

ミック研究所の「マネジメント通信」との合併号で発行しています。心問題とマネジメントは切り離せなくなってきましたので、職場開発・人材育成の参考にして頂けたら幸いです。

有限会社ミック研究所 代表 佐藤茂則



特定非営利活動法人

メンタルサポートアカデミー

メンタルサポート通信

〔NPO 法人メンタルサポートアカデミー発行 第22号〕 2011年7月

埼玉県鴻巣市赤見台 1-3-201 (〒365-0064) Eメール: info@micc-co.jp

電話 048-597-2239 FAX048-596-7836 NPO<http://npo.micc-co.jp/>ミック研究所 <http://www.micc-co.jp/>

1. ストレス⇒変化⇒感情

あなたはストレスに強い方だろうか。この答えは状況によって強い時もある、弱い時もある、というのが答えかもしれません。ストレスは外部からの圧力を意味していますが、そのストレスによって人類は文明を創ってきたのです。ストレス抜きに人間社会を語ることは出来ません。職場も一緒です。企業は国内外の変化を受けて経営を営んでいます。変化に適切に対応するために経営戦略を立てることになります。変化に対応できなければあっという間に市場から撤退させられるのです。そのために戦略を組み上げることになります。

職場は全体目標の実現に向けて部門、部署目標に下ろされ、個々の従業員の目標にまで下ろされることとなります。つまり、職場は個人にストレスを与えることとなります。そのストレスに対処するためにマネジメントが必要になるということです。

従業員のストレス対処の状況によって以下のように4つに分けることができます。

Aタイプ：自律タイプ：目標に積極的に向かって積極的にチャレンジしている。

Bタイプ：職場適応タイプ：但し、以下3タイプに分けることができる。

B a：過剰適応 B b：ほど良く適応 B c：消極的適応。

Cタイプ：職場不適応タイプ：ミス、ロス、欠勤等職場不適応を起こしている。

Dタイプ：職場不適応治療必要タイプ：病医院に通院している。

これらのタイプは、決まっているわけではなく、Aの人材が状況によってはDにもなるという可能性を表しています。すべての人材がすべてのタイプを内包しています。職場のマネジメント、人材育成マネジメントは、Aタイプが燃え尽きないように、Cタイプにいる人が、Bタイプに戻れるように育成、配慮することを表しています。

質問：上記タイプにあなたの職場、身近にいる人を振り分けてみてください。そして、その理由を考えてみてください。良くなるには良くなる本人の性格傾向、職場環境要因等があるのです。

ストレス⇒変化 その内訳は以下のように分けることができます。

物理的ストレス：暑い、寒い等の天候気象、暗い、狭い等物的環境要因、節電もストレス

社会的ストレス：人事異動、人間関係、仕事の量、質の変化、借金、トラブル等

生理的ストレス：体調の変化（病気や怪我）

突然のストレス：交通事故、自然災害（地震、台風等）

家庭内ストレス：夫婦問題、嫁姑関係、家族の病気、介護問題、子供の巣立ち等

ストレス対処とEM（エモーショナル・マネジメント：感情を育てる）

ストレス⇒感情 感情の法則には以下のようなものが上げられます。

感情の法則 ①時間の法則：時間の経過で問題解決、時間は「薬」です。

②蓄積増大の法則：一度こじれた関係が継続する事で感情は暴発する可能性を持つ。

③発散の法則：話す、吐き出すことで悩みに発展しない。

④固有の法則：ストレスに対する感じ方は個別のもの。

⑤共有の法則：共感、共有されて活動のエネルギーが充電。

職場内にかかるストレスを受け入れ適切に対処することで目標実現を図ることになりますが、そのためには、個々の性格の理解、個々に掛かる課題、役割、それに対応出来る能力、周辺で支えるチームワークの状況をマネジメントすることが大切です。

- 個々の性格の理解：目標というストレスを受け止める受け止め方は異なるからです。ストレス対応のAタイプであれば、「分かりました、やります」といってガンガン飛ばしていきましょう。その反対にB cタイプであれば、「しかたなく、指示されるから」と消極的に受け止めることとなります。この受け止め方は後々問題になる可能性があります。Aタイプにはきちんと納得させ、勝手にやらないようなフォローが必要です。同じようにB cタイプには、モチベーションを上げる働きかけが必要です。
- 個々に掛かる課題、役割：これは、ストレスの内容です。どのように受け止めたか把握しておく必要があります。ストレスとなっているならフォローが必要です。聞いて確認です。
- 課題・役割への対応能力：応える職務能力、知識・技術、経験・習熟度、ヒューマンスキル等の能力はどうか、これもたな卸ししておくことが大切です。どのようなストレスがかかっても、能力あることで乗り越えることは可能です。但し、課題の内容が能力を上回るものであれば、適切なフォローがないとつぶれることにもなります。
- チームワーク（チーム内人間関係）：性格、課題、能力に問題がなくても、チーム内の人間関係に問題あれば、成果をだすことは難しくなります。人間関係には組織図で示されるものと、合理的な組織図にならない関係図が個々のなかに示されています。組織図とは別の人間の感情による図をイメージしてみてください。この見えない関係図が重要なのです。そのために、チーム内の信頼関係、雰囲気、話し合う量などを見直してみてください。職場をコントロールする見えない関係図がどこの職場にもあるのです。

感情発散の法則

感情は吐き出すことで消化され、目標実現に向けて昇華活動へと動き出します。つまり、職場においてコミュニケーションは重要だということになります。

話すこと ⇒ 心の中の問題解決能力の修復（気持ちの整理、問題の明確化、問題の整理・把握、問題解決資源の発見等）

聞いてもらう⇒ 共感、共有、承認されて信頼と安心感が生まれ、目標や課題達成に向かって心の中にエネルギーがチャージ（充電）されます。

人は自分の中の気持ちや考えを理解されたと感じた時、素直に自分に向き合い、統制能力を強化しながら目標に向かっていくのです。しかし、職場内のコミュニケーションは1度信頼関係ができたから良いと単純に治まらないところにあります。上記のようなコミュニケーションを常態としてその経過の中で成果が生まれてくるのです。ここがEMにとって大切なのです。

あなたがリーダーなら、まず課題・目標といったストレス処理の良いお手本になることから始めてください。これまでどのようにストレス管理してきたのでしょうか。

2. カウンセラー養成講座第9期スタート

日程、内容は以下のようになっています。途中からでも結構ですので参加ください。

時間はいずれも午後1時半から4時半までです。

- 第1回：平成23年6月5日（日） NPO 認定カウンセラーの位置と必要とされる能力について
- 第2回：平成23年7月24日（日） 性格の見方、とらえ方と自己分析
- 第3回：平成23年8月28日（日） 聴くことの意味と受容・共感について
- 第4回：平成23年9月25日（日） 人の欲求について考える
- 第5回：平成23年10月16日（日） カウンセリング技術の理解、心理的な時間、人間関係の距離
- 第6回：平成23年11月13日（日） カウンセリング技術の理解、技術はコミュニケーションを進めます。
- 第7回：平成23年12月18日（日） 認定講師会による冊子のまとめ
- 第8回：平成24年1月15日（日） カウンセリングの技術と周辺のコミュニケーション技術について
- 第9回；平成24年2月19日（日） メンタルヘルスについて
- 第10回平成24年3月4日（日） カウンセリング学習総括、修了レポート

講師：特定非営利活動法人メンタルサポートアカデミー理事長及び認定講師、外部講師

開催場所：埼玉県鴻巣市「クレアこうのす」免許センター手前、駅からバスをご利用ください。

参加費用：各回 5,000円（非会員6,000円）。講座終了後カウンセラー認定を希望する場合には、認定及び登録料として別途 3,000円必要となります。

連絡先：特定非営利活動法人メンタルサポートアカデミー：tel 048-597-2239 Fax 048-596-7836

micc@olive.ocn.ne.jp 担当佐藤良恵

受講されている方へ

心理、カウンセリングの学び方は以下3点あります。確認です。

1. 理論を学ぶことです。学習していくうえで理論を学ぶことは経験をサポートする重要な要素です。
2. 学んだことは、日常生活の中で実践してください。そこからの気づきが大切です。
3. 研修の中で他の参加者の学び、気づき、実際にぶつかっているケースから学ぶ。

聴くことはうなずくこと、あいづちをうつことから始まります。これだけで会話を維持してみてください。

受容のうなずき、あいづち：ええ、はい、そうなんですね、なるほど

共感のうなずき、あいづち：大変でしたね、ご苦労されましたね

承認のうなずき、あいづち：さすがですね、これまでの努力ですね

驚嘆のうなずき、あいづち：すごいですね、やりましたね

これらのうなずき、あいづちにちは、態度、表情などの非言語的コミュニケーションが大切であることはいうまでもありません。

3. カウンセリング雑感 「自意識について」

人間関係が気になって仕方がない。みんな自分のことを嫌っている。仲間が話している、あれは自分の悪口を言っている。自分の性格が悪いから皆に嫌われる、自意識の強い人は、このように考えがちです。こんな相談を受けることが最近増えています。自意識は文字通り自分を意識することです。自分の性格、自分の容貌、その結果思うような人間関係が営めなくなります。

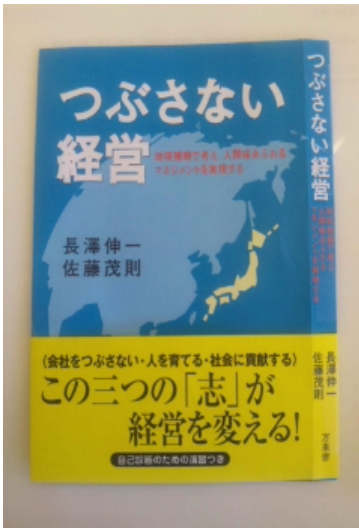
人は自分を意識して、相手に意識を向けて関係を営んでいきます。自意識が強くて悩みやすい人は、その自分に向ける意識を少し関係に向けることが大切です。心の奥には「良い関係をつくりたいと思っているはずだ」では、良い関係をつくるためにどうしたらよいか考えましょう。そして行動に移すのです。自分から声をかける。笑顔であいさつする。明るく返事をする。こうした少しの努力で相手の自分を見る目も変わってきます。自分から離れて意識を外に向けるのです。今日は風が気持ち良い。お花がきれい。このように外界を感じてみるのです。自分から離れることで自分が広がっていきます。

こう話しても自意識の強い人は、そういかないから悩んでしまう！ というかもしれませんが、そう考えるあなたは、どういう自分になりたいと思っていますか。どんな関係をつくりたいと思っていますか、まわりからどう思われたいと思っていますか。

人の心の働きは、考える、感じる、そして行動する機能があります。考え過ぎず、感じすぎず、少し行動を変えてみてください。服装を変えるのも良いと思いますよ。自分を少しだけ変えてみてください。また、自分への意識を他人にシフトチェンジして、相手の良い点は何だろう、と相手のことを考え、その人に迷惑心配かけたことはないか、見直しをしながら、感謝したことはあるだろうかと考えてみてください。人は一番自分に関心があるものです。その自分に関心をもってもらうために、「感謝の言葉」をかける。それができなければ、まずは明るく元気にあいさつをする。少し関係ができたら感謝の言葉をかける。「いつも、ありがとう、あなたのおかげで助かるわ」と言葉をかけてみてください。

自意識を直す薬はありません。自分に意識が向いている限り、その意識は自己中心になります。自己中心のたこ壺から顔を出してみるとまったく異なる世界が広がっていきます。それを感じてみましょう。

4. 本の紹介



心理、カウンセリングの本ではありませんが、友人の会計士長澤伸一さん（カウンセラー養成講座第9期に参加中）と左記のような「つぶさない経営」（万来舎）が出版されます。経営者、管理者、後継者、現場リーダーの方々には是非読んでいただきたい1冊です。意識の持ち方の変換、私益中心から公益、地球規模的に抜けた経営者の意義やこれからの企業経営にとって人財育成の必要性、さらに新しい会計に関する考え方などが書かれています。また人物モデルとして住友の初代総理事（住友グループすべてを統括する現場執行役員といったところでしょうか）広瀬宰平を取り上げています。明治維新前後の経済人として東の渋沢栄一、西の広瀬宰平と言われた人物です。表舞台の明治維新は坂本龍馬を中心として映画、ドラマに華々しく描かれていますが、その陰で経済人も大変な努力をしてきたのです。そんなところも読んでいただけると良いですね。

お知らせ

6月の総会の時にご報告させていただいた、「医療・介護・保育の人と組織づくり研究会」の発起の講演会が茨城の古河市、友愛記念病院で開かれます。同封の案内参考にお近くでお時間ある方はお出かけください。

日時：平成23年7月31日（日）午前10時から12時 場所：友愛記念病院 ご都合つく方はご一報ください。