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4回

スタッフ個々の「メンタルタフネス」を高める

職場のストレスマネジメントを考える時、キーワードの1つになってくるのが、働くスタッフ一人ひとりの「メンタルタフネス」を高めるということである。これが職場全体、ひいては会社全体のメンタルタフネスをアップし、高いモチベーションで仕事を遂行する組織作りにつながる。今回は、メンタルタフネスを高めるためのポイントについて説明する。

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「メンタルタフネス」とは何なのか？ 端的に言うと「心の強さ」のことである。心の強さとひと口で言っても、さまざまな要素があるであろう。要は、自分にとって大きなストレスが降りかかってきても、それに耐えたり、受け流したり、時には逃げてみたり、そのようなことを意識的にコントロールできるのが、メンタルタフネスの高い状態と言える。

リラクゼーションに関わる交換神経と副交換神経

メンタルタフネスを高い状態に保つ要素の中でも、欠かせないものがいくつかある。その一つが「リラクゼーション」だ。ストレス度が高い状態で、心に負荷がかかっている時は、人間の心と体は緊張状態に陥る。

もう少し詳しく説明すると、人間には自律神経というものがあり、その神経は、「交感神経」と「副交感神経」と呼ばれるものが拮抗することにより、人の身体のさまざまな機能を支配している。自律神経とは、人間が意識しないでも勝手に活動してくれている機能がそれにあたる。例えば、心臓の鼓動や血液の血流、内臓の活動などが、この神経によって支配されている。

ではなぜ、この交感神経と副交感神経が、リラクゼーションに関わってくるのか？

交感神経とは、人が興奮状態になると優位に働き、副交感神経とは人がリラックス状態になると優位に働くものである(図参照)。体を動かしたり集中している時などは、この交感神経が優位に働いており、心も体も緊張状態が保たれている。一方、眠る時などは副交感神経が優位に働き、心身共に落ち着かせた状態にする。しかし、ストレス過多状態となり、常に精神的な不安やイライラ、肉体的な疲労などを抱えた状態でいると、長時間交感神経が優位の状態になってしまい、交感神経と副交感神経のバランスがうまくとれなくなってきてしまう。ストレスで、不安やイライラ、疲労などを抱えた状態なので、絶えず緊張状態になってしまい、常に交感神経が優位に働いてしまうのである。そうなると、眠りたくても興奮状態で眠れない、いわゆる不眠状態に陥ってしまうなど、さまざまな障害が出てきてしまう。

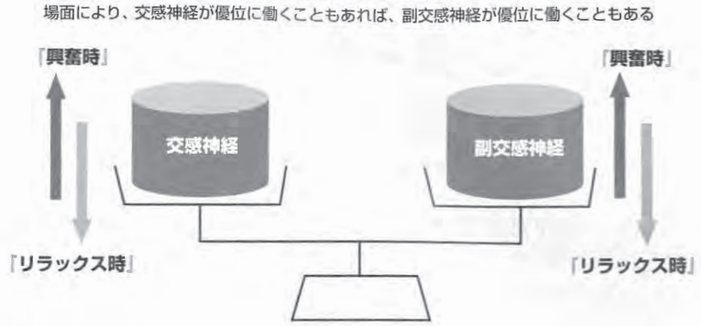
そこで、意識的にリラクゼーション状態を作り出し、副交感神経を優位にして自律神経のバランスを整えていくことが有効だ。

自律神経は、基本的に人が意識しなくても自動的に働いている機能だが、その中でも人間がコントロールできるものが1つある。それは呼吸だ。通常、呼吸は無意識に行っているのだが、その速さや回数を自分で意識的にコントロールすることもできる。意識せずに行っている呼吸を意識的にコントロールすることによって、無意識に自動的に作動している自律神経に直接働きかけて、バランスを調整していくことができる、ということが次第に解明されつつある。

通常、疲れてくると呼吸が段々浅くなり、心が動揺している時や腹が立っている時は、呼吸が荒々しくなる。自律神経が乱れアンバランスになっている時は、大抵は肩で浅い呼吸をしている。

反対に、心の穏やかな時には静かな深い呼吸をしている。人間の呼吸数は、安静時には1分間に17～18回くらいが平均値だと言われるが、座禅などで精神を安定させている時には、1分間に4～5回になる。浅くて力のない呼吸をしていると、吸い込んだ空気が肺の中まで達しないままで吐き出され、炭酸ガスを含んだ汚れた空気がそのまま肺に残っているので、血液の循環も思考力も低下してしまう。

図 自律神経について



効果的な呼吸法体得へ 今すぐできる5ステップ

では、どのような呼吸法が効果的なのか紹介しよう。

①.まず、おなかに重心を落とし、口から音を立てながら息を十分に吐き切る。

②.次に、鼻からゆっくり数を1・2・3・4と数えながら吸う。十分に吐けたなら、自然に空気が入ってきて吸えるから、気張って吸い込もうとしなくても大丈夫だ。

③.吸ったところで息を止める。そして、1・2・3・4・5・6・7と数える。これで肺の隅々まで酸素が行きわたることになる。

④.7まで数えたら、今度はゆっくり口から音を立てながら1・2・3・4・5・6・7・8と数えながら息を吐いていく。8という数にはそれほどこだわらず、吸った時より、吐く息を十分長く、というのがポイントだ。

⑤.②～④のプロセスを4回から5回ほど繰り返す。これが1ラウンドで、この呼吸法を1日最低4～5回繰り返す。

このように、実にシンプルな手法である。日常生活の中で、この呼吸法を習慣にしていると、自律神経の働きをその場で調整する抜群の効果があるので、是非試してみてほしい。

ゆったりとした長い呼吸を繰り返すことは、効率よく酸素を取り入れて、炭酸ガスを交換できるので、血液の流れも良くなり、血圧の上昇を防ぎ、細胞が活性化して、新陳代謝を助ける役割もしてくれる。その上、自律神経を安定させ、緊張やイライラをしずめ、心の安定にもつながるので、私たち現代人にとって、正しい呼吸法を体得し励行することは大切だと言えるであろう。こうした身近なストレスケアの方法を、職場内で広めて実践していくことが、今すぐできるストレスマネジメントの活動になる。

『ストレスの悩み』何でも相談 No.4

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：『ストレスの無い生活』って目指すべきものなんですか？

回答：そもそも、ストレスを無くすことはできません。人間は生きている限り、外部からの刺激を受け続けます。大切なのは、いろいろな刺激をストレスと感じないようにする捉え方と、うまく解消したり受け流したりするスキルを、自分自身で持っておくことです。ストレスを無くすという考え方ではなく、ストレスを上手にコントロールするという考え方がとても重要です。