

心と体の ストレスマネジメント

荒木 友希子
(金沢大学文学部)

1

使命感や責任感を強く持ち、高い理想を掲げて、
一生懸命働けば働くほど、無力感を感じてしまう

↓
どうして無力感を感じてしまうのだろうか？

学習性無力感理論

Learned Helplessness Theory

- 無力感や抑うつメカニズムについて説明
- 米国のSeligman (1975) が提示
- 始まりは学習心理学の動物実験(イヌ)

4

自己紹介

- 現在、金沢大学文学部心理学研究室の助教
- 平成13年 博士(文学)(金沢大学)
論文題目「学習性無力感理論に関する実証的研究 — 原因帰属過程の分析を中心に —」
- 平成14年 臨床心理士の資格取得
臨床活動: 大学内の学生相談室のカウンセラーとして相談業務に従事(金沢大学保健管理センター、北陸大学、富山県立大学、金沢工業大学)

2

<勉強すれば成績は上がる>



自分の行動と良い結果には関係がある
(行動と結果が随伴している)
⇒ 「良い成績」という結果を得るためには
「勉強する」という行動を行えばよい

5

医療従事者のストレスマネジメント

- 医療技術の進歩、患者の高齢化、医療安全の確保など、医療従事者に求められる職務内容は複雑多岐に渡る
- さらに、様々な対人場面でのストレスにさらされている
 - 患者との治療関係
 - 患者家族との関係
 - 組織内の上司や同僚との関係
 - 医療チーム内の関係
- 「燃え尽き症候群」の問題
 - 極度の心身の疲労
 - 無力感



どのようにストレスに対処すればよいのか

3

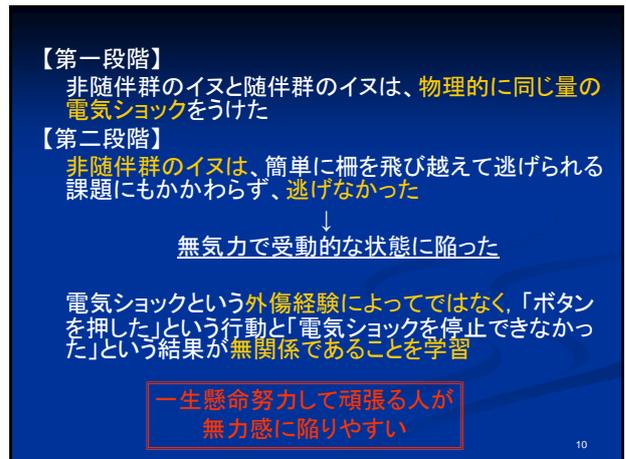
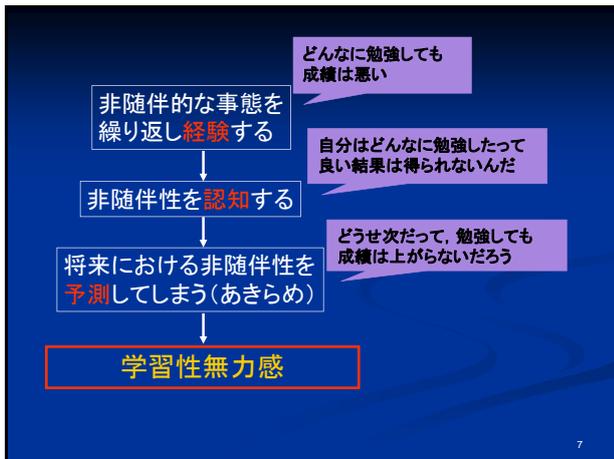
<どんなに勉強しても、成績が上がらない>



自分の行動と得られた結果の間には関係がない
(随伴していない; 非随伴性の経験)

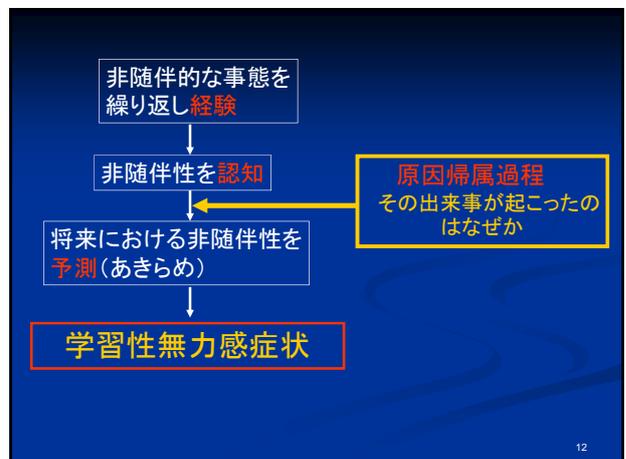
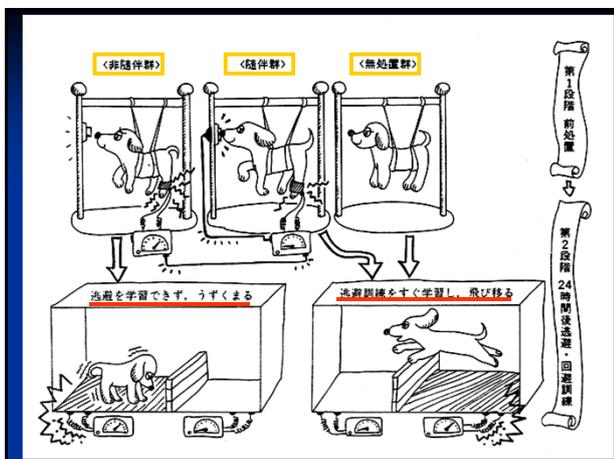
どうせ勉強しても成績は良くなるまい
⇒ なにをやってもだめなんだ ⇒ 無力感へ

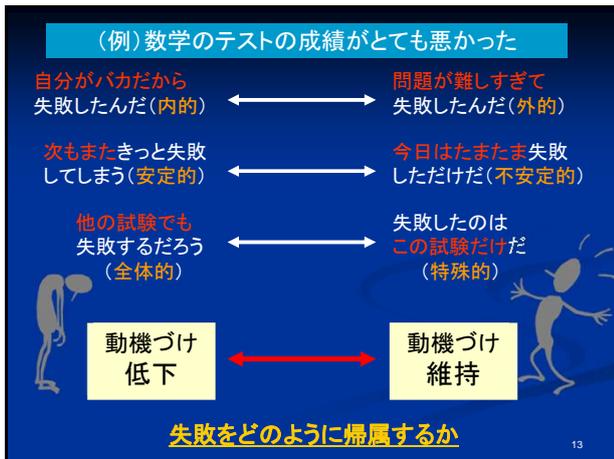
6



- ### 学習性無力感の症状
- ① 動機づけの低下: やる気がなくなる
 - ② 情緒障害: 落ち込みが続く
 - ③ 認知障害: 次もまたうまくいかないだろう (簡単なことでも自分にはできなと思ってしまう)

- 同じ失敗を経験しても、無力感に陥る人とそうでない人がいる
 - 無力感への陥りやすさに関する個人差の問題が指摘されるようになった
- ↓
- ### 改訂学習性無力感理論
- (Abramson, Seligman, & Teasdale, 1978)
- 原因帰属概念の導入
- 失敗の原因をどのように考えるか





燃え尽きないようにするにはどうしたらよいか

1. 随伴性
2. 原因帰属

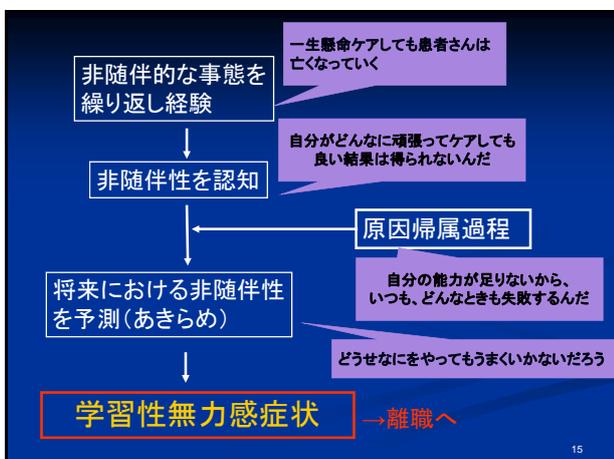
理論による燃え尽き症候群の解釈

- ①自分の行動に結果が伴わない経験を繰り返している
(例)自分がどれだけ一生懸命ケアしても、患者さんは亡くなっていく
- ②失敗したのは自分が悪からだと思っっている
(例)仕事でミスをしたのは、自分の能力が劣っているからだ。いつも、どんなときでもそうだ。

1. 随伴性

- 「死」の受け止め方を変える
 - 自分の看護行動に関係した結果ではない
 - 死は絶対的なもの
- 随伴性の経験と認知を意図的に増やす
 - 日常の細やかな変化や効果を観察し、肯定的に評価する

(例) 行動: 身体をふいてあげた
結果: 患者さんの表情が和らいだ
→自分の行動とよい結果には関係がある

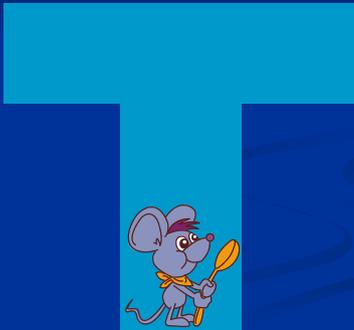


「自分の行動によって良い結果がもたらされる」ことをうまく認識するにはどうすればよいか

↓

- 自分自身による主観的な評価では、随伴性認知は難しい
- 他者からのポジティブ・フィードバックが効果的である
- すなわち、褒めてもらうことが重要となる

報酬と罰がやる気に与える効果



19

- やる気にさせるのは、罰ではなく、**報酬**である
- 人間の場合、何が罰で何が報酬になるかは人それぞれ異なる
 - 罰の例
叱る、批判する、否定する、反対する、間違いを指摘する、おやつやお小遣いを取り上げる
 - 報酬の例
お金、食べ物、評価・承認される、褒められる、微笑みかけられる

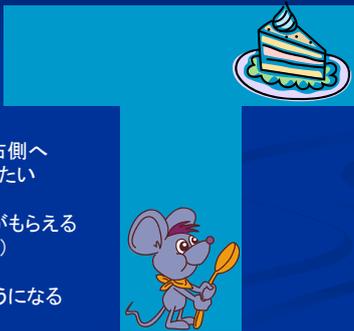
では、罰は使ってはいけないのか？

→ ×

(例) イヌが家具をかじっている

22

報酬と罰がやる気に与える効果



ねずみを右側へ移動させたい

↓
右に行くと餌がもらえる (報酬)

↓
右へ進むようになる

20

上手なしかり方(罰の与え方)

- なぜ叱られたのか、相手が納得できるように何が悪かったのかを**説明する**。理不尽で無意味な罰を与えられたという不満や反発を残さない。
- 罰は、望ましくない行動をとった後**すぐ与える**。
- 罰を与える時間は**適切な長さ**にする。時間が長いと、本来の教育的意義を失い、単なる虐待や憂さ晴らしになる。
- 個人的感情である怒りや憤慨に基づいて罰を与えることは、抵抗や反発、不安感、不信任を生み、逆効果。
- 罰の効果は、即効性はあるが**一時的**。罰よりも報酬を用いるほうが、望ましい方向に行動を変容させられる確率は高い。

23

報酬と罰がやる気に与える効果



ねずみを右側へ移動させたい

↓
左に行くと電撃を受ける (罰)

↓
動かなくなる
逃げようとする

21

褒める機会を作る

- チームミーティングの場で、**ポジティブ・フィードバックの機会を意図的に増やす**
 - ↓
自分の行動によって**良い結果**がもたらされることを自覚できる
- 他者を褒めようとするときは、まず相手をよく見ることから始まる
- 人の長所と短所は表裏一体
- むやみやたらに褒めるのではなく、現実場面に対応して即時的にフィードバックする

24

新人さんには自己効力感を

- チームミーティングの場で、ポジティブ・フィードバックの機会を意図的に増やす

↓
自分の行動によって良い結果がもたらされることを自覚できる

↓
「やればできる」

↓
「自分はずまくできる」

↓
無力感の予防には自己効力感が有効



25

リラックスしている状態

- 体がだらんとしている
- ぼおーっとしている
- 体の筋肉に力が入っていない
- 楽な感じがする



- あなたはどんなとき、このような状態になりますか？

(例) お風呂に入っているとき

28

2. 原因帰属

- 人間は失敗の原因を自分のせいにしがち
(例) 雨男・晴れ女



- 自分ひとりだけで背負わないよう、チームで「分かち合い」の場を持つ
- 対処困難な事例についての情報の共有
- チームのサポート的な態度によって、失敗しても無力感に陥るのを防ぐことが可能に

26

ストレスマネジメントの第一歩

- 今のストレス度合いを知る
→ 心と体はどんな状態か？
- 性格を知る
→ 何が自分にとって最適なストレス解消法か？



自分を知ることが大事

29

ストレス

- 心と身体は密接につながっている
- 心がストレスを感じている
= 身体が疲れている



自分の感情 : コントロールしにくい
自分の身体 : コントロールしやすい

↓
まずは身体をリラックスさせよう



27

ストレスを感じる原因 ①

人間関係の問題

- 自分の性格を知る
- 相手の人となりを知る
- 相手のクセをのみこんで対応
- 自分にも相手にも100%を追求しない
- こうあってほしいというレベルを下げる
- 世の中すべての人に好かれる必要はない



30

ストレスを感じる原因 ②

仕事上の問題

- 自分の能力の範囲内で行動する
- トップギアで走りつづけるとオーバーヒートに
- 同じ次元で一緒に考えてくれる仲間を持つ
- 弱点を指摘されることを恐れない
- 「せねばならぬ」「白か黒」思考はやめる
- ワークホリックに陥らないよう、仕事と私生活を区別する



31

本来のアサーションの意味

- 自分の考え、欲求、気持ちなどを
 - 率直に、
 - 正直に、
 - その場の状況にあった適切な方法で述べること
- ↑
- 「相手のことも大切にする」という意味を含む

34

ストレスを感じる原因 (例)

患者さんからの暴言

- 看護行動に対する誤ったネガティブ・フィードバック
- 「患者－医療従事者」という立場



どのように対処すればよいのか？

- 本人：患者さんへのアサーティブな対応
→ アサーティブトレーニング(自己主張訓練)
- 周囲：本人へのサポーターティブな対応
→ マイクロカウンセリングの技法

32

3つのタイプの自己表現

1. 攻撃的(アグレッシブ)な自己表現
2. 非主張的(ノン・アサーティブ)な自己表現
3. アサーティブな自己表現

アサーティブな自己表現を知るためには、アサーションとアサーション以外の表現との区別ができることが必要

35

アサーションとは

- 日本ではあまり聞き慣れない言葉
- 英和辞典では
 - assertion:「主張」「断言」
 - assertive:「断定的な」「自己主張の強い」



アサーション = 「自己主張」
???

「自分も相手も大切にしたい自己表現」

33

攻撃的(アグレッシブ)な自己表現

(例)スーパーのレジで長い列に並んでいたら、横から割り込んできた人がいたとき、大きな怒鳴り声で
「おい、お前何考えてるんだ、後ろに並べ、ばか！」

- 自分は大切にすが、相手を大切にしない自己表現
- I am OK. You are not OK.
- 自分の意見や考え、気持ちははっきりと言い、自分の権利のために主張
- 相手の意見や気持ちは無視
- 相手に自分を押しつける結果になる

36

非主張的(ノン・アサーティブ)な自己表現

(例)スーパーのレジで長い列に並んでいたら、横から割り込んできた人がいたとき、何かいいようにしながら、
「……………(何も言えない)」

- 相手は大切にするが、自分を大切にしない自己表現
- I am not OK. You are OK.
- 自分の気持ちや考えを表現しなかったり、し損なったりする
- 相手に配慮しているようでいて、実は相手に対して率直でなく、自分に対しても不正直な行動となる

37

お互いの権利を尊重しあう

アサーションの前提

- 人がそれぞれ考え方や感じ方が異なっているのは当然である
- 相手がこちらの意図とは違う受け止め方をすることもある
- こうした違いは尊重される必要がある

↓
自分の言いたいことを正々堂々と言うのではなく、**お互いが理解しあう**ことが大切

40

一見、相手に譲っているように見える

↓
自分なりの考えや気持ちは持っており、表現できないため、不満・劣等感を感じる

↓
相手に対して恩着せがましくなる
八つ当たり、欲求不満

↓
対人関係に強いストレスを感じる
破綻する

38

プロセス重視

- 相手を非難せず、しかし安易に妥協せず、お互いの意見を出し合って、お互いにとって良い解決策をみいだせるようにする
- お互いが気持ちや考えを伝え合い、歩み寄り、納得のいく結論を出そうとする**プロセスを大切に**する
- 一言でアサーティブな自己表現ができ、良い結果が得られるとは思わないこと

41

アサーティブな自己表現

(例)スーパーのレジで長い列に並んでいたら、横から割り込んできた人がいたとき、冷静に、はっきりとした声で、
「お急ぎのようですが、皆さん並んでいますから、順番を守っていただけますか？」

- 自分も相手も大切にする自己表現
- I am OK. You are OK.
- 不快感や当惑を感じる状況下で、自分の気持ちや考えを率直に、冷静に、その場にあった適切な方法で表現する
- お互いに大切にしたいという相互尊重・相互理解

39

アサーションの4つのステップ

1. Describe 描写する
2. Express 表現する
3. Specify 提案する
4. Choose 選択する

(例)レストランでの食事

- 役1: 自己主張する人(レアのステーキを注文)
- 役2: 相手(焼きすぎたステーキを持ってきたウエイトレス)

42

1. Describe: 描写する

客観的事実を述べる
(相手の態度・意図ではない)
例:「私、レアを頼みましたよね？」

2. Express: 表現する

自分の感情を伝える
(明確に、かつ、あまり感情的にならずに)
例:「私、レアを楽しみにしてきましたんです」

1と2を区別して表現することが大事

43

なぜアサーティブになれないのか

1. 自分の気持ちが把握できていない

- 自分の気持ちが自分ではっきりとつかめていないときには、アサーティブにはなれない
- 自分の気持ち、考え、言いたいことが不明確であれば、自己表現にはつながらない

自分の気持ちを明確に把握することが
アサーションの第一歩

46

3. Specify: 提案する

具体的な解決方法を提案する
例:「取り替えてもらえませんか？」

4. Choose: 選択する

結果を予測して、選択肢を示す
例:「それが無理なら、値段を安くしてもらえますか？」

4を考える習慣をつけると、3の提案にも多様な考え方を準備し、その中から実現可能なものを選んで提案することができるようになる

44

アサーションの4つのステップ

1. Describe: 描写する

客観的事実を述べる(相手の態度・意図ではない)

2. Express: 表現する

自分の感情を伝える(明確に、かつ、あまり感情的にならずに)

3. Specify: 提案する

具体的な解決方法を提案する

4. Choose: 選択する

結果を予測して、選択肢を示す

47

非言語的アサーションの要素

■ 視覚的なもの

- アイコンタクト
(適度に保つ・睨みつける・避ける)
- 姿勢
(相手に体を向ける・腕組み・うつむきがち)
- 表情
(会話と一致・怒り・会話と不一致、不自然)

■ 聴覚的なもの

- 声の大きさ
- 話す早さ

45

なぜアサーティブになれないのか

2. 結果や周囲を気にしすぎる

(例) こんなことを言ったら嫌われる？
自分勝手と思われる？
相手を怒らせてしまう？

- 失敗を恐れているときには、アサーティブにはなれない

- 自己表現で重要なのは、

×「自分の言いたいことが相手に伝わるかどうか、分かって納得してもらえるかどうか」

○「自分の気持ちや考えを適切に相手に言えるかどうか」

48

- 相手がどう受け取り、納得してくれるかどうかは分からない
- 結果を恐れても仕方がない
- それよりも、まずは自分のできる範囲で、自分の気持ちを適切に表現することにエネルギーを注ぐことが先決
- もしそれでも伝わらなかったら、またコミュニケーションを続けるしかない

49

(例) 友人が夜遅く電話をかけてきた

- 友人: 仕事で大失敗をして叱られ、かなり落ち込んでいる。愚痴を聞いて欲しい。
- 自分: 昨日徹夜で仕事をして、日中もずっと用事があり、くたくたに疲れている。今寝ようと思っていたところだった。

↓
友人は一方的に話し始めた

↓
こんな状況のとき、どうしますか？

52

なぜアサーティブになれないのか

3. 考え方がアサーティブではない

- 不合理な信念 (must, should thinking) を持っている、アサーティブにはなれない
 - 人から嫌われてはいけけない
 - 周りの人から好かれなくてはいけけない
 - 人を傷つけてはいけけない
 - 上司に反抗してはいけけない
 - 断ることはよくない
 - 相手の気分を害するようなことは言っていけけない

50

- なんとか相づちをうって、話を聞いている
 - 「友達だから、そう冷たくもできないし・・・」
 - 「自分よりも友達のほうが大変なんだから・・・」
- 一方で、話を聞くのは半分上の空
 - 「早く話が終わらないかなあ・・・」
 - 「自分もかなりしんどいんだけど・・・」

↓
内的葛藤が生じている

- 相手の話が聞けないくらいに重い病気で寝込んでいるわけでもない
- でも、疲れていてきちんと話がきけていない

53

なぜアサーティブになれないのか

4. 基本的人権を使っていない

- 自己主張 = 誰もが持っている権利
- 「誰もが等しくアサーティブになってよい」というアサーション権を忘れてしまっている

51

内的葛藤が生じたとき、 「アサーションは権利である」ことに 立ち戻ってみる

- 自分の希望と相手の希望が一致しないためにストレスを感じたとき、自分の希望を表現することは人権として許されることである
- 相手もアサーション権を持っていることを受け入れる

54

アサーションの4つのステップ

1. Describe: 描写する
客観的事実を述べる(相手の態度・意図ではない)
2. Express: 表現する
自分の感情を伝える(明確に、かつ、あまり感情的にならずに)
3. Specify: 提案する
具体的な解決方法を提案する
4. Choose: 選択する
結果を予測して、選択肢を示す

55

よくある質問

- 「相手がアグレッシブなときはどうすればよいですか」
- 「アサーティブな自己表現が一番いいのは分かるが、そればかりで駄目なのではないか」

いつもアサーティブにすべきなのか？



私たちには、自己主張しない権利もある

58

- とりあえず、伝えてみる
 - 今夜は疲れていて、もう寝たいと思っていること
 - 頭がぼーっとして、話がよく聞けないこと
 - できれば明日の夜に続きを聞きたいこと

相手は、この申し出に対して、同意する権利もあるし、さらに別の提案をする権利もある

相手の意見によって、また次の考えを言う

56

自己主張しない権利もある

- アサーション権には、もともとこの権利も入っている
- 「アサーションしてよい = アサーションしなければならない」ではない
- アサーション権とは、アサーティブにしないことも選べるという意味も含まれている
- アサーションするかしないかは、自分の責任で選べばよいし、その結果も自分が引き受けねばよい

59

なぜアサーティブになれないのか

- ### 5. アサーションのスキルを習得していない
- アサーティブになれない最大の理由
 - 対人スキルは子ども時代に習得する
 - 子どもをとりまく親や大人の言動が大きく影響する
 - 最近では特に観察学習の機会が少ないため、社会的な場面でのやり取りが苦手
 - アサーションのスキルは学習可能

57

(例)きつねそばを注文したら、きつねうどんが出てきた

- 自分の注文したものに取替えて欲しいということは、アサーション
- 急いでいるので待てないから、きつねうどんを食べてしまおうと決心するのもアサーション



注文を間違えたおそば屋さんを恨まないこと
(結果を受け入れることが大切)

60

(例)クレームに対してアサーティブに対応したら、
相手はかなり感情的になって怒りをぶちまけてきた

- 身の危険を感じる場合、危険を避けるためにアサーティブになることを止めても良い

↓
アサーションしない権利を使う
ノンアサーティブとは異なる

61

「かかわり行動」

- もっとも重要なのは、よく「きく」ということ
- 「聞く」と「聴く」「訊く」は違う
 - 聞く; ただ音として耳に入ってくる。受け身的。
 - 聴く; 積極的に相手に耳を傾ける。傾聴する。
 - 訊く; 相手が話しやすいようにたずねる。
- 相づちをうちながら、相手の話に耳を傾けていることを態度(姿勢・表情・視線・声)で示す

64

マイクロカウンセリング

サポーターティブな対応

- 「共感性」「あたたかさ」「誠実さ」
- 主観的なものを教わって習得することは困難
- サポーターティブな対応をするのに必要なスキル・技能として習得することは可能
- マイクロ・カウンセリング (Ivey, A.E.): 相手の話を聞き、話をうまく引き出す面接技法をいくつかに分類し、各技法ごとについてひとつずつ学び、ロールプレイの実施によって習熟していく

62

「聴く」

- 視線を合わせる
 - 自分はあなたに注目していることを伝える
- 身体言語に気を配る
 - リラックスし、相手に対してわずかに状態を傾ける
- 声の調子に気を配る
 - 声の大きさや話すスピードをごく自然にする
- 相手の話題に関心を向ける
 - こちらから話題をむやみに変えたり、妨げないようにする

65

面接技法(スキル)

1. かかわり行動
視線の合わせ方、身体言語、声の質など
2. 傾聴技法
質問、促し、要約、言い換え、内容の反映、感情の反映など
3. 積極技法
情報提供、自己開示、解釈、対決など

63

「訊く」

- たずねる
- 相手が話しやすいようにうまく質問する
- 目的に応じてうまく質問を使い分ける
- 質問の仕方を巧妙にすることによって、より多くの情報を得ることができる
- マイクロカウンセリングでは、質問の仕方は2つ(開かれた質問・閉ざされた質問)に分類

66

「感情の反映」

- 相手の発言や非言語的行動に基づいて、相手がどのような感情を感じているのか同定し、**相手の感情を言葉に表してフィードバックする技法**

(例)

- 不安なんですネ。
- つらいですね。
- うれしいけれど、一方ではどうしたらいいかわからなくて困っているんですね。
- そんな状態になったら怒りたくなりますよね。

67

感情の反映の使い方(例)

ある女性クライアントの話

「(同僚の男性社員のことを話していて)彼に会ってもらえば分かります。彼って本当にすてき。とってもいい感じなんです。それで、実は昨日、彼とデートの約束ができたんです。」

- **言い換え**「そうですか。その人とデートの約束をしたのですね。」
- **感情の反映**「それですごくワクワクしているのですね。」
- **対決**「あまり期待すぎないようにね。デートの約束をただけでしょう。」

68

感情の反映を使うと

- 混乱し、複雑な感情を抱いている相手に対して、自分の感情を改めて確認させることができる
- 話を聞いていることを相手に感じさせたりするのに役立つ

69