

THANKS (VOL. 97)

BUSINESS NEWS LETTER

発行日：平成17年7月1日
発行者：有限会社サクスマインドコンサルティング
連絡先：〒359-1118
埼玉県所沢市けやき台1-41-11
TEL:04-2922-1417
E-MAIL：info@thanksmind.co.jp
<http://www.thanksmind.co.jp>

特集

心の健康を維持するために(その4)・・・ストレス症の人への接し方

周囲の人の配慮の重要性

先日、ある会社の営業部門の責任者の方から相談を受けました。聞けば、ひとりの営業マンの調子が非常に悪いとのこと。以前は、明るくバリバリ働いていたのに、最近は、口数が少なく元気がない。また、普段もボンヤリしていることが多く、ミスも多発。その結果、担当のお客様からのクレームが激しく、このままでは営業職としては無理なので、内勤業務に配置換えを検討しているとのことでした。

もともと、彼は私もよく知っている営業マン。電話で呼び出し、1時間ほど喫茶店で話を聞きました。本人は、「大丈夫です!」と答えるものの、確かに様子が少し変。目はうつろだし、言葉の中に「投げやりさ」を感じます。結局、彼は「ストレス症」。仕事上のひとつの失敗が、ずっと尾をひいてしまっていたのです。性格的には、非常に責任感が強いタイプ。「何で、あんなことができなくなったのだろう・・・お客様に多大な迷惑をかけてしまった・・・」そんなことを、ずっと考えているうちに、だんだんストレスが溜まってきて、身体に変調をきたすまてになっちゃったようです。

私は彼に、心療内科に行くことを勧めました。最初は抵抗感を示しましたが、やはり、彼自身、「このままではまずい」ということに気付いたのでしょう。しばらく話をしていたら、自分から「来週行ってきます」という言葉を発しました。

診断結果は「軽度のうつ病」。まだ初期の段階だったことが幸いでした。クスリを服用することによって、ほぼ、もとの姿に戻ることができたのです。

前号のTHANKSでは、自分自身で「ストレスチェック」を行なう方法を紹介しました。といっても、実はストレスは、なかなか本人は気付かないもの。私自身の経験を考えても、「まさか自分が...」というケースが多いのです。それから、たとえ本人が自覚していても、仕事等の関係で、どうしても無理してしまうこともあります。ストレスによる障害の防止は、本人だけでなく、周囲の人の配慮も非常に重要なのです。

この特集も最後です。今回は、ストレス症の人に対する接し方について考えて行きます。

ストレスチェック（他人診断編）

まずは、自分の周囲の人がストレス症にかかっていないか注意しましょう。
 以下は、「ストレスチェック」の他人診断編です。
 もし、周囲の人にこのような兆候が見られたら要注意。
 「もしかしたら、あの人は・・・」と思いついた人はいませんか？

兆候（ストレスサイン）	チェック	兆候（ストレスサイン）	チェック
1 感情の起伏が激しくなる		4 やる気が無くなる	
泣くことが多くなった		身だしなみが悪くなった	
口数が少なくなった		眠たそうにしていることが増えた	
多弁になり、大言壮語をするようになった		行動に機敏さがなくなった	
怒りっぽくなった		5 仕事上のミスが増える	
2 行動に変化が見られる		約束を忘れることが多くなった	
人付き合いが悪くなった		ケアレスミスが増えた	
他人の目や言動を過度に気にするようになった		仕事のスピードが落ちた	
食べる量が大幅に増えた／減った		6 勤怠の悪化	
酒癖が悪くなった		欠勤が増えた	
3 嗜好品の摂取が増える		遅刻や早退が増えた	
タバコの本数が増えた		帰社時刻を守らないことが増えた	
飲酒の量が増えた			

テンプスタッフ(人材派遣会社)のホームページから引用

「嫌な奴になったわね・・・」

十数年前の伊藤家での出来事です。

私がコンサルタントに転職して、1年くらい経った頃のこと。
 私は、仕事が忙しく、家に帰るのはほとんど夜中。
 一方、女房は、半年前に生まれた長女の育児のために専業主婦をしていました。

「今日は××で困った。 が嫌だ・・・」
 家に帰ると、女房からいろいろな愚痴を聞かされます。
 「育児ノイローゼ」という言葉があるくらい、育児はストレスが溜まるものです。

実家が近くにあれば、お母さんに相談したり、一時、預けて出かけたりすることができますが、伊藤家の場合は、そういう状況にはありません。

私は、明らかに「たまっているな・・・」と感じたので、毎晩、疲れた身体にムチ打って、女房の話に付き合っていました。

「だったら、すればいいじゃない。頑張ろうよ！」

コンサルティングの問題解決手法を当てはめながら、彼女をアドバイスし、叱咤激励していました。私としては、精一杯「女房のため」に努力していたつもりです。

しかし...

ある日のこと、女房からキツイひと言をもらいました。

「あんた、コンサルタントになってから、嫌な奴になったわね」

「はぁ？ どういうこと？」

「家でも、ずっとコンサルティングしているみたい」

「.....」

「私は、やるべきことは分かっているのよ。ただ、辛い気持ちを聞いて欲しいのよ。別にアドバイスなんてされたいと思っていないの」

「.....」

女房は、当時、育児によって、軽い「ストレス症」にかかっていた訳ですが、私がとった行動は、まさに、「本来やるべきこと」と逆だったのです。

皆さんはどういうことだか分かりますか？

さて、ストレス症の人に対して、どのように接したらいいのでしょうか？

ストレス症の人への接し方

「私は、やるべきことは分かっているのよ。ただ、辛い気持ちを聞いて欲しいのよ。別にアドバイスなんてされたいと思っていないの」

この女房の言葉に、「ストレス症」の人に対する接し方のカギがあります。

「ストレス症」の人に接する時、最も大事なことは、できる限り、「**聞いてあげる**」ことです。相手の気持ちを吐き出させることに全力を尽くすのです。

以下、ポイントをまとめて行きます。

話しやすい雰囲気をつくる

例えば、テレビを見ながら話を聞いていては、相手は、「いい加減に聞いている」と感じてしまいます。家庭だったら、雑音が入らないように、静かな雰囲気をつくります。

職場でも同じこと。

他の人に話を聞かれるような場所は、ふさわしくありません。

二人きりになれるような場所で話を聞くようにします。

また、途中で話の腰が折られないように、電話等がかかっても、つながらないようにしておきます。

徹底的に「聞く」姿勢を示す

相手に対して、「とにかく徹底的に話を聞く」という姿勢を示します。

夜遅いからといって、話の途中で「明日にして、もう寝ようよ...」なんて言うのは言語道断。

時計を気にすることもNGです。

そういう意味では、本当にじっくり「聞く」ためには、後に予定が入っていたりするような時は、避けた方がいいです。

「とにかく最後まで付き合う」という覚悟が必要です。

「共感」する

相手の話に対しては、「共感」してあげましょう。

「共感」とは、相手の思いを理解してあげること。

例えば、相手が「辛い」と言ったら、「そうだよ。確かに辛いよね...」と続けてあげる。その言葉により、相手は、「自分のことを分かってもらえている」と安心します。

ちなみに、皆さんは「同意」「同感」「共感」の意味の違いをご存知ですか？

例えば、皆さんが、ある人から「死にたいと思っている・・・」という相談を受けたとします。

「同意」は、意見に賛同すること。

上記の例であれば、「そうね、私もあなたは死んだ方が良いと思いますよ」というのが同意。

「同感」は、自分も同様に感じる（思う）ということ。

上記の例であれば、「そう、実は、私も死にたいと思っているのよ」というのが同感。

そして、「共感」は、一緒になって感じてあげること。

上記の例であれば、「そう、××さんは死にたいと思っているんだ・・・」というのが共感です。

質問をする

相手が思っていることを吐き出せるためには、上手に質問することが大切です。

例えば、相手が「つらい...」と言ったら、「そうなんだ。 つらいんだ...」と共感しておいて、「特に、どんな点がつらいのかな？」と質問してみます。

相手の話がどんどん膨らむようにしてあげることがポイントです。

ただし、「なぜ」「なぜ」「なぜ」と、あまりにも詰問調で聞くと、相手の口は止まってしまうので、注意が必要です。

自分の意見やアドバイスは不要

ストレス症の人に対して、意見やアドバイスは基本的に不要です。

とにかく、相手の気持ちを聞いてあげることには徹していればOKです。

自分にとっては、良かれと思って、相手にとっては、ありがた迷惑。

相手が気持ちを全部吐き出した後、もし、「どうしたらいいのかな...」と求めてきたら、その時はじめて、「だったら、××してみたらどうかな」と優しくアドバイスしてあげます。

間違っても、「すべき」なんて言うてはいけません。

「頑張れ！」は禁句

ストレス症の人にとって、「もっと頑張れ！」は、「死んでしまえ！」と同じように聞こえます。

ストレス症には、「頑張りすぎてストレスがたまってしまったケース」と、「頑張ろうと思っても、ストレスによって身体がついていけなくなってしまったケース」の2通りがあります。

どちらの場合でも、「頑張れ！」は禁句。

前者の場合であれば、「今までも十分頑張ってきたのに、これ以上頑張れって言うの！」という気持ちになります。

また、後者の場合であれば、「そんなこと分かっている！ でもできないんだから仕方ないじゃない！」となります。

ストレス症の人に対しては、「頑張らなくてもいい」という姿勢で接することが基本です。

「やれることだけやればOK」「焦らずにゆっくりやればOK」

そういう、寛容な言葉が、相手の気持ちを楽にします。

まあ、いろいろと書いてきましたけれど、私自身、これまで何度、地雷を踏んでしまったことか！後で、「あんなこと言わない方が良かった！」と反省することが多々あります。

ストレス特集の最後に・・・

「このキチガイ野郎！ 精神病院に行って来い！」
子供のケンカで、よく聞きます。

日本には、まだまだ「心の病気」に対して偏見があります。
「もし自分が精神病院や心療内科に通っていることが知れたら、他の人は、きっと『頭がおかしい』と思うだろう...」
皆さんの中にも、そのように考える人が多いのではないですか？

THANKSでは4回にわたって「ストレス」を特集しました。
正直言って、コンサルタントの私にとっては専門外です。
しかし、私が、今回、こうした特集を組んだ理由は、このような「偏見」を少しでも無くしてもらいたいと思ったからです。

「伊藤さんもストレスで倒れたことがあるんだ。 見かけによらないね～。 実は私も最近ストレスが溜まって...」
自分の話をすると、よく人からこのように言われます。
何度も書いた通り、ストレスは誰だって溜まるのです。
そして、それが原因で、心や身体のバランスが崩れてしまうことは、珍しいことでは無いのです。
一番怖いのは、自分自身だけで悩みを抱え込んで、ストレスを「爆発」させてしまうことです。

平成16年の自殺者数は32,325人。
同年の交通事故の死者数が7,358人ですので、いかに自殺者の数が多いかが分かります。
また、交通事故は毎年減る傾向にありますが、自殺者数は逆に、どんどん増加しています。
自殺をした人のすべてが「ストレス症」とは限りませんが、大多数の人は、ストレスと何らかの因果関係があるでしょう。
交通事故については、「注意して歩こう」とか「気をつけて運転しよう」とか、皆、それなりに高い意識を持っています。
一方、ストレスは...
まだまだ、意識が弱いですね。
この状況では、まだまだ、漸増傾向は続くでしょうね...。

最後にもう一度繰り返します。
ストレスは誰でも溜まります。
大事なことは、爆発させないこと。
そのためには、まずは、自分自身のストレスを自覚しましょう。
溜まる前に、上手に発散できれば最高。
しかし、もし溜まってしまったら、早めに専門医に相談しましょう。
本人だけでなく、周囲の気遣いも大切です。

《完》