

令和4年度女性活躍推進事業「働く女性のメンタルヘルス講演会」

対人関係のストレスから私を守る職場コミュニケーション

<開催レポート>

令和4年度の「働く女性のメンタルヘルス講演会」は、職場の対人関係でストレスを感じている女性が健やかなメンタルヘルスを保ちながら働く為のヒントとして、ストレスを感じがちな理由やストレス軽減のために活用できるコミュニケーション方法をご紹介します。

講座①「働く女性が対人関係でストレスを感じがちなのはなぜ？」

■講師

田中 遥 さん（医療法人ベスリ会 ベスリクリニック院長）



◆メンタルヘルスとは

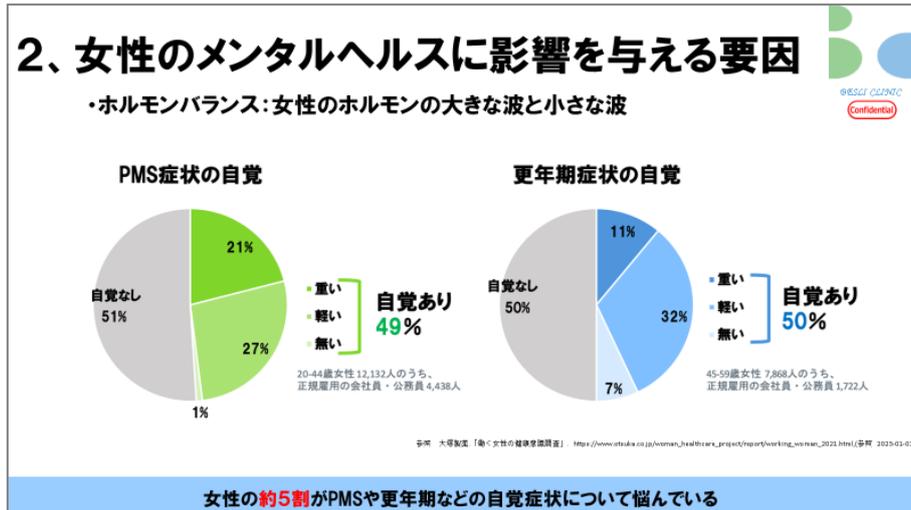
メンタルヘルスというのは、日々のストレスをうまく乗り越えて、自らの能力を発揮し、貢献できる状態という形で、心身ともに健康な状態を示すだけでなく、自己の可能性を実現して、生き生きと日々の生活を過ごしている状態までをメンタルヘルスといいます。

◆なぜ不調になるのか

心にストレスがかかると、眠れないとか、自律神経が乱れると頭痛・めまい・動悸などの症状が出てくる。その症状が続くと、脳内のセロトニンという物質が減り、このセロトニンが減ると、心が不安定になってきます。そうすると、朝起きてもやる気がしないとか、些細なことでイライラしたり、涙が出たり、思考がぐるぐる回る反芻思考と言いますが、そういう症状が出てくるので、集中力が出ない、なかなか判断がしにくい、そういった心の悪循環がさらに脳内のセロトニンを減らします。セロトニンの次に眠るホルモンであるメラトニンが出るので、セロトニンが減少して、メラトニンが減少して、そして眠れない。そうするとまた悪循環になっていく。

◆メンタルヘルスとホルモンバランス

女性は、生まれてからずっとホルモンバランスの波があります。大塚製薬さんから発表された「働く女性の健康意識調査」では、約 5 割の方が PMS や更年期症状に悩まされているという結果になっています。月経前に不調だとか、ホルモンバランスの乱れで体調が悪いなど悩んでいるのは、あなただけではありません。



◆女性の働き方とメンタルヘルス

女性の労働参加率が増えている中で、働き方どのような形態が多いのかというと、2016年に帝京大学を始めとする研究チームにより発表された論文ですが、日本の女性というのは、ライフワークバランスというのを保つため、柔軟なスケジュールを作るためなど、非正規雇用になることを選択する人が多いというのが特徴であると述べられていました。厚生労働省の「労働者健康状況調査」では、仕事に何らかのストレスを抱えている人が60%に上ります。人間関係にストレスがある人は男性だと35%、女性は50%という高い比率であることが分かります。

◆お悩み相談の参考事例

40代、企業管理職

- ・管理職になり、男性の部下が付いた
- ・何となく反抗的な態度の男性部下にどのように接していいかわからない
- ・仕事を頼むのにも気を遣ってしまい、そういったコミュニケーションがストレスになり、入社することに憂鬱になることがしばしばある

30代、企業勤務

- ・妊娠・産休・育休を終え、子供を保育園に預けて仕事の復帰をした

- ・復帰したら仕事の内容や人間関係が変わっていて、周囲の状況についていくのが大変だった
- ・子供が風邪をひいたり熱を出すことがあり、時短勤務の中、さらに早く帰らなくてはならない場面もあり、申し訳ないと感じたり、周囲の目線が気になる
- ・家に帰っても十分に家事や育児ができず、どちらもうまくいってない自分に対し、嫌悪感が強く、どうしていいのか分からない

◆対処法

十分な睡眠や、バランスの良い食事。また、受けたストレスを解消していくという方法もあります。例えば、趣味とかスポーツとか、最近是有名になってきましたが、マインドフルネスとか、そういうのもストレス解消法にいいと言われてます。それでもうまくいかない時には、心理カウンセリングや医療機関を利用する、そういったこともお勧めできたらと思います。

講座②「私も相手も大事にする職場コミュニケーション」

■講師

森田 汐生 さん（NPO 法人アサーティブジャパン 代表理事）



◆アサーティブコミュニケーションとは

価値観や立場の異なる相手を尊重しながら、自分の要望や提案を誠実、率直、対等に伝えて問題解決を図っていくコミュニケーション。

具体的には、

- ・自分の感情を適切に表現できる
- ・対等な立場で人と接することができる
- ・率直に要求を伝えられる
- ・「ノー」と言える

- ・批判に対応できる
 - ・建設的に批判をすることができる
 - ・自分の意見を押し通すのではなく、交渉し、歩み寄る準備がある
- など、伝え方のスキルと、相手と誠実に対等に向き合おうとするマインドを意味します。

◆対立するときの自分の反応スイッチは？

価値観や年齢、経験値が大きく異なる相手と対立したりぶつかったりする時に、私たちは思わず反応してしまいます。よくある反応パターンは3つです。

・攻撃的（ドツカン）

思わず感情的になって、口調がきつくなってしまふ

・受身的（オロロ）

相手の気持ちを考えすぎて、言いたいことを飲み黙ってしまう

・作為的（ネツチー）

遠回しに、つい嫌味や皮肉を言ってしまう

これは性格ではなくコミュニケーションの癖ですので、自分の中で意識しましょう。さっきは後輩にドツカンしちゃったな、会議で上司にオロロになっちゃったな、というふうに。まず意識した後で、自分に聞いてみてください。「自分は、本当はどうしたいのだろう」と。その時に、ドツカンでもオロロでもネツチーでもない、アサーティブという第四の選択肢があることを覚えておくとよいです。自分の対応は相手が引き起こすのではなく、“自分自身が選ぶ”というところから、アサーティブな会話はスタートします。

— 事例 —

自分の対応ミスで追加の書類が必要になってしまった。先輩に書類の確認をしてもらいたいが、先輩も多忙でやってもらえそうにない。でも、今日中に最終チェックをしてもらわないと困る...と焦るばかり。お願いしたいことを、どのように伝えればよいだろうか。

この場合、アサーティブに伝えるには、2つのゴールがあることを意識しておきます。

一つは、困りごとが解決されること、もう一つは先輩との信頼関係ができることです。

その2つのゴールを意識しながら、アサーティブに伝えるには、2つのステップを踏んでいきます。

◆具体的なアサーティブの考え方

ステップ1 自分の主張を整理する

相手の反応によって自分の主張を決めるのではなく、自分が何を伝えたいかを事前に整理します。事前に整理しておくことで、落ち着いて対応することができるからです。

整理のポイントは3つです。

① 事実と問題

何が起きていて、懸念される問題は何なのか。

② 自分の感情（どう感じるのか）

起きる問題に対する自分の懸念を言語化する。例えば「…を心配しています」「この状況が続くのはまずいと思います」など。

③ 要望（何を望むのか）

相手に何をしてほしいのかを、具体的な言葉にして率直に伝える。

ステップ2 伝え方を考える

実際に言葉にする時は、自分も相手も尊重して、率直、誠実、対等に伝えます。

① 話し始めの一言

いきなり説明から始めるのではなく、「実は〇〇の件で相談があります。2、3分お時間を取っていただいてよろしいですか」というように、理由を簡潔に伝えると相手も心構えができます。話し合っただけでベストな解決法を考えることが目的ですから、どんなときも相手に届く言葉でキャッチボールを目指してください。

☆ちょっと役に立つフレーズ【言いづらい宣言】☆

言いづらいことを隠して言おうとすると、前置きが長くなったりします。むしろ言いづらいのであれば、「ちょっと言いづらいのですが」と自己開示することで、自分の緊張を下げるすることができます。

② 具体的な要望を伝える

懸念している問題を提示して、自分のお願いを「簡潔」・「率直」・「具体的」に伝える

③ 話し始めと終わりは肯定的に

問題解決できたということに対して、前向きに話を終わらせる。

— 事例（アサーティブに主張すると） —

☆大事なポイント☆

◆ お互いを尊重し、誠実・率直・対等だったか

相手とは、立場も忙しさも懸念していることも違う。それでも問題解決のために相手を尊重しながら、誠実・率直・対等に伝えることができたか。そして、話し合いの結果、お互いがさらに協力できる関係になったか。

① 相手の主張を受け止める

キャッチボールを心がける。相手の言い分や状況、相手の大事にしていることや価値観を認め、相手の言い分に耳を傾けて、「なるほど、…ということなんですね」と受け止める。

② 自分の責任を認める

言ったことも言わなかったことも、自分の責任で引き受ける。「相手がこうだから自分は言えなかった」ではなく、「自分はこの状況の中で言わないことを選ぶ」というように、自分のありようを自分で選ぶこと。

③ 問題解決を目指して、あきらめない

相手という人と敵対するのではなく、問題解決に向かって協力者になってもらう。そのつもりで向き合うことで、相手を巻き込むことができるようになる。

④ 次につながるための信頼関係を築く

コミュニケーションは「点」ではなく、「線」。相手に「イエス」と言ってもらうことも大事ですが、もっと大事なのは、今後も問題解決をしていける関係ができたかです。問題は必ずまた発生します。そのときにまたこの人と話せると思える信頼関係ができれば、たとえ今回は相手が「イエス」と言ってくれなくても、それは成功と考えて大丈夫です。

◆まとめ

問題が大きくなってからの対応は、ハードルも上がるし感情的にもなります。なので、小さな問題を小さなうちに、率直に対応する。小さな“できた”を積み重ねて、自信をつけていってください。

また、コミュニケーションは点ではなく線です。1 回うまくいかなかったらおしまいではありません。どんなときでもやり直しができますから、うまくいかなければやり直せばよいです。ぶつかったときは、アサーティブチャンスだと考えましょう。

——ストレスと上手く付き合いながら働くためのセルフケア、日頃の行動で意識できることをお二人にお伺いしました——



【田中さん】

① 身体が大事

身体が安定すると気持ちも安定するので、1つは安定した睡眠を取るという事。休日も起きる時間をずらさない。ストレスがかかると、休日に過眠になりがちですが、昼寝をしてもいいので、起きる時間を固定するのが、体調を安定させるコツだったりします。

② 食事

大豆製品などにセロトンは多く含まれています。朝一杯お味噌汁を飲む、それだけでも良かったりします。バナナも結構セロトニンを作るのにはいいです。

③ 運動

リズム運動をするとセロトニンが出ると言われていて、ちょっと時間がある時に1駅歩く。そういう事でも身体は結構安定すると思います。

【森田さん】

① 私たちには選択肢があることを忘れない

相手は変えられない、でも我々の行動は選べる。そこを意識してみることで、少しでも自分の中の無力感から出ることができてくる。「言えない」ではなく、「自分が言わないことを選ぶ」と考える。選択肢があるという1点で、私たちは無力ではなくなります。

② 小さなことからスタートする

いきなり難しい上司をターゲットにせず、小さなことからチャレンジしてみる。自分に対応することができる
と分かることは、必ず自信や自己肯定感につながっていきます。

③ 日ごろから信頼できる人間関係を築いていく

一番大事なのは、悩んでいるのは自分一人ではないということを忘れないことです。愚痴を聞いてくれる
人、自分の悩みに共感してくれる人。そんな信頼できる関係を日常の中で作ってください。他者とつながる
道具としてアサーティブを活用し、一人でも複数でもいいので、周囲との信頼関係を築いていってほしい。

———改めて、田中さんに職場の対人関係の悩みに関する相談先についてお伺いしました———

① 厚生労働省 働く人のメンタル・ポータルサイト「こころの耳」 URL: <https://kokoro.mhlw.go.jp>

自分で体調のセルフチェックができるリストもある

② 東京メンタルヘルス・スクエア URL: <https://kokoro.mhlw.go.jp>

気軽に SNS でお悩み相談ができる

③ 病院なびクリニック診療所相談 URL:<https://byoinnavi.jp>

エリアや駅、希望があれば女性の先生がいるクリニックを紹介してくれる

私も医療機関で働いていますが、私は、その人にとって家族でも会社の人間でも友人でもないという、
何でもない存在です。でも守秘義務があるので、内容を誰かに話すこともないし、評価をされるという事も
ないので、医療機関やカウンセリングというのは、使ってもいいのかなと思います。

———ここから、質問に答えていただきました———

**Q.相手の態度が横柄・高圧的だったり、不機嫌な場合どう対応すればいいのか。また、価値観が違う
人との付き合い方のコツはありますか。**

【田中さん】

人の感情というのは、実は自分に向けられてるものではなくて、その人もイライラする要素を持っていて、
それで横柄になっていたりするので、その人の感情がその時のものじゃないというのも大事だと思います。価値
観もそうです。経験が違えば価値観は変わってくるので、価値観が違うのは見てきたものが違うから、そ
ういうふうにしらひいて考えられるといいと思います。

【森田さん】

相手の価値観が異なるのは当然のことなので、「そういうものだ」といったん受け止めます。「受け入れる」ではなく、自分の前で「受け止める」感じです。

「相手がどうか」ばかりを考えると相手に振り回されるので、常に「自分はどうしたいか」を問うてみます。相手には相手の気持ちがありますので、対峙することもできれば、聞き流すこともできます。一番いいのは、「気にしない」。そしていつも通り、普通に率直にアサーティブに会話を続けることをお勧めします。

Q. 職位や年齢差がある人とどうコミュニケーションをとればいいか。相手が年下や部下の場合、上司としての聞き方・やり方も含めて知りたい。

【田中さん】

コミュニケーションというのは、事実と感情という形で分けられます。職場だと、指示を出さないといけないとか、感情抜きに事実として淡々と伝えなくてはいけないこともあると思うので、感情に揺さぶられないというのも大事です。

【森田さん】

人間関係のこじれにまで及んでしまったことが課題となると、解決には時間がかかります。1年ぐらいかけて人間関係がこじれたのであれば、やはり1年ぐらいかけて少しずつ改善の方向に向かうつもりでいてください。とにかく焦らず、日常の自分自身がぶれずにいると、いつか気付いた時にストレスが少なくなっていることに気づくでしょう。信頼関係を築くには時間がかかりますので、そのつもりで自分に寛容になってください。

Q. 相手の言動に対してとっさに言葉で返せなかったり、また、同僚の言動で傷ついてそれを自分の中で引きずってしまう。気を遣いすぎて疲れてしまう。コミュニケーションがうまくいかないのは、自分に問題があると思ってしまう。

【田中さん】

問題があるという事を無くさないといけないと思わなくていいです。問題があると感じて、では何ができるのかという行動のところに繋げていけると、その問題が解決して自信になったり、うまくいかなかったとしても、次の課題が出てきて解決していく。じゃあ何をしようかという質問を自分に問いかけてあげると、少し状況は変わってくると思います。

【森田さん】

受け入れられない時に、無理に受け入れようとすると傷つくこともあるでしょう。なので、「受け入れる」ではなく、【受け止める】を使う。1回受け止めて、「そうか、そう思っているのか」と考える。「なるほど、そうなんですね」と言葉にして返す。そうすれば、相手の言動に引きずられなくなってきます。

傷ついてしまう場合は、ああ、自分は気をいっぱい遣う人なんだ、と自分を認めてあげて大丈夫。そして「では、自分はどうしたいのだろう」と自分に問うて進んでいけばいいです。

———最後にお二人からメッセージをいただきました———

【田中さん】

お伝えしたかったのは、1人で解決しなくていいという事。コミュニケーション自体が1人で行うものではないので、自分にも当てはまると思ったら、ぜひその内容を皆さんに共有して、ちょっと相談がしにくいという時はカウンセリングや医療機関、そういったところを受診していただけたらと思います。

【森田さん】

コミュニケーションを個別の問題としてとらえないで、この先に私たちは何を実現したいのかを射程に入れておく。私たちのコミュニケーションには内的要因と外的要因があり、その外的要因にも目を向ける。誰かが悪いとか自分だけが変わればよいではない。私たちが自分を大切に、相手を尊重しつつ、はっきりと主張することが、私たちが本当に生きやすい社会を作る一本の道につながっていることを、忘れないでいましょう。

悩みつつもあきらめないで、一緒に歩いていきましょう。