

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5回

「自己重要感」を高めるための4要素

今回は、個人、ひいては会社全体のメンタルタフネスにとって重要な「自己重要感」について詳しく説明しよう。スタッフの自己重要感を高めるために必要なのは①ほめる、②ねぎらう、③感謝を伝える、④話を聴いてあげるの4つ。これによって、自分自身に対して持っているセルフイメージが高まり、同時にメンタルタフネスを高めることができる。

自己重要感の本質は 認められ評価されたい欲求

自己重要感とは一体何なのか？それは、「自分は大切にされている」「自分は愛されている」「自分は必要人間だ」「自分は価値のある人間だ」という思いのことだ。人に認められたい気持ち、評価してもらいたい気持ち、承認してもらいたい欲求のことである。この感情は、人間の根源的な欲求であり、人が他人に求める最も強い欲求とも言われている。この自己重要感を高めてもらいながら仕事をすると、自分自身のセルフイメージが高まるので、同時にメンタルタフネスも高まることになる。

セルフイメージとは、自分が自分に対して持っているイメージのことだ。セルフイメージが高ければ高いほど自分に対しての自信も大きくなる。何か自分にとって大きなストレス状況が降りかかったとしても、そ

れを乗り越えられるだけの心の強さを持ち得る。

では、自己重要感を高めるためには何が必要なのか？それは次の4つである(図参照)。

①ほめる

「よくやった」「素晴らしい」「いいね」「すごいな」

②ねぎらう

「ご苦労さま」「お疲れさま」

③感謝を伝える

「ありがとう」「助かるよ」

④傾聴する(話を聴いてあげる)

「なるほど」「そだね」「まったくだ」—— a.否定しない b.まずは一度受け入れる c.相手の感情をくみ取る d.真剣に聴く

読者の皆さんも、ちょっと普段の仕事の場面を思い出してみよう。

コールセンターのスタッフをほめていますか？ねぎらいの言葉をかけていますか？感謝を伝えていますか？そして、きちんと話を聴いて

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。

あげていますか？

この当たり前のようなことが、人の自己重要感を高める大事な要素なのである。普段の仕事の場面で、ほめることやねぎらうこと、感謝を伝えるということは、口で言うのは簡単だが、実際はこれが難しい。案外できていないものだ。では、なぜ難しいのか？

それは、自分自身もあまりほめられていないからである。

皆さん、子供の頃を思い出してみよう。子供の頃ほどよくほめてもらえる。「立てたのすごいね」「歩けたのすごいね」「〇〇してえらいね」「〇〇君かわいいね」「〇〇ちゃんかわいいね」——

しかし、大人になると人はあまりほめてもらえなくなる。思い返してみよう。大人になってからどれだけほめられたことがあるか？最近誰が自分をほめてくれたか？だからこそ、「ほめる」ということに価値がある。

人を“ほめる”2ポイントは 「意識」と「習慣化」

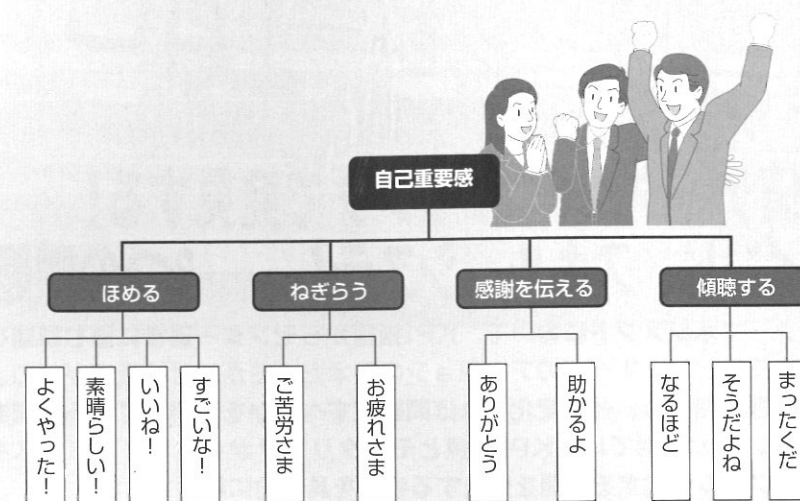
では、どうすれば普段から周囲の人や社員をほめることができるようになるのか？そのポイントは2つだ。実にシンプルである。

1つは、常に「意識」をすること。実際にできる・できないは置いておいて、大切なのは「ほめよう意識しているか」ということだ。意識することによって、自然と人をほめる・認める「姿勢」が身についてくる。

次は、「習慣化」すること。メンタルトレーニングの世界でもそうなのだが、人間が自分のメンタル面を変えたい時や、行動を変えたい時に、とても重要なポイントになってくるのが、いかに「習慣化できるか」ということだ。最初は違和感があってもいい。ぎこちなくてもいい。「ほめる」「ねぎらう」「感謝する」ということを、“意識的”に行っていくことが、習慣化するうえでのポイントである。

そして、忘れないで頂きたいのは、本番だけそれを出そうと思ってもダメだということだ。いざスタッフをほめる、ねぎらう、感謝を伝える、という時に自然に出てくるようにするには、普段のプライベートから

図 職場での「自己重要感」の高め方



職場でスタッフの自己重要感を高めてあげるためには、日々のコミュニケーションの中から高めていく必要がある。日々の関わりの中でポイントを押さえることが重要

それを実践していないと、本番ではできない。プライベートでの実践とは、自分の一番身近な家族に対してできているか？ということである。仕事だから、家庭だから、プライベートだから、そんなことは関係ない。自分の身近な人たちにできないものが、本気でスタッフにできるのか？つまりはそういうことだ。

自己重要感を高めるために、もう一つ重要なのは、“話を聴いてあげる”ということ。人は、自分の話を聴いてもらえると、心理的に聴いて

くれた人への好意が生まれる。それは、自分を「認めてもらえている」「大切にされている」と感じるからだ。このように感じることでできた時、同時に自己重要感が高まるのである。

読者の皆さんもこんな経験はないだろうか？こちらが話そうとしていのに、あまり聴いてくれず、自分のことばかり話して、嫌な気分になったこと。逆に、こちらの話を真剣に聴いてくれて、とても共感してくれた時は、なんだか嬉しいような良い気分になったこと。人は話を聴いてもらえた時、自己重要感が満たされ、高まる。

では、ただ話を聴くだけでいいのか？実はこれでは足りない。今回は、この自己重要感を高めるための「話を聴く(傾聴)」というポイントについて詳しく説明しよう。

『ストレスの悩み』何でも相談 No.5

相談：スタッフをほめる時やねぎらいを伝えるために、嘘のメッセージをしてもいいのでしょうか？

回答：結論としては、NOです。嘘のメッセージや、無理やり伝えるねぎらいの言

葉は、やはりどこかで無理が生じますので、相手も敏感に感じ取ります。大切なのは、身近な小さな出来事を見つけて、評価してあげる(直接、言葉で伝えてあげる)ということですよ。

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