個人と組織を活性化させる コールセンターの『ストレスマネジメント』

第2回

ストレスは全て「悪」なのか？ ――基本理解とコントロール

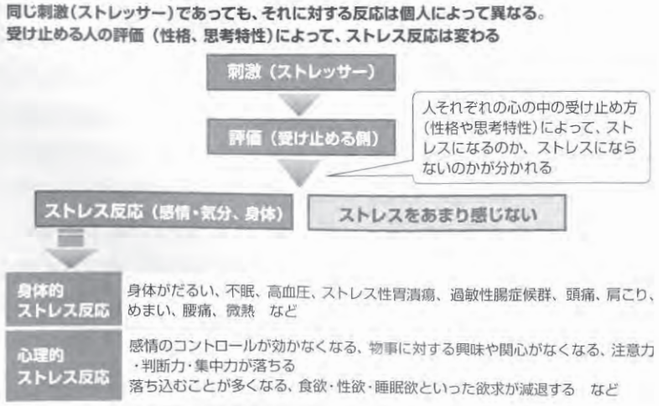
個人や組織全体でストレス問題を解決したり、活性化を図っていくためには、まず「ストレス」そのものについて理解する必要がある。なぜ人はストレスを感じるのか？ 人によって差が出るのはなぜか？ そして、ストレスとは果たして本当に悪なのか？ 今回は、ストレスの基本理解と、ストレスをコントロールするための4つの視点について説明する。

相場 聖
メンタルグロウ 代表取締役
ヒューマンエナジー 代表取締役
PROFILE
前職、DNP(大日本印刷)グループにて、企業内心理カウンセラーとして活動。心理臨床対応と共に、メンタルヘルスの全社共通予防プログラムの作成や、体制構築支援などを手掛ける。同時に教育研修講師としても全国で活動。現在、2社の代表と2つの財団法人の役員を務め、また自身もコンサルタント講師として活動。

そもそも、「ストレス」とは一体何なのか、なぜ人はストレスを感じるのか、まずはストレスそのものを理解する必要がある。

さまざまな企業向けにコンサルティングや教育研修などを行っていると、現場でよく聞かれるのは、「お客様から、○○○だなんて、ストレスなことを言われちゃった」などといった声である。しかし、正確にはストレスなことを言われたのではなく、『ストレッサー(刺激)として言葉を受けて、それを自分がストレスに感じた』ということだ。世間でストレスと言われているのは、実はストレッサーのことである。人間はこのストレッサーを外部から常に受けている。生きていれば当然のことなのだが、この自分に降りかかるストレッサーを、どう自分の中で受け止めるかが、ストレスになるか、それともならないかの分かれ道となる。人がストレスを感じるのは、ストレッサーに対して、自分の中で嫌なことだと評価・判断をして初めてストレスだと感じるのである。ストレッサーを受けてからの意識の流れを**図1**に示そう。

図1 ストレス反応には個人差がある



では、ストレスに対して人はどんな対処をしていくべきなのか。アプローチすべきポイントは2つある。まず最初のポイントは、図1にもあるように、ストレッサーを受けた後の「評価」部分である。つまりは「受け止め方」のことだ。この受け止め方を変えることによって、さまざまなストレッサーを、ほとんどストレスに変えずに済む。そして次のポイントは、ストレス反応として出てしまった後にどうするか、という点である。自分自身の身体や精神にストレス反応が既に出てしまった場合、その身体や精神のストレス反応をどう和らげていくか、解消していくか、変化させていくか、ということがポイントになってくる。当たり前のことを言っていると思われるかもしれないが、ストレスに対しての対処とは、実にシンプルなのである。

身体・心理・行動・環境 ストレスコントロールの4視点

さて実際に、ストレスに対してどのような対処行動(コーピング)をとっていくべきなのか、ストレスをどうコントロールしていくべきなのか、4つの視点で解説する。

もちろん、ストレスへの対処は自分自身に合ったものを行うべきで、それは人それぞれ千差万別であろう。そんな中でも、身近で効果的なストレスコントロールの方法を紹介する。

まずは、「身体的コントロール」と言われるものだ。これは、自身の身体を動かしたり、ある特定の動作を行うことによって、身体面に表れているストレスを解消していくという方法だ。心と体とは密接に関わっているので、身体のストレスを解消することにより、心のストレス度を軽減していくことができる。

2点めは、「心理的コントロール」である。自分自身の頭に浮かぶイメージを意図的にわざと変えてみたり、自分の心の状態を整理してみたり、さまざまな方法を取ることにより、自身のストレス度を軽減し、解消していくというものだ。

3点めは、「行動的コントロール」。これは、頭で考えるだけではなく、実際に出来ることから少しずつ動いてみたり、ステップを踏んでやれることのレベルを上げていこうといった方法である。

そして最後は、「環境的コントロール」である。これは、自分の身が置かれた場所を意識的に変えてみたり、接する人物を変えてみたり、自身の周囲の環境を意図的に変化させていくことによって、自分が抱えるストレス度を軽減させたり、解消したりする方法である。

いずれの手法も、日々の生活に役立つことがそれぞれに存在するので、追って当連載の中で詳細を紹介していくことにしよう。

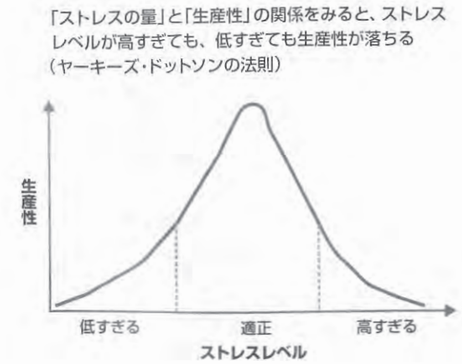
ストレス度が高くても低すぎても パフォーマンスは落ちる

では、ストレスとは本当に全てが悪なのか？ 答えはNOである。そう考えるのは誤解だ。

心理学者のロバート・ヤーキーズとJ.D.ドットソンが発見した「ヤーキーズ・ドットソンの法則」というものがある。これは、生理心理学の基本法則なのだが、自分にかかるストレス度が高いと生産性(パフォーマンス)は落ちるが、ストレス度が低すぎても生産性は落ちるということを実証したものだ。

何が言いたいかというと、『人は適度なストレスが無いと、生産性が上がらない』ということだ。モチベーション理論の話などにもよく使われるものだが、働く人の生産性を高めて、個人を成長させたいなら、適正なストレス度(難易度)の仕事を与え、クリアさせていくことが重要なのである(**図2**参照)。人のモチベーションを高めたり、精神的に落ち込んだ状態から回復させるための方法や重要ポイントについては、当連載の中で逐次説明したり、また別の機会に触れたいと思う。

図2 ストレスと生産性の関係



『ストレスの悩み』何でも相談 No.2

皆さんからのご質問やご相談、何でもお受けします。アクセスは、aiba@mentalgrow.co.jp

相談： 人がストレスを感じるのは、何か悪いことがあったときだけなのでしょうか？

回答： いいえ。実は、世間的には良いとされている出来事でも、個人にとっては大きなストレスとなることがあります。ストレスには物理的刺激と心理的刺激の2種類があるのですが、心理的刺激には、昇進や結婚といった出来事も含まれます。例えば、会社で昇進した途端にメンタル疾患になってしまう人もいるので、注意が必要です。