですか?」、「はいorいいえ」

「その動物はウサギですか?」、「はいorいいえ」

オープンクエスチョンを使う【ケースワーク】

動物当てクイズをやってみましょう
(次にオープンクエスチョン)

「その動物は体長が何センチですか?」、「……………」

「その動物は生物分類では何類ですか?」、「……………」

「その動物はどこに住んでいますか?」、「……………」

「その動物は何を食べますか?」、「……………」

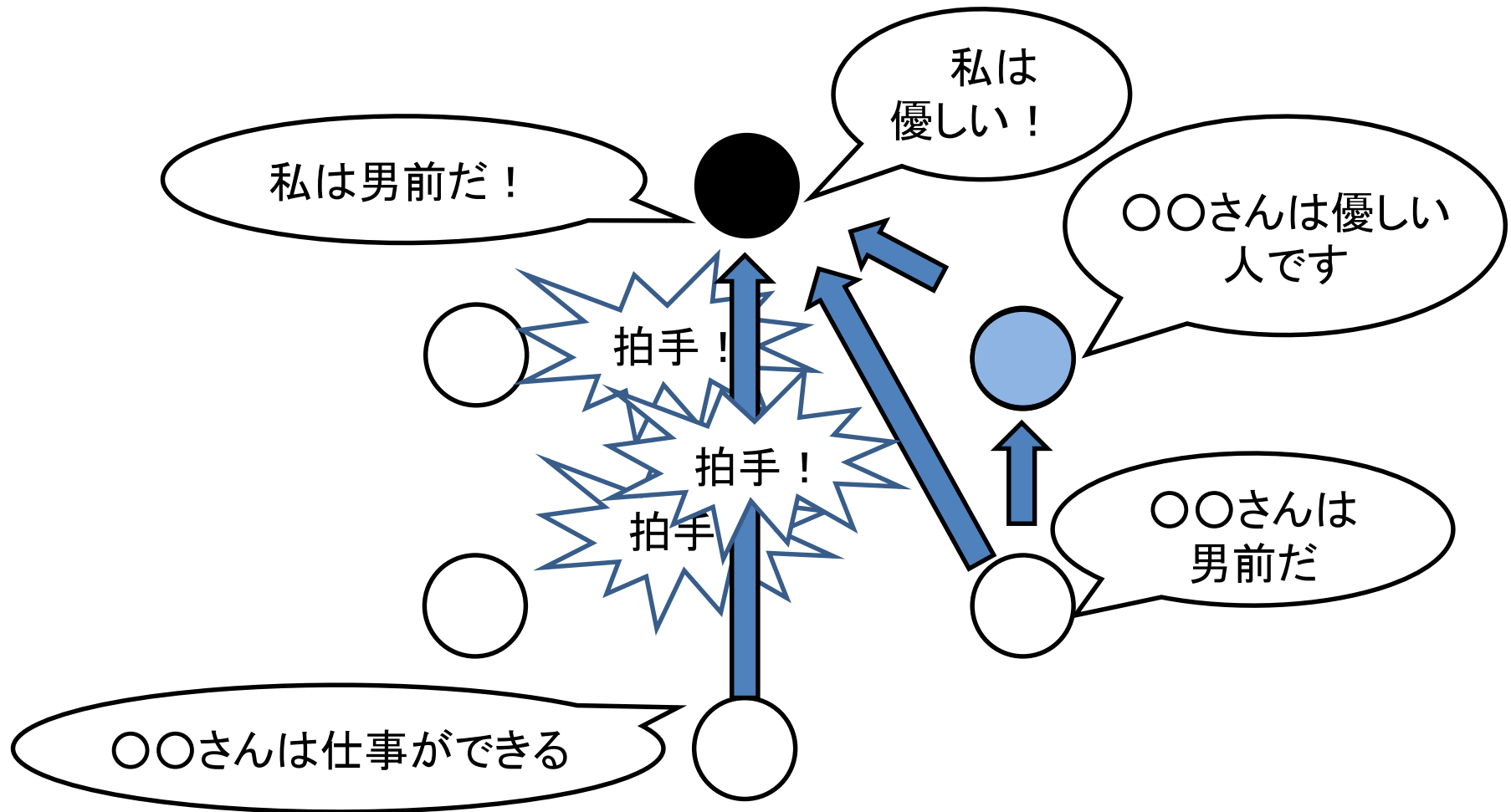
「その動物はどんな色ですか?」、「……………」

「その動物はどんな歩き方をしますか?」、「……………」

質問で相手に言葉で答えさせて会話を続ける

- ① ×「そのときは悲しかったの？」
○「そのときはどんな気持ちだったの？」
- ② ×「□□さんに謝ってほしいの？」
○「□□さんにどうしてほしいの？」
- ③ ×「□□さんにひどいことを言われたの？」
○「□□さんに何を言われたの？」
- ④ ×「それなら、△△するのはどうだろう？」
○「それなら、何かいい解決策はあるかな？」
- ⑤ ×「最近、体調は良くなってきたの？」
○「最近、体調はどうなの？」

「Yes We Can!」のやり方



本日お話ししたいこと

1. メンバーのメンタルヘルス不調に気づくために
2. メンバーへの仕事のサポートを増やすために
3. メンバーとのコミュニケーションを良好にするために
4. メンバーのメンタルヘルスケアを促すために
5. メンバーのメンタルタフネス度を高めるために
6. メンバーがイキイキと楽しく働くために(まとめ)

感情を吐き出すことによる心理学的効果

- 感情を吐き出すことで得られる効果を**カタルシス効果(吐きだし効果)**という
- こころにたまった感情を吐き出すことによりスッキリする効果

感情を吐き出す具体的方法 ①

- 笑う = お笑い番組を見る、ラフターヨガ
- 泣く = 涙活(鉄拳、タイの生保CM)
- 歌う = カラオケは大きな声を出す効果と・・・

感情を吐き出す具体的方法 ②

- 人に困ったことや悩みを相談する
- **悩みの相談は解決するためではない**
- 人に吐きだすことで半分は解決する

仕事が忙し過ぎて人と会えず 感情の吐き出しができないときは

- 「ぬいぐるみセラピー」をやってみよう
- ぬいぐるみにイヤな感情を吐き出す
- どんなぬいぐるみを使えばいいか

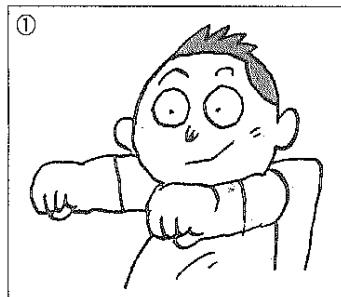
効果的なストレス解消法 ③

◆「筋弛緩法」で体の力を抜いて、ストレス解消

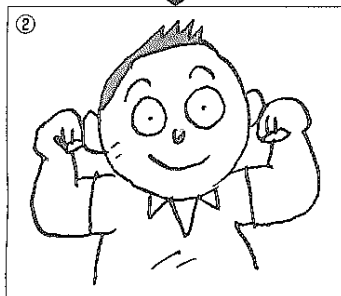
- ① 楽な姿勢をとります。
- ② 緩めたい部分の筋肉を70%くらいの力で縮めます。
- ③ 5秒くらい力を入れ続けたら、一気に力を抜き
感覚を味わいます。
- ④ 上記を2回ほど繰り返してください。このときに手足に
ぼんやりと暖かさを感じられたら、リラックスできています

。

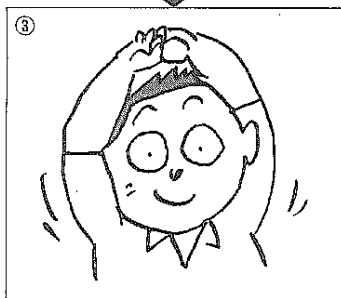
〈手・腕の体操〉



両手を前に伸ばし、息をお腹で吸って止める→両手に力を入れ、こぶしを握る（70～80%の力で5秒程度）→息を吐きながら力を緩める→10～15秒休んで同じことをもう一度繰り返す。

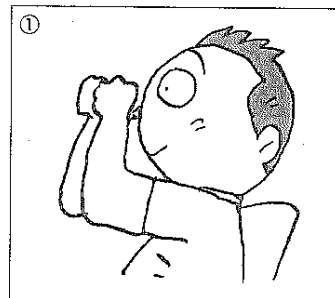


両手を上にあげ、息をお腹で吸って止める→握りこぶしをつくり、両手を左右に下げて力こぶをつくって力を入れる（70～80%の力で5秒程度）→息を吐きながら力を緩める→10～15秒休み、同じことをもう一度繰り返す。

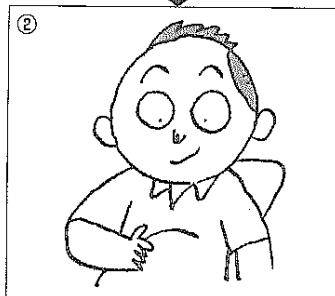


息をお腹で吸って止める→両手を上に上げて、頭の上で指を組んで上に伸びるように力を入れる（70～80%の力で5秒程度）→息を吐きながら力を緩め、腕を下ろす→10～15秒休んで、同じことをもう一度繰り返す。

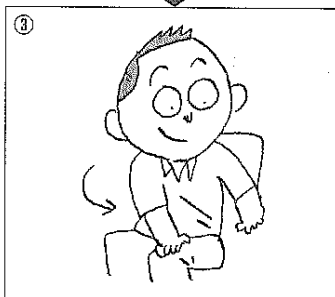
〈背中・お腹の体操〉



腕を前に回し、ひじを上に向けて曲げ、両上腕をつける→息をお腹で吸って止め、背中を伸ばすように力を入れる（5秒程度）→息を吐きながら力を緩める→10～15秒休んで、同じことをもう一度繰り返す。

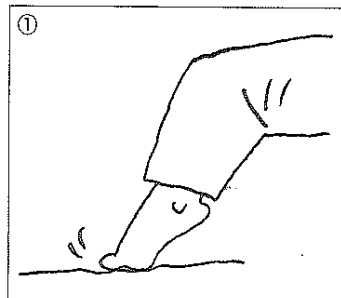


お腹で息を吸って止める→右手をお腹にあて、その手に向けて、お腹を突き出すように力を入れる（5秒程度）→息を吐きながら力を緩める→10～15秒休んで、同じことをもう一度繰り返す。

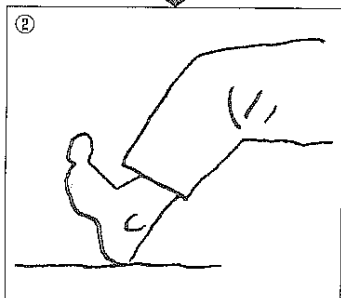


お腹で息を吸って止める→右手で左ひざを持ち、お腹を左にひねり、力を入れて5秒程度止める→息を吐きながら、力をゆるめ、身体をもとに戻す→10～15秒休んで、同じことをもう一度繰り返す。終わったら左手で右ひざを持ち、同様に反対側もおこなう。

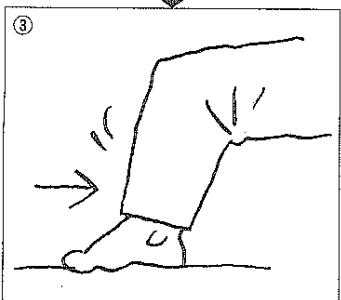
〈足・ももの体操〉



お腹で息を吸って止める→右足のつま先を伸ばし、足の指と甲に力を入れる（5秒程度）→息を吐きながら、力をゆるめる→10～15秒休んで、同じことをもう一度繰り返す（左足も同様におこなう）。

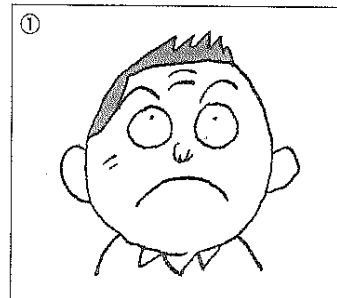


お腹で息を吸って止める→右足のつま先を直角に立てて、ふくらはぎに力を入れる（5秒程度）→息を吐きながら、力をゆるめる→10～15秒休んで、同じことをもう一度繰り返す（左足も同様におこなう）。

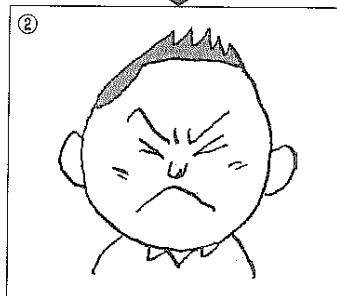


お腹で息を吸って止める→右足の足の裏を地面につけて、手前に引くようにももに力を入れる（5秒程度）→息を吐きながら、力をゆるめる→10～15秒休んで、同じことをもう一度繰り返す（左足も同様におこなう）。

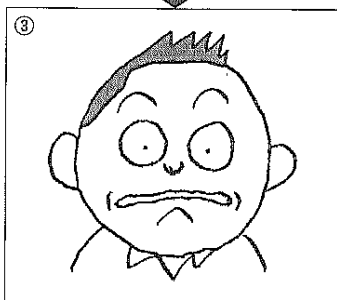
〈顔の体操〉



上を見るように目を動かし、額にしわを寄せ、力を入れる（5秒程度）→顔を元に戻す→10～15秒休んで、同じことをもう一度繰り返す。



まぶたを強く閉じ、目・鼻・口が顔の中心に来るように力を入れる（5秒程度）→顔を元に戻す→10～15秒休んで、同じことをもう一度繰り返す。



歯をかみしめ、唇を左右に開き力を入れる（5秒程度）→顔を元に戻す→10～15秒休んで、同じことをもう一度繰り返す。

本日お話ししたいこと

1. メンバーのメンタルヘルス不調に気づくために
2. メンバーへの仕事のサポートを増やすために
3. メンバーとのコミュニケーションを良好にするために
4. メンバーのメンタルヘルスケアを促すために
5. メンバーのメンタルタフネス度を高めるために
6. メンバーがイキイキと楽しく働くために(まとめ)

メンタルタフネス度とは何か

「メンタルタフネス度」とは…

困難が降りかかった時、
悪い感情に振り回されることなく、
解決に向けた行動を起こせること

メンタルタフネス度が高いと
ストレスに強くなり、
エンゲージメントが高まりやすい

※エンゲージメント：仕事に対して熱意を持ち、やりがい
・意味・価値を感じて自発的に沸き起こる「やる気」

個人の“性格”ではなく、
“能力”または“スキル”。
開発・向上させることが可能。



メンタルタフネス度が高い人と低い人の違い

メンタルタフネス度が
低い場合



仕事で大きなミス
をして上司に
叱られたとき…

「うわ～なんてことをしてしまったんだ。
もうこの会社にはいられない。
私は何もできない人間なんだ…」



不安・ストレス増大

メンタルタフネス度が
高い場合



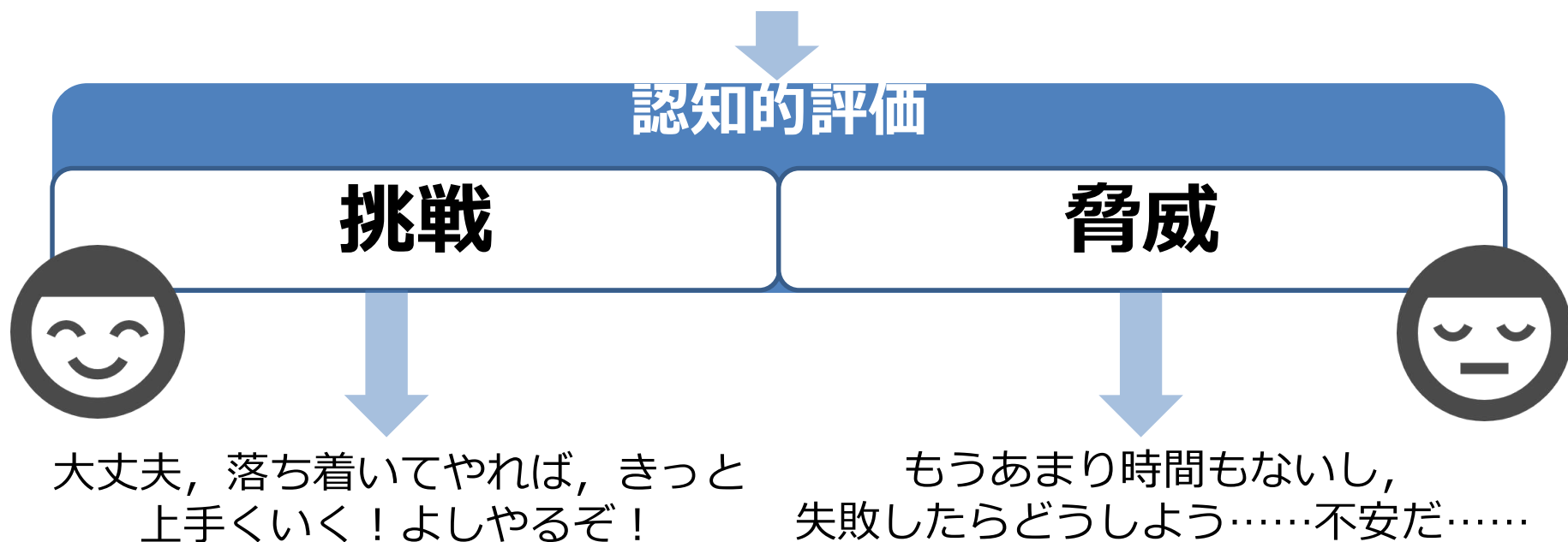
「やってしまったな～。でも、
落ち込んでいてもしょうがない！
ミスしたことは謝ってどこが悪かったのか、
しっかり反省して次に活かそう！」



あまりストレスを感じない

メンタルタフネス度が高い人と低い人の認知の違い

明日いきなり社長や役員の前でプレゼンをすることになってしまった！



**出来事をいつも「脅威」と認知すると、
常にストレスを感じるようになります**

「認知」と「対処行動」の関係

認知(思考・捉え方)

対処行動

マイナスの認知

あきらめ行動

感情的行動

マイナスの
対処行動

もうダメだ！

プラスの認知

問題解決行動

相談行動

気分転換行動

プラスの
対処行動

何とかなる！

「プラスの認知」で成功している人の例 ①

◆ アフリカの靴売りの話

- 日本の靴メーカーA社とB社が「アフリカで靴が売れるか」を社員に調査するように命令した。社長への結果報告は・・・
- A社の調査員「**行っても売れません**」
- B社の調査員「**すごい売上になります**」

「プラスの認知」で成功している人の例 ②

◆「落ちないリンゴ」の話

- 1991年秋に津軽地方を襲った台風により、収穫前だった9割のリンゴが木から落ちてしまった。
- 多くのリンゴ農家の人
「多くのリンゴが出荷できなくなった」と肩を落とした
- あるリンゴ農家の人
「よし、落ちなかったリンゴを売ろう！」と言って売った

「プラスの認知」で成功している人の例 ③

① 錦織 圭

「 勝てない相手はもういないと思う 」

② 半沢 直樹

「 やられたら必ずやり返す、倍返した 」

③ 孫 正義

「 髪の毛が後退しているのではない、
私が前進しているのである 」

メンバーのメンタルタフネス度を高めるために

1. メンバーの認知の幅を「プラスの認知」の方向に広げる

「もし自分があなたと同じ立場だったらこんな風に考えるかもしれないけど、あなたは思う？」と他の選択肢を投げかける

2. メンバーの「プラスの対処行動」に焦点をあてて褒める

「仕事の進め方がうまいね」、「それは素晴らしいじゃないか!」、「大変な経験だけど成長できるチャンスだね」など

3. メンバーの「プラスの対処行動」を増やす取り組みをする

指導の中で、じっくりメンバーの話を聴く時間を増やす

本日お話ししたいこと

1. メンバーのメンタルヘルス不調に気づくために
2. メンバーへの仕事のサポートを増やすために
3. メンバーとのコミュニケーションを良好にするために
4. メンバーのメンタルヘルスケアを促すために
5. メンバーのメンタルタフネス度を高めるために
6. メンバーがイキイキと楽しく働くために(まとめ)

① ストレスをためすぎないために必要なこと

- ・ **ウィークタイズ(弱い結びつき)の仲間を大切に**
- ・ **ストロングタイズの仲間には弱音が吐けない**
- ・ **学校の同級生、趣味の仲間、近所の付き合い**

② イキイキと楽しく働くためには「睡眠」が重要！

- ・ うつ病は「眠れない」からスタートしやすい
- ・ **眠れないが2週間続いたら注意が必要**
- ・ **睡眠の「量」と「質」を維持して向上させる**

適度な睡眠とは何時間？

- ① 人間は一日5時間眠らないと体に影響が出る
→ 一日最低5時間は眠る。
- ② 快適な仕事や生活には「一日6時間」の睡眠
→ 記憶力・認知能力・問題処理能力などの高次精神機能を保つ。
- ③ 「6時間以上で何時間眠るか」は自分で決める
→ 6時間寝て大丈夫な人がいれば、8時間寝ないとダメな人もいる。

質のよい睡眠を確保する上でのポイント

- ① **刺激物を避け、眠る前は自分なりのリラックス**
→ 就寝前4時間はカフェイン摂取を避ける。就寝前1時間の喫煙は避ける。
- ② **朝の光の利用でよい睡眠**
→ メラトニンの作用で朝の光を浴びた14～16時間後頃から自然に眠気を催す。
- ③ **同じ時刻に毎日起床**
→ よい睡眠リズムをつくるために、起床を午前7時頃の一定時刻に設定する。
- ④ **眠たくなったら床に就く(就寝時間にこだわり過ぎない)**
→ 床についてから30分以上寝つけない時は、一度床を離れてみる。
- ⑤ **規則正しい3度の食事、規則的な運動習慣**
→ 朝食は脳と体の目覚めに重要。運動習慣は熟眠を促進。

最後に・・・

**イキイキと楽しく働くための
一番大切な心構えは・・・**

③「ありがたいな～」という感謝の気持ちを持つ

- ・ 感謝の気持ちを持つと、あまりストレスを感じなくなる
- ・ 夜、布団に入ったときのストレスが変わる
- ・ 「今日は一日、何も良いことがなく、
イヤな一日だった」 →→→

「今日は一日、何も悪いことがなく、
良い一日だった・・・ありがたいな～」

感謝の言葉を積極的に使いましょう！

- ありがとうございます
- 感謝します
- いつもお世話になります
- みなさんのおかげです
- 喜んでやらせていただきます

【参 考】自動車総連キティのコラムを是非お読みください！

http://www.jaw.or.jp/anken/letter/index.html

メール 自動車総連 安全JAW... ToDo: 差し... Windows ...

ピグマリオン効果

ある小学校で模擬テストが行なわれました。採点はテスト業者が答案を回収して行いましたが、後日テストの結果を知った担任の先生は驚きました。いつも成績が平均点以下の「中の下」だったA君がクラスでトップの成績だったからです。実は、これは業者の採点ミスによるもので、ほんとうのA君の成績はいつも通り「中の下」だったのですが、担任の先生はそのことを知らずA君が実力でトップを取ったと思っています。半年後、再び模擬テストが行われたところ、A君はまたしてもトップになりました。しかし、このときは採点ミスはなく、A君は実力で真のトップを勝ち得たのでした。それまで成績が「中の下」だった生徒が採点ミスで「ニセのトップ」になるや、半年後には「本物のトップ」に変身したというわけですが、これはなぜでしょう。

もちろん、トップを取ったことでA君が俄然やる気になったことはまちがいないでしょう。しかし、それだけではありません。実は担任の先生のA君を見る目が変わり、勉強の指導に力を注いだことが何より大きかったのです。これは、心理学では「ピグマリオン効果」と呼ばれる現象です。ピグマリオンとはギリシャ神話に登場するキプロス島の王ですが、彼は象牙でつくった女像に恋をしてしまいます。もちろん相手は人間ではありませんからこの恋はかなうはずもないのですが、ピグマリオンのあまりの熱心さに同情した愛の女神アフロディテ（ローマ神話ではヴィーナスとも呼ばれています）は、その女像に命を与えます。こうして、晴れてピグマリオンはこの元女像を妻にすることができました。「ピグマリオン効果」とは、こんな神話から生まれた言葉です。

ピグマリオンは、強く念じることで女像を本物の女性に変えてしまいました。同じように、先のA君の場合は、担任の先生が「この子は、やればできる」と信じたことによって、成績が「中の下」の生徒を本物のトップに変身させてしまったのです。

「ピグマリオン効果」とは一言で言えば、「相手に対する期待が強ければ、その期待は現実になる」と言えいいのでしょうか。スポーツの世界でも、指導者は選手に対して「君ならできる」と言い続けることが多いと言います。指導者が心から「この選手ならできる」と信じて指導をするこ

「検索:自動車総連」でHPへ

↓

「安全衛生HP」をクリック

↓

「ハートLetter」をクリック

JP 一般 CAPS KANA 12:41 2013/05/23

【あなたはカマス人間になっていないか】

- ・ 水槽に腹のすいたカマスを入れ、水槽の中央にガラスの仕切りをして、カマスと反対側に好物のエサである小魚を入れます。カマスはエサを食べようとして突進しますが、中央のガラス板に鼻をぶつけてしまいます。それをくりかえしているうちに、カマスは鼻の頭を痛め、とうとう断念してしまいます。そこで、ガラス板を取りはずしても、カマスは腫れあがった鼻の痛みにこりて、二度とエサに食いつこうせずに餓死してしまうというのです。
- ・ 私たち人間もこころの中に自分自身の限界としてのガラス板をもっています。あなたは「どうせ無理に決まっている！」と物事を判断していませんか。私たちは常にチャレンジする気持ちを忘れずに、結果を恐れずに物事に取り組んでいくことが大切です。決して「カマス人間」にならないように、前へ前へと進んでいきましょう。
- ・ ちなみに、先ほどの水槽に別の元気なカマスを1匹入れてみると、新しいカマスはガラス板を経験していないから、ためらうことなく小魚を食べ始めます。すると、この行動により無気力になったカマスも小魚にアタックし始めます。「うちの会社じゃ、そのアイデアは無理だよ」「時間がないから、また考えておくよ」と言って、気づかぬうちに自分自身が周りの人たちのガラス板になっていないか、そして、周りの人たちのために自分が新しいカマスになれるかどうか、一度考えてみましょう。

【酸っぱいブドウの理論と甘いレモンの理論】

- ・「酸っぱいブドウの理論」はイソップ物語の「キツネと酸っぱいブドウ」という物語からつけられた理論です。キツネがおいしそうなブドウを見つけ、食べようとして跳び上がりますが、ブドウは高い所にあり、何度跳んでも手が届きません。結局、キツネは「どうせこのブドウは、酸っぱくてまずいに決まっている。誰が食べてやるものか。」と捨て台詞を吐いて、ブドウを食べるのを諦めて去っていくというお話です。
- ・ もう一つ、「甘いレモンの理論」というものがあります。これは、どんなに酸っぱいレモンでも、自分の力で手に入れた自分のものである限り「これは甘いレモンだ」と思い込もうとする心理的メカニズムです。「甘いレモンの理論」は手に入れるまでに労力や時間やお金などをかけたものであるほど、この心理が強くなります。
- ・ 「すっぱいブドウの理論」も「甘いレモンの理論」も自分に起こった出来事に対する不安やイライラを解消するための「あきらめ」としてはストレス対処に有効ですが、こればかり続けていると、自分に起こった出来事に対してあきらめたり、くじけたりするクセがついてしまい、成長のチャンスを逃してしまうことになります。時には自分の能力の低さを認め、「今の自分にはこの出来事を乗り越える能力がない。どうすれば乗り越えることができるようになるのか。」と課題感を持って出来事に向かい合って「チャレンジ」を続けていく。自分に起こった出来事に対して、この「あきらめ」と「チャレンジ」の2つのバランスを取っていくことが自分を成長させていくために、そして仕事や生活を充実させていくためには必要なのではないのでしょうか。