

STEP 2  
周囲の人と  
できること

## 心の不調を予防するコミュニケーション

職場で一人ひとりのストレス負担を軽くし、心の不調を予防するには、カウンセリングマインド(思いやりと気配り)を生かしたコミュニケーションづくりが必要。大槻さんは、「気づく→声かけ→傾聴→伝える」という一連の流れで問題の整理を行っていくことが、メンタルヘルス対策として重要です」と言います。

## 気づく

同僚や上司、部下の様子を見て、その人の「いつもとちがう様子」を見つける。それに気づくには、日ごろから「興味・関心」をもって相手に接すること。

## 同僚、上司、部下の変化に気づくポイント

## &lt;勤怠&gt;

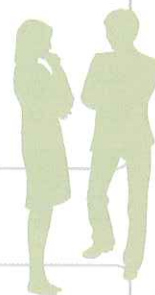
- 遅刻、早退、欠勤が増える
- 休みの連絡がない

## &lt;業務&gt;

- 事故やミスが多くなる
- 業務の効率が低下している。残業、休日出勤が増える
- 対人トラブルや顧客トラブルが起こる

## &lt;生活&gt;

- 元気がない、顔色が悪い、笑顔がなくなる、あいさつがなくなる
- 報告、相談、会話がなくなる
- 服装が乱れる、化粧や髪形に無頓着になる
- 飲酒の頻度や量が増える



## 声かけ

2~3日待って、やはり同じ様子だったら、声をかけてみる。

この第一声で相手と信頼関係を築けるかどうか左右される。「最近、元気ないね」「最近、眠れてる?」のように、事実に基づくことだけを言うこと。「最近、元気ないね。しんどそうだし」と自分の印象まで付け加えると、相手は評価されているように感じ、関係性が悪くなることもある。

## ✕ 悪い声かけ

「最近、元気ないね。しんどそうだし」

## ○ よい声かけ

「最近、元気ないね」

## 傾聴

最低30分、時間をとって相手の話をしっかりと聴く。アドバイスをしようと思わず、ただ聴くことが大切。話を聴くのは、こちらの意見を言うためではなく、声に出して話してもらうことによって、相手が自ら問題整理をするのをサポートするため。「人は、他人に指摘されても変わらない」ということを心得ておく。

## 話を聴く態度の4原則

- |                                |   |
|--------------------------------|---|
| ① 相手の目を見る<br>相手の存在を認めているというサイン | ③ うなづく、あいづちをうつ<br>話を聴いているというサイン                                   |
| ② ほほえむ<br>相手のことを受容しているというサイン   | ④ 伝え返し<br>話の中で頻繁に出てくるキーワードをくり返す<br>(例)「昨日眠れなくて」と言われたら→「眠れないのね」と返す |



## 伝える

しっかりと相手の話に耳を傾けて聴くことで、「相手は何を言いたいのか」「どういうことを考えて話をしているのか」をつかみ取る。それができたら、話の内容を整理して、こちらの気持ちや考えを伝える。

## 理解しあう

「傾聴」と「伝える」を使いながら、おたがいが納得できる解決方法を探る。

