

物事の捉え方を変えてみる カタヨラーになっていませんか？

同じストレスを受けながらも、そのストレスに苦しむ人と、驚くほどタフな人がいます。この差を生むのが、「物事の捉え方」の違い。「物事の捉え方」は落ち込みやイライラなどの感情に影響をおよぼすので、どう捉えるかによって、ストレスの度合いも違ってくるのです。

怒りや不安、落ち込みは 物事の捉え方から生まれる

「物事の捉え方」の違いを職場でよくありそうな事例から考えてみましょう。

【事例】

出社して上司に朝の挨拶をしたのに、上司は書類から顔を上げようともせず、返事はありません。

こんなとき、あなたはと思う？

- ①「嫌われている？」「何か失敗したのか？」などと考え、不安になる。
- ②「失礼な奴だ！」と、怒りが込み上げる。
- ③「きっと何か自分のせいなのだ」と、落ち込む。
- ④「忙しいんだな」「気がつかなかったんだな」などと思うだけで、とくに大きく感情は変わらない。

同じ出来事なのに、大きく分けるだけでも4つもの「物事の捉え方」が出てきました。

あなたがもし、いつも①②③のように偏って考えるタイプなら、きっとストレスは大きなものに。でも、④ように考えることができれば、心は軽いままでいられます。

他人を変えられないなら、 自分が変わればいい！

職場のストレスで最も大きなものは、やはり人間関係によるものでしょう。どんなに頑張っても認めてくれない上司や、言葉のキツイ同僚……。相手の態度を変えるのは、とても難しいもの。そこで、自分の「物事の捉え方」を変えるのが有効というワケです。



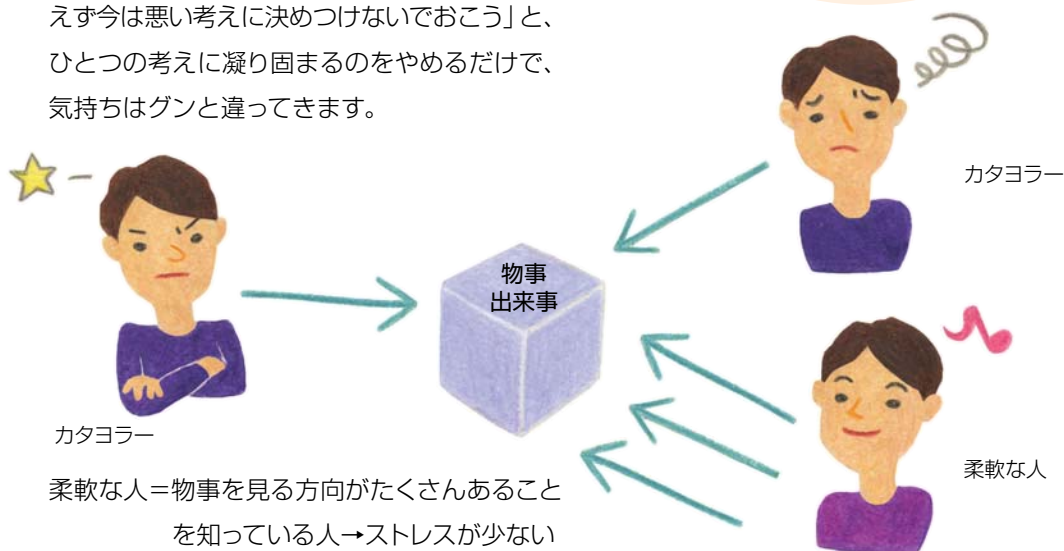
嫌なことが あったときのストップ法

ずっと嫌な感情に
飲み込まれないように、
ちょっと待って！

いつも悪い方考える、 カタヨラーから脱出しよう！

「物事の捉え方」には、人によって特有のパターンがあります。しかし、思考や感情は意識せずに自然と湧いてくるものなので、そこに自分特有の偏りがあることなど、なかなか気がつきません。「物事にはさまざまな捉え方がある」と知り、「自分が悪い方に偏って考えるタイプ」と自覚するだけでも、大きな前進。無理に前向きな考えに切り替えようとしなくてもかまいません。「この考えに偏ると嫌な気分から抜け出せないぞ」「他にも考え方がるはずだから、とりあえず今は悪い考えに決めつけないでおう」と、ひとつの考えに凝り固まるのをやめるだけで、気持ちはグンと違ってきます。

「本当にそうか？
他に考え方はないのか？」
ひと呼吸おいてみましょう。
違う考えを生み出せば、
違う感情が生まれてきます。



自己評価でも、試してみよう！

さまざまな物事の捉え方があるという発想は、「なぜ、自分は上手に仕事ができないのか」などと思い悩んでいるときにも、ぜひ応用してください。「今の自分にできることはやっている。ただ、一度にたくさんできないだけ」と考えると、どうでしょう？少しは気分がラクになるし、けっこう頑張っている自

分にも気がつくはずですよ。

この感覚をもっと発展させて、自分で自分を誉めることも試してみてください。誉めるというのは、自分を肯定すること。ほら、ますます心が軽くなって、何だか楽しい気分になってきませんか？

周囲の人とのコミュニケーションがうまくいかない、
自分の気持ちをわかってもらえないと感じるなら、話し方を少し変えてみては。
ちょっとしたコツを覚えるだけで、
コミュニケーションがスムーズになります。

上手な自己表現のための 「アサーション」

職場で最もストレスとなりやすい「人間関係」。少し意識して話し方を変えるだけで、自分の考えや感じていることをしっかり伝えられ、相手との関係も良くなるとしたら？ そんな素敵な自己表現のために考え出されたのが「アサーション」(assertion)という方法。このアサーションとは、自分も相手も大事にしなが、自分の気持ちや意見を相手に伝えるという意味です。

【事例】

タクシー乗り場、人・人・人の長蛇の列。
仕方なく並んでいると、横から女性が割り込んできました。

こんなとき、あなたは思う？

- ①心の中で文句を言い、イライラする、非主張タイプ。
- ②「みんなが並んでいるのに、見えないのか！」と怒鳴る、攻撃的タイプ。
- ③「後ろに並んでいただけますか？」と伝える、アサーション上手な(アサーティブな)タイプ。



①の非主張タイプは、自分の本心を抑え込んでいるため、長く嫌な気分が残ってしまいます。
②の攻撃的タイプは、その場でストレスを発散させていますが、もし同じようなことを職場ですれば、相手からは敬遠され、上手な人間関係を築くことができないでしょう。
そして③のアサーティブなタイプなら、自己主張がしっかりできている上に、相手も素直に自分の否を認めることができます。さらにこのケースの場合なら、周りにたくさんいる①の非主張タイプの人々のイライラまでケアできることになるのです。

では、どうすればアサーション上手になれるのでしょうか？

アサーション上手になるための4つのコツ

その **1** **自分の気持ちに耳を傾ける** 上手に自己表現するためには、まず何を主張したいのか、自分の気持ちを明確にする必要があります。

その **2** **話の展開は、5つのステップで**

ステップ	ケースA	ケースB
1 状況をそのまま描写 主観をできるだけ排除し、対応しようとする状況や客観的事実を話していきます。	お客さまが朝の時間に集中し、お待たせすることが多くなっています。	青山に新店舗をオープンします。店長を誰にするか、決めなければいけません。
2 “私”の気持ちを表す 自分の感情や気持ちを、“私”を主語にして、冷静に順序だてて伝えます。	私はスムーズな対応を心がけていますが、対応が煩雑になることもあります。	私は、これまでの実績から、あなたが最適なのではと考えています。
3 相手を理解する 相手の立場だったとして、その気持ちや考えを推察した言葉を加えます。	人件費のことを考えると、難しいとは思のですが…	初めてのマネージャー職で大変だと思いますが…
4 考えや希望を明示する 自分の望む気持ちや行動を明確に表現します。	スタッフをもうひとり増やすことはできないでしょうか？	ぜひ、店長となることを検討してもらえないでしょうか？
5 選択肢を提案 相手と自分、両方の意向を踏まえた提案をします。	とくに集中する時間帯だけでも、検討していただけるとありがたいのですが…	軌道にのるまでは本社のサポートも充実させるので、チャレンジしてみませんか？

その **3** **アサーティブを邪魔する“思い込み”を知る**

こんな思い込みはありませんか？ 自分の感情を抑えてしまう非主張タイプの方は、「自分さえガマンしていれば…」 「言わなくてもわかってくれるはず」 「言ったら嫌われてしまう」 など。攻撃的な言い方をしてしまう人は、「強く言わないと甘く見られてしまう」 「自分の思い通りに進めたい」 など。こうした思い込みが強いと、なかなかアサーティブな表現をする準備ができません。この思い込みは、P10～11で紹介した「物事の捉え方」とよく似ています。カタヨラーになっていないか、もう一度自分を見つめてみましょう。

その **4** **“アフターフォロー”というテクニック**

アサーティブな表現を心がけていても、うまくいかないこともあります。「言い過ぎてしまった」「言い忘れた」「こう言えばよかった」などと思い返すことは誰にでもあり、ここで気分が落ち込んで、ストレスになってしまう場合も多いのです。

相手へのフォロー、そして自分へのフォロー。両方できるのが、後からもう一度気持ちを伝える方法。ゆっくり落ち着けば、上手な表現で相手に伝えることもできます。

人間関係を良好にする、アサーションという方法。
いつだってアサーティブな表現ができればいいのですが、
自然と行えるようになるには、時間がかかるかもしれません。
そこで、もう少し簡単な方法を。これができるようになれば、
上手なアサーションだって、すぐそこに見えてきます。

人間関係を良好にする、 ひと工夫あれこれ

◆笑顔であいさつ！を習慣に

人間関係の基本中の基本といえるのが、あいさつ。「おはようございます」「こんにちは」と、ニコリほほえんで言ってみましょう。なかなか声を出せないなら、目を合わせて軽く会釈することから始めてみてください。

◆豊かな表情で、印象度アップ！

コミュニケーションの約8割は、顔の表情や身振り手振りなど視覚によるといわれます。同じこ



とを話すにしても、例えばニコニコと楽しそうに話してみる、手を組んだり、体を傾けたりしてみる。また、聞き手になるときも、相手の話に相づちを打ったり、内容によっては目を大きく開いて驚きを表現したり。表情や身振り手振りをつけると、相手との距離を縮め、互いの理解を深めるのに役立ちます。

◆「閉じた質問」と「開かれた質問」を使い分ける

相手の状況を知りたいとき、例えば、「この仕事が好きですか？」と問いかけると、「いいえ」とか「まあまあ」だけで話が終わってしまうかもしれません。では、「仕事はどうですか？」と聞けば、仕事に関する相手が話したいことが出てきます。前者の「閉じた質問」は、「はい」「いいえ」「いつ」「どこで」など、物事をはっきりさせたいときに有効。後者の「開かれた質問」は、話を広げ、多くの情報を得るのに有効です。

◆“私”を主語にして、思いを鮮明に伝える。

相手に何か要望を伝えたいとき、いきなり「あなたは」と切り出すと、2人の関係がギクシャクしてしまうことがあります。そこで、“私”を主語にして、伝えたいことの背景にある自分の気持ちを表現してみましょう。例えば、「あなたは、仕事が遅い。もっと手際よくしてほしい」とだけ言うよりも、「私は、あなたはもっと手際よく仕事ができると思っている。このままだと、あなたの印象が悪くなるのではと、私は心配している。だから改善する努力をしてほしい」と言ってみる。相手に与える印象はどうでしょう？ より深く自分の気持ちが伝わり、相手も聞き入れやすいのではないのでしょうか。

イライラや怒りの感情を コントロールする方法

無理難題を押し付けてくる客、わかってくれない上司、膨大な仕事の量、協力的ではない同僚……自然と湧いてしまう怒りの感情をいったんクールダウンさせられれば、冷静に考える力を取り戻すことができます。

◆テンカウント法

心の中で、1～10までゆっくりと数えます。実際に数えられるもの（グラスやフォーク、クリップ、紙など）を数えてみるのもいいでしょう。

◆ストップ法

心の中で、「ストップ」「ちょっと待て」「落ち着いて」と言います。もし支障がない状況であれば、声に出してみるのもいいでしょう。

◆リラックス法

何か、気持ちが落ち着くことを試してみます。どうすると自分の気持ちが落ち着くか、普段から自分なりのリラックス法を探しておきましょう。P6～9で紹介したリラックス法も参考に。

上手な「Help me」は、 ストレス解消の近道

何か困ったことが出てきたときに、ひとりだけでずっと考えていると、とても大きなストレスになります。「手伝ってほしい」「困っていて辛い」と今の自分の状況を周りに伝えるのも大切なストレス対処法なのです。

ただ自覚しておきたいのは、「ヘルプ」を求めることは、問題を他者に丸投げするのではないということ。「ここまでは自分でやれるが、ここからはこのようなサポートがほしい」と、どのような助言や支援がほしいかをきちんと表明する必要があります。そこで有効なのがアサーティブな表現です。



◆文書にまとめる法

起こった出来事や自分の考えを書き出すことで、状況や感情を客観的に整理できます。

◆距離や時間を置く法

怒りを感じている対象から離れる。一晩たっぷり眠ってから、考える。距離や時間を置くことで、怒りが鎮静化したり、客観的に考えられたりするようになります。

メール、電話、対話。 TPOで使い分けて

パソコンや携帯電話でのメールが日常茶飯事となった今、これを上手に使わない手はありません。例えば「アフターフォロー」。「先ほどは、言い過ぎました」とメールでひと言入れておくだけで、自分も相手の気持ちも、軽くすることができます。

ただし、あまりメールに頼り過ぎないように。電話で確認すること、目と目を合わせて話すことも大切。伝えなければいけない内容の重要度によって、きちんと使い分けましょう。

