

第10回「ストレスコーピング教育」

1次予防(未然予防)でまず重要なことは、過重労働や明らかな人手不足、頻繁な人事異動、行き過ぎた成果主義等の組織人事的な問題を解決することです。

「社員を酷使し続ける会社に明るい未来はない」。相談窓口を設置したり管理者教育を行っても、根本的な問題を解決しないことには、ストレス状況はいつまでたっても改善しないでしょう。

順序としては、組織人事的なストレス問題を解決することが何よりも優先されますが、一方では個人のストレス対処能力を高めることを目的とする「ストレスコーピング教育」も有効です。

以下、企業・公共団体・病院等の研修において、現在弊社で提供しているストレスコーピング研修(セルフケア)の中から「仕事で使えるストレス対処法」を解説します。

1、ストレスコーピングの基本:3つの「R」

ストレス対処法(=コーピング)で基本となるのは、「Rest(休養)」「Relaxation(リラクゼーション)」「Recreation(リクレーション)」の3つの「R」です。 Restにおいては、最近1ヶ月の休日数や最近1週間の平均睡眠時間をモニタリングし、あまりにも少ないようであれば、体を休める時間をどう確保できるかを考えてもらう時間を設けています。また Relaxation では簡単にすぐできる呼吸法や筋弛緩法等のリラクゼーション技法を教えています。

2、新しいストレスコーピング

従来のセルフケア研修では、ほとんどがリラクゼーションを教えることのみであったため、「知っていて損はないけど他に方法はないの?」という声がたびたび聞かれていました。現在は上記3つのRに加え、「認知行動スキル」「DESC法」「問題解決法」「タイムマネジメント」を企業の要望や実態に合わせて研修に取り入れています。

(1) 認知行動スキル

認知行動スキルとは、物事に対する「認知(考え方)」や「行動」を変えることで、ストレスを軽減させる方法です。 ストレスを強く感じる場面や状況において、個人がそれをどう受け止め、対応するか個人差があり、ある一定の「パターン・くせ」のようなものが存在します。幅広く柔軟な考え方や行動が取れるようになれば、上手くストレスをかわすことができ、それほど大きな問題にならずに済ませることができます。

(2) DESC法

相手も尊重しつつ、自分の意見を素直に相手に伝えるコミュニケーション技術をDESC法と言います。自分の言いたいことが言えずにストレスを溜め込んでいるタイプの人にはとても有効な方法です。「上手な依頼の仕方」「上手な断り方」等をトレーニングします。

(3) 問題解決法

日々の職場において、何か大きな問題や課題が発生した場合、避けたり横に置いておいたりするのではなく、直接向き合って解決の方向性を探さなければならない場合がよくあります。問題を解決するというステップは意識せずに行っている場合もありますが、より大きな難しい問題に対しては、「問題解決法」を学び、ステップを踏んで着実に進めていく方が成功する確率が高まり、結果としてストレス軽減にもつながります。

(4) タイムマネジメント

時間管理や優先順位付けの方法については入社以来、しっかりとした形で学んだことのあるビジネスパーソンは少なく、自己流で四苦八苦しなから仕事を進めているのが現状です。タイムマネジメントがしっかりとできれば、日々の仕事に追い回されることなく、精神的にも余裕を持って毎日を過ごすことができます。「緊急度-重要度」「作業時間-デッドライン」「アサイン(仕事の割振り)一覧」等のフレームワークやシートの活用が有効です。

上記以外にも、コミュニケーション不足の結果生じる認識のズレや仕事のミス等が実は現場のストレス要因となっていることが多いことから、ビジネスパーソンの基本である「報告・連絡・相談」をしっかりと若手社員や新任管理者に教える必要性が高まっているように思われます。

ストレス対処能力を高める、という目的と同時に、このようなビジネススキルを身につけることは、個人や組織にとっても生産性の向上につながるでしょう。