

24.11.6 (火)
中区役所ホール

安全衛生セミナー(事務職員)

開会 13:45

・VDT 作業について

教職員課分室保健師

講演

アサーティブな気持ちの伝え方とセルフケア

藤田保健衛生大学 医学部 精神神経科学講座

臨床心理士

小林 志穂 氏

終了 15:45

作業環境を整えましょう



適度な休憩をとりましょう

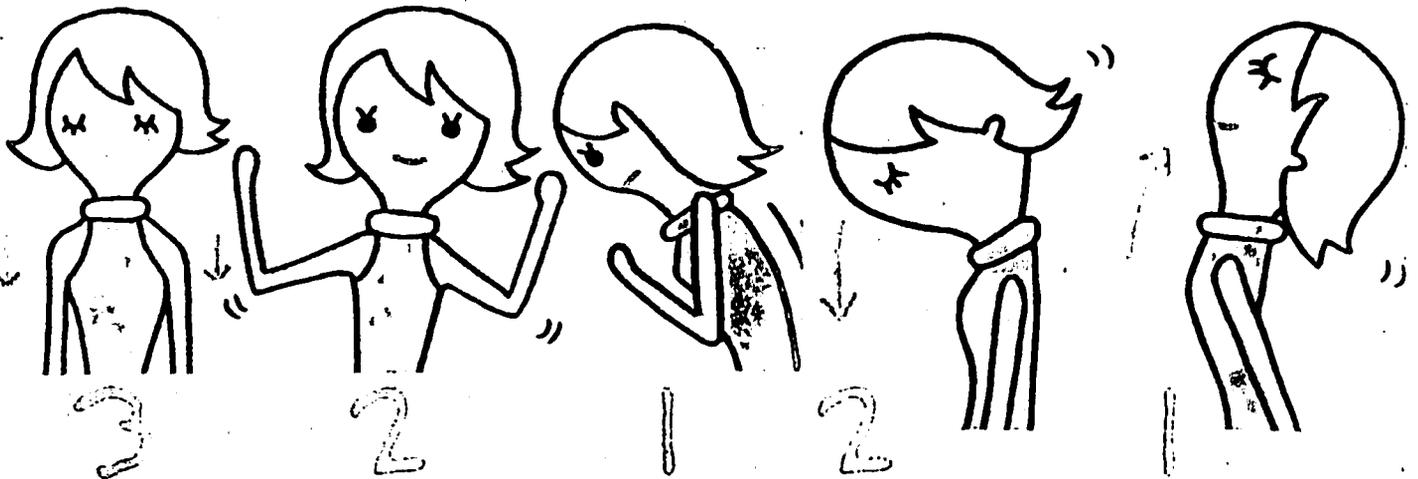
- 一連続作業時間は50分を超えないようにし、10分程度の休憩をとりましょう。
- 30分に1分程度の作業休止をとりましょう。

休憩は、自分が自由に使うことのできる時間です。作業休止は、ほかの作業をしたり、ストレッチ運動など、違う動きをするための時間です。休憩時間ではないことに注意しましょう。

筋肉の緊張&リラックス

肩

首



最後に全身の力を抜き、首も胸もだらんと下ろした状態で10秒ほど休めます。ほっとする感じを味わうようにしましょう。

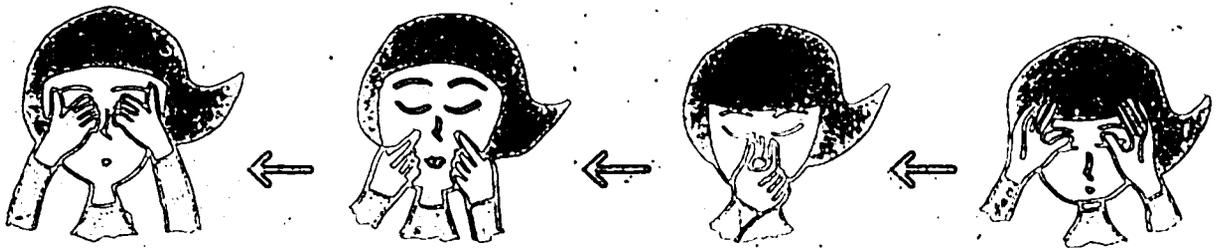
続いて背すじを伸ばして胸を開き、胸を張った状態で5~8秒、肩に力を入れて緊張させます。気持ちがいいところまで、胸を広げましょう。

こぶしを握り、ひじを曲げ、肩をすぼめる感じで胸に6~7秒、力を入れ、胸の前で合わせます。肩甲骨のあたりに力が入っているのをしっかり感じて。

次に、顔を前に倒して力を抜きます。首すじから肩の筋肉を伸ばす感じで肩の力を抜き、10秒ほど静止。息を吐き切るように意識すると、リラックスしやすくなります。1、2を4~5回繰り返します。

あごを上げて、5~8秒静止します。首の後ろの筋肉に力を入れて緊張させるのがポイント。

目の体操



④目の周囲のマッサージ

両手の親指の腹を左右の眉じりに当て、残りの4本はかるく握ってこぶしにする。曲げた人さし指の第二関節で、眉頭から眉じりに向かって、ゆっくりなでるようにぐるりと動かします。次に目頭から目じりに向かって、ゆっくりなでるように動かします。

③両ほおのマッサージ

両手の人さし指と中指をそろえ、小鼻の外側に当て、親指を下あごのくぼんだところに置く。中指をはずし、人さし指だけで両ほおの中央をもむ。8回繰り返す。

②目頭のマッサージ

片手の親指と人さし指で、目頭のわきにある鼻の骨をつかむ。その位置で上下にかるく8回もむ。

①眉頭のマッサージ

左右の親指の腹を眉頭の下にある骨の隙に当て、親指で小さく8回もむ。

注意！ ・ 手の先が、目に入らないように気をつけてください。



- ・ 眼球は、押さないようにしてください。
- ・ 事前に、手は清潔にしてください。

平成24年 11月6日
名古屋市教育委員会
安全衛生セミナー(事務職員)

「アサーティブな気持ちの伝え方と セルフケア」

藤田保健衛生大学 医学部
精神神経科学講座 研究補助員
臨床心理士 小林志穂

本日の内容

- はじめに ~事前アンケートの回答結果から
- 講義: ストレスとは何か
アサーティブな気持ちの伝え方
- セルフケアの実践: 呼吸法
- 休憩 (約10分)
- 事例検討
- 参考文献

ここで
ひととき
入れましょう♪

はじめに

- ・ 事前アンケートの回答結果から

(以下アンケートの質問項目)

- ・ 職場での
 - ①コミュニケーションにおいて、
日ごろから工夫していること
 - ②事務職員としてとして困っていること・戸惑うこと
- ・ 自分自身のケアについて
気をつけていること、工夫していること

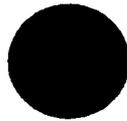
講義

- ・ セルフケアについて
- ・ ストレスとは？
- ・ 適正なストレス ～逆U字モデル
- ・ ストレスとの付き合い方 ～3つのR

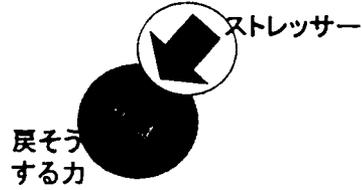
- ・ コミュニケーションについて
- ・ アサーティブな気持ちの伝え方
- ・ アサーティブな表現とは

ストレスとは？ ストレッサーとストレス

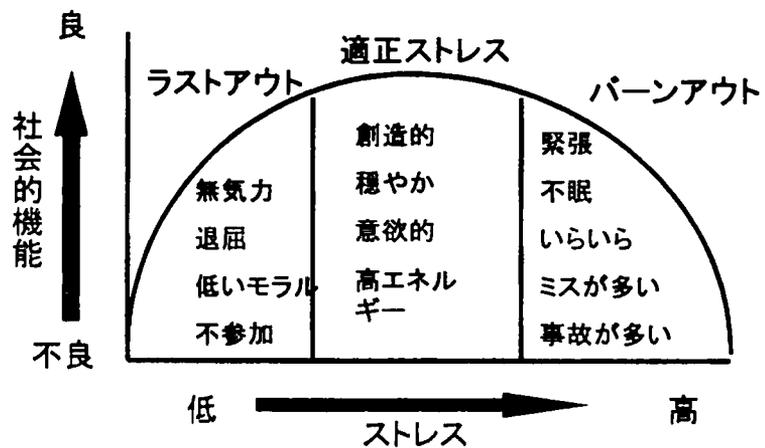
ストレスのない状態



ストレス状態



適正なストレス？ ストレスの逆U字モデル



セルフケアのための ストレスとの付き合い方

- 3つのR
- Rest 休養
- Relaxation 息抜き、癒し
- Recreation 娯楽、趣味など
- ストレスは「人生のスパイス」
(ハンス・セリエ)
- ストレスを適度な状況にコントロール（セルフケア）しながら、心と身体を健やかに維持していくことが重要

アサーティブな気持ちの伝え方とは？

- 自分の気持ちを上手く表現し、伝えることが出来ていますか？

アサーション:自分と相手の両方を大切に自己表現
自分だけでなく相手の自由や権利も尊重しようとする
「**自他尊重の自己表現**」

・自己表現の3タイプ

アグレッシブ(攻撃的):強気な発言をしたり、感情的に語気を強めて話す、**自分優先**

ノンアサーティブ(非主張的):言いたいことを我慢して気持ちを溜め込み、

卑屈になったり、ごまかして遠回しに伝えてしまう、**他者優先**

アサーティブ(適切):「自分を大切に、相手も同じように大切にすること

自分を大事にしなが、他人への配慮もできる

こんな時、あなたは相手にどのように 気持ちを伝えますか？

- ・ 業務が立て込んでいるときに、別件の業務の依頼があり、すぐには対応できないとき

「 _____ 」

- ・ 急な誘い（食事、飲み会など）に参加できずに断るとき

「 _____ 」

- ・ 提出期限を過ぎた書類がなかなか提出されないとき

「 _____ 」

アサーティブな気持ちの伝え方 I

- ① 「今の自分」がどのように考え、感じているかに目を向け、客観的に自分を受け止めてみる。

まず、自分の気持ちに気づき、それを言葉に置き換えてみる。このとき、できるだけ落ち着いた気持ちで取り組むこと。

「言いたいことはあるがうまくまとまらない」「相手になんとなくイライラする」など、上手く表現できなかったり、ざっくりとした曖昧な表現でもOK。
なにより、しっかりやろうと意気込みすぎないことが大切

- ② 相手に対し自分が何を望んでいるのか、何を伝えたい、言いたいと思っているのかを整理、おおまかに把握する。
- ③ 自分の気持ちを ことばで表現し、相手に伝える。

アサーティブな気持ちの伝え方 II

・ 私メッセージ(アイメッセージ、I Message)

相手(あなた)を主体とした場合(あなたは〇〇である、だから〇〇すべきなど)の表現は、相手を責めたり批判するような内容になり、否定的な表現で相手に伝わることになりがち。

「相手」でなく、「私」を主語にした表現(私はこうしたい、私はこう思う、私はこのようにしてほしい等)をすることで、率直で効果的な自己表現となる。

例) こんなに散らかして、だめじゃない! → 使った後はちゃんと片付けてほしい。
一体何時まで待たせるんですか! → 急いで頂けますか?

・ 「事実+気持ち+提案・要望」を述べる

事実と、こちらの気持ちと提案・要望をのべることで、相手に自分の意向を理解してもらう。感情的に気持ちが高ぶっているときでも、はじめに客観的事実を述べることで、冷静に問題解決の提案・要望を伝えることができる。

例) もう、早く書類を出してください!

→ 書類の提出は△日です(事実)。この書類が遅れると他の業務にも支障があり(事実)、困ってしまうので(気持ち)、○日には必ず出してもらえますか(提案・要望)。 もし書類の記載でわからないところがあれば、聞いてください(プラスのひとつ)。・「プラスのひとつ」で、相手への配慮の気持ちが伝えられるとさらに良い。

アサーティブな表現とは

- ・ 自分を適切に表現しながら、相手への配慮を忘れない自己表現
- ・ 感情的になりそうなときは、一呼吸おいたり、その場から少し離れるなどして、冷静になってから考え、相手に伝えるようにすること
- ・ アサーティブを妨げる 強い思い込みには注意が必要

- ・ 自分よりも他人の要求を優先しなくてはいけない
 - ・ 人の要求を断ってはいけない
 - ・ 断ることは、相手を傷付けることになる
 - ・ 人の期待を裏切ってはいけない
 - ・ 人を喜ばせなければいけない
 - ・ 人に迷惑をかけてはいけない
- など・・・

セルフケアの実践

呼吸法

(breathing therapy)

1. 椅子に軽く腰掛けて、 目をやさしく閉じます。

楽な姿勢で、椅子に腰掛けてください。

足は軽く開き、手は、手のひらを上に

して腿の上に軽く、置いてください。

(横になったままで行っても構いません)

2. 深い呼吸を繰り返し行って下さい。

鼻から大きな息を吸って、
その息を、ゆっくり、
口から吐いてください。

この呼吸を、しばらく繰り返して行います。
このとき、口から息を吐くことに
意識を向けて行ってください。

3. 呼吸にさらに意識を集中します。

息を吸うときにおなかが膨らみ、吐くとき
おなかがへこむのを感じてください。

7~8回、ゆっくりと繰り返します。

落ち着いた、ゆったりとした気持ちで息を吸い、
「不安、疲れなどが気持ちよく吐き出される」
と、イメージして行うと効果的です

4. 目を閉じた状態で、
ゆっくりと身体を伸ばします。

ゆっくり、大きく両腕を上部に伸ばして
やさしく身体をほぐしてください。

5. 最後に、目をゆっくり
開けてください。

とても爽やかな気分で、目を開けます。
このあとは身体を少し動かしてから、次の
活動を始めてください。

この呼吸法は、一日2~3回行うことをお勧
めします。



事例A

・ 苦手な人への対応に戸惑う、引っ込み思案のAさん

職員室の先生方と一緒にいても、あまり会話が盛り上がらないと感じている。あいさつはきちんとしている。自分から積極的に話しかけたいけれど、話が合わない・続かないのでは？と不安もあって、事務的なやりとり以外はあまり話をしないで過ごす。

そのなかに、自分にはどうしても苦手な人がいて困っている。もちろん他の人への対応と同様にし、表面的にはうまくやっているつもりだが、自分としてはどうしても苦手だなという気持ちが強くある。

以前、その方から無理な物品購入の相談があった。チョークの購入に関して、学校側で指定した特定のチョークがほしい、とのことだった。「物品は一括購入になるので、指定はできません」と伝えたところ、その後、周囲の人に愚痴っぽく不満を言っていることがあった。「以前に勤務していた〇〇校では対応してくれた」など、周囲に対し、希望が通らないのが、まるで自分のせいであるかのように言われた。これはルールに沿ったものであって、自分の意向ではない。限られた予算の中でやりくりして、学校運営を進めているというのに……

一人職で仕事の内容もなかなか理解されないと感じながら仕事をしている中、心外で、ショックを受けた。この出来事以降は、この方とのやりとりに大きな苦痛を感じてしまう。

校内では業務に追われて多忙であるが、話しかけてくる子どもたちと関わっているときは、心癒される時間である。

このケースについて検討してみてください

① 本人はどのような気持ち・状況にあるか

[]

② 実際にどのように対応するのがよいか

・ 重要なポイント？

[]

・ 具体的な対応策？

[]

例) 本人は〇〇と思い、〇〇な風に行動している(①)。△△が重要なポイントと考えられる(②)ので、それについて、具体的に～を試してみる(②)のがよい。

Aさんの検討 I

1. 本人の気持ち・状況

- ・積極的なタイプではなく、周囲と会話も少なく勤務している。勤務中の表情は硬く、暗い？猫背かも？
- ・雑談が苦手で「ちゃんとうまく話ができないとだめだ」と感じ、話すことや他の職員と話すことに不安を強めている。
→完璧主義な傾向
- ・事務職員として、周囲から仕事内容を理解されにくい点について、長年の気持ちのわだかまりがあるようす。自分の気持ちや状況について、相手に伝えるのは苦手で、何事もガマンしがちなタイプ →非主張的（ノンアサーティブ）
- ・子どもと関わることは好き

Aさんの検討 II

2. 対応について

ポイント：日ごろから周囲とコミュニケーションを図り、良好な関係を築くよう工夫する

- ◎日ごろの過ごし方の工夫
 - ・職場でにこやかに過ごせるよう努力することから始めてみる。うまく話が出来なくても、顔を上げてすこし、表情をにこやかにしていれば、自然に会話の輪に入りやすい。
 - ・自分から周囲に話しかけるなど積極的にかかわり、関係改善を図る。
 - 例) 上手く相槌を打つ。周りの人がどのように話しているかを観察し、参考にする。雑談するときの内容をあらかじめ準備しておく、聞き上手になることを目指す、など
 - より良い関係づくりのため、やれることから少しづつ取り組み、行動を変えてみる
- ◎購入希望（チョーク）での出来事
 - ・相手が話をしてきたとき、単なる返答のみ、情報のみで終わらないように注意する
 - 相手の要望・意見などについてまず聞く。その上で、こちらの返答や意見などを伝えるよう心がける。
 - 例) 先生がどんな思いで希望を出したのか等について、話をきく。その上で意向に添いたい気持ちはあるが、状況（予算的上難しいなど）により対応できない旨を伝える、等
 - 対応・解決が難しい場合でも、まず相手の意見を聴いた上で返答したり、やりとりをするなかでコミュニケーションを図るよう心がける
- ◎関わった生徒についての情報
 - ・その生徒に関わる人（担任教師や部活顧問など）に、自分とのやりとりの際の生徒の様子を伝えること等でも、周囲との会話の機会を増やすことができる
 - 周囲と情報を共有することで、話す機会や接点を増やす

より良いコミュニケーションのために 2つの質問法 I

- ・ 閉ざされた質問 (クローズド・クエスチョン)
例) 冬休みはどこに行きますか?
趣味は何ですか?
納豆は好きですか?

・ Yes/Noなど、簡単に答えが済んでしまう
・ 得られる情報量は少ないが、簡潔なやりとり
→緊張している人・初対面の人は答え易い

より良いコミュニケーションのために 2つの質問法 II

- ・ 開かれた質問 (オープン・クエスチョン)
例) 冬休みはどのように過ごされますか?
最近、趣味のほうはいかがですか?
どんな食べ物が好きですか?

・ 回答の枠が大きく、何を答えようと
受け入れられやすい
→得られる情報量が多く、話題が広げ易い

⇒2つの質問を使いこなすことで、話を広げたり
確認しながら会話ができる

事例B

・ 年配の方への書類訂正の依頼について悩むBさん

書類の書き方について、見本の資料を渡しても、参照して記載している様子がなく、不備が目立つ年配の管理職の方がいる。

とくに難しい性格の方というわけではなく、やりとりはしやすいのであるが、書類にわからないことがあった時、その都度聞いてくるので、取り掛かっている業務をストップして記載方法について対応しているが、ちゃんと記載した書類が提出されることがなく、いつも訂正箇所が数か所ある。本人に訂正の依頼をしたいが、ちょっとしたミスで、依頼がしにくい。年配で、管理職でもあるので、失礼のないようにと思うと言いくいと感じる。といっても、その都度こちらで直していては、この先もずっと同じことの繰り返しになるとも思う。しかしながら、いつも忙しそうで、声掛けをするタイミングも逸してしまう。そのため時間が過ぎていき、早く処理したいのに書類の提出期限を過ぎてしまいそうで、気分的にも負担に感じる。

業務が進んでいかないし、もやもやとした気分になり、考えるのが面倒になって自分で訂正して提出した。これで良かったのか？と、なんだか割り切れない思いで、気分が落ち込んで、やる気が若干ダウンしてしまった。同じようなことが繰り返して起こるので、そのたびにいつも消耗してしまう。

皆が気持ちよく仕事ができるようバックアップし、学校を支えていくことが自分の仕事との気持ちが強くあり、訂正依頼は皆を煩わせてしまう側面もあると思う。どのように対応すればよいかと悩んでいる。

このケースについて検討してみてください

① 本人はどのような気持ち・状況にあるか

[]

② 実際にどのように対応するのがよいか

・重要なポイント？

[]

・具体的な対応？

[]

例) 本人は〇〇と思い、〇〇な風に行動している(①)。
△△が重要なポイントと考えられる(②)ので、
それについて、具体的に～を試してみる(②)のがよい。

Bさんの検討 I

1. 本人の気持ち・状況

- ・周囲の忙しい職員を前に、気後れしている
- ・相手が年配の方なので、変に気を使いすぎてしまう？
- ・声をかけることで、人を煩わせてしまうのではないかと不安。
自分さえ我慢すれば、との気持ちとの葛藤。→非主張的（ノンアサーティブ）
- ・「ひとりでしっかり仕事をこなさなくては」との気持ちが強い。
→完全主義的な傾向

2. 対応について

ポイント：アサーティブな表現等をつかって、
相手への伝え方を工夫する

◎多忙な方への対応の工夫

- ・たとえ相手が忙しくても、仕事をこなすためにやりとりが必要ならば、
なおさら早めに対応するのが望ましい
- ・相手に「いつごろなら時間をとれますか」と事前に都合を聞いておく
と、ひとまず時間的な見通しが立ち、気分も楽になる

Bさんの検討 II

2. 対応について（つづき）

◎書類訂正への対応

・本人に直してもらおう場合

都合のよい時間をあらかじめ聞いておき、一緒に見本等を見ながら説明。

例) 訂正がありますので、恐れ入りますが

この部分を直して、再度の提出を願えますか？

・こちらで訂正した場合

訂正済みの書類をコピーし、それ（もしくは原本）の訂正済み箇所を
わかるように○等でしるしをつける。メモ（付箋）を付けるなどし、デ
スク上にその書類を伏せて置く。本人には口頭でその旨を伝える。

例) 書類に訂正がありましたので、取り急ぎこちらで対応しました。

先生のデスク上にコピーを置きましたので、お時間のあるときに
御確認下さい。

* その後に同じような訂正があった場合も、同上の対応をする

→ 訂正箇所にこちらで手を入れたときは、相手に確認してもらうのが良い

⇒ 訂正内容を相手にも伝えることで、

・ 今後の同じミスを防ぐ ・ 自分の気持ちも楽になる

事例C

・ 提出期限を過ぎてしまう人々に苦慮し、ストレスを溜め込んでいたCさん書類提出について、期限を守ってくれない人が多く、困っている。それについて、いつもやんわりと「ちゃんと出してくださいね」とはいうものの、なかなか状況は改善されない。皆が多忙であることもよく承知しており、職員室での人間関係を考慮して、それ以上強く指摘することもできないと感じる。

自分は、きっちりとした性格なので、期限が遅れることにすごくイライラしやすい。また、給湯室でお茶を飲んで雑談することや、他愛もない世間話などにもあまり興味が持てない。そんなことをする時間はなんだか無駄に思えるし、業務にあてたほうが有用だと日々感じている。

あるとき、以前から「はあ」などと返答をする若い先生がいて、その先生が提出期限を過ぎたことに妙にイライラして、思わず感情的に発言（「ちゃんとしてください!!」と大声で言った）してしまう出来事があった。この先生の提出が特に遅かったわけではないのに、いつになく、声が大きくなってしまった。

提出期限を巡って、この先も同じ状況が続くのかと思うと気が重い。なんとか状況を改善したいとは思いますが、管理職の先生方に相談してもお手上げの様子。自分ではどうにもできないと思うと、八方ふさがりな気持ちになる。

このケースについて検討してみてください

① 本人はどのような気持ち・状況にあるか

[]

② 実際にどのように対応するのがよいか

・ 重要なポイント？

[]

・ 具体的な対応？

[]

例) 本人は〇〇と思い、〇〇な風に行動している(①)。△△が重要なポイントと考えられる(②)ので、それについて、具体的に～を試してみる(②)のがよい。

Cさんの検討 I

1. 本人の気持ち・状況

- ・元来のきっちりとした性格もあって、期限を守らない人が多いとストレスでイライラする。期限厳守で出してほしい！どうして出してくれないんだ！
→攻撃的（アグレッシブ）な自己表現???
- ・管理職の先生たちも忙しいし、一度相談したのにまた相談するなんてできない、と思っている。→「人に迷惑をかけてはいけない」との思い込み？
- ・相手に自分の意思表示をするのは、きつい人と思われたり、疎まれたりするのではないかと不安に思う。お人好しで、八方美人的な性格？
なかなかNOを言えないタイプか?? →攻撃的でなく、元々是非出張的

2. 対応について

ポイント：セルフケアの充実と、アサーティブな伝え方、日ごろからの関わりでの工夫

- ・提出が遅れることに関しては、改善の努力が必要な事項。
Cさん自身のストレスの原因でもあり、できる限り改善する方向へ。
 - ・「伝えているのに相手に伝わらないとき」は、伝え方を変えてみる。
 - ◎アサーティブな伝え方
自分はどんな気持ちでいるのか、相手に何を望んでいるのか、について考えてみる。その上で「事実+気持ち+要望提案」などを参考に表現。
- 例) ちゃんと出してくださいね → 遅れないように期限の〇日までにしてください

Cさんの検討 II

2. 対応について (つづき)

◎日ごろの関わりでの工夫

- ・周囲とのコミュニケーションの基盤があれば、途中経過についての質問や期限前での声掛けがしやすい。
- 例) 「〇〇の書類の提出が迫っていますので、よろしくおねがいします」
「犯入見本と一緒に渡しましたが、わかりにくいところはなかったですか」
→提出を待つのみでなく、むしろより積極的にかかわってみる
- ・提出者との良好な関係性があれば、提出を待つ側の感情にも変化が生じる。
- ・適度の雑談や、他愛もない世間話なども、関係づくりには必要（潤滑油）。
自分から思い切って話しかけてみる勇気を！
- ・特定の人だけでなく、各々が皆、職場でより良い関係を築き、周囲からの心理的支援を得ることは、よりよい職場づくりにもつながる
→各人の取り組みは、職場全体としてのより良い環境づくりの一歩になる

Cさんの検討Ⅲ

2. 対応について (つづき)

- ・セルフケアが不十分でストレスを溜め込んでいた為、ちょっとしたことにイライラしたり、怒りやすくなってしまっていた様子。

◎セルフケアについて

- ・疲労や体力低下、ストレス過多の状態で過ごしていると、判断・行動・決断をする上で、いつもと違う、その人らしくない行動につながる。
 - ・ストレス過多の状態とは、具体的に睡眠時間と睡眠の質（よく眠れたと感じているか）、食欲、顔色や、表情・身体の硬さや服装、話すときの声の大きさ・トーンなどにあらわれる。いつもと違う点に注意、気づくことが重要。
 - ・自身を客観視し、ストレスに気づき、気持ちを整理する
⇒自分の現在の状況を把握することが、
セルフケアの有用な手助けにつながる
- 例) 最近の様子について紙に書く(日記など)
信頼できる人に話をして気持ちを整理する、など

参考文献

「改訂版 アサーショントレーニング」

—さわやかに自己表現>のために—

平木典子著 日精研