

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12回 最終回

“非対面”な職場ゆえに対面コミュニケーションが重要

ストレスマネジメントについて、これまでさまざまな視点から説明してきたが、最終回では、コールセンターという“非対面”な業務を行う職場だからこそ、“対面コミュニケーション”が重要であることを、ぜひ皆さんにお伝えしたい。コミュニケーションをポジティブにするうえでも、まず相手に興味を持つという対面の行動から実践すべきだ。

職場内でスタッフのメンタル不全予防を行うためには、やはり対面でのコミュニケーションが欠かせない。対面でのコミュニケーションとは、上司と部下、同僚同士の全てにおいて当てはまる。これまで説明してきたが、職場のストレスマネジメントとしてのポイントはいくつかに分けられる。

- ①働く各個人がストレスに対しての対処法を持つ。いわゆるセルフケアである
 - ②会社(職場)として、働く人のストレスを溜めこまないための取り組みを行う。つまり環境づくりや制度づくりである
 - ③上司と部下、そして同僚同士のつながりを強くする。一人ひとりが普段からポジティブなコミュニケーションを取り合うことによって、何かあっても相談できる環境ができる。同時に助け合える雰囲気が出来あがる
- この3点が、職場のストレスマネ

ジメントの大きなポイントである。当連載でも紹介したことがあるが、企業で働く人々に対してストレスチェックテストを実施すると、ほとんどの企業で一番ストレス度が高い項目として「人間関係」が挙がる。これは上司と部下の関係はもちろんのこと、同僚同士も含まれている。人間関係、すなわちコミュニケーションがうまくいかないことによって、ストレスが蓄積されていくケースが非常に多いのが現実だ。

そして、普段のコミュニケーションがうまくいっていないと、何か自分にとってストレスが降りかかってきた時に、『誰かに相談する』ということができるのでストレスは解消されず、さらに増大していくことになってしまうことが多いのである。

対面コミュニケーションのキーは相手にきちんと“向き合う”

コミュニケーションの種類は、①ネガティブコミュニケーション、②ポ

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。

ジティブコミュニケーションの2つに大別される。

ネガティブコミュニケーションとは、誰かの悪口を言い合ったり、愚痴を言い合ったり、会社や同僚、あるいは顧客に対して文句を言い合ったりするものである。一方、ポジティブコミュニケーションとは、仕事に関して今以上に良いサービスを提供するために意見を言い合うことや、周囲の人間に対して褒める・評価する・励ますということをきちんと伝え合うことを指す。もちろん、大変な時に手伝ってあげるといったこともポジティブコミュニケーションに含まれる。

お互いに愚痴を言い合うコミュニケーションも、時には必要なことである。しかし、常日頃から大切にすべきは、やはりポジティブコミュニケーションをいかに取り合っているか、ということだ。そして、ポジティブコミュニケーションを取り合うためには、日常の仕事の場面で“対面

コミュニケーション”を重視しているか否かということがカギとなる。

対面コミュニケーションとは、ただ単に顔を見ながらコミュニケーションを取るということではない。相手にきちんと“向き合う”ということがとても重要である。

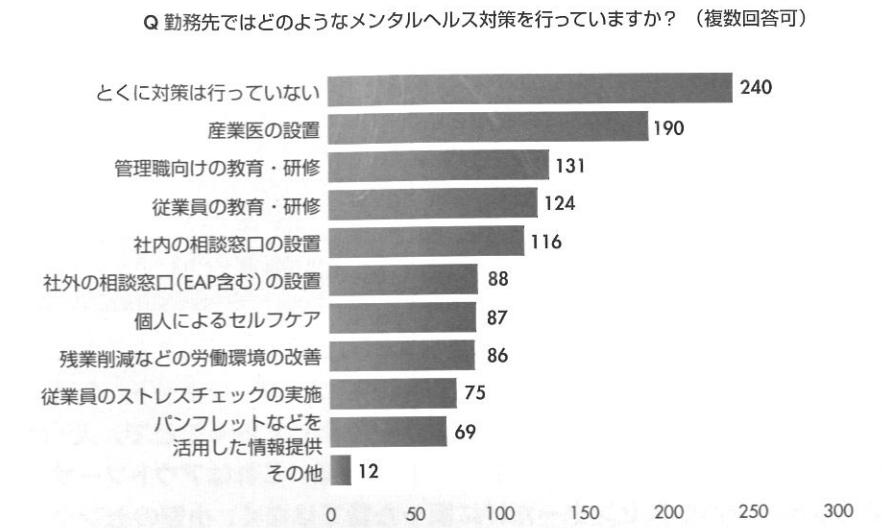
相手にきちんと向き合うとは、相手に興味を持ち、相手が何を考えているのか、相手が何を望んでいるのか、相手がどんな気持ちでいるのか、というようなことをきちんと考えながら行うコミュニケーションのことで、これが本当の意味での対面コミュニケーションである。

相手に興味を持たないと早期の段階で予兆に気づかない

そして、この対面コミュニケーションの入り口は、やはり『相手に興味を持つ』ばかりでなく、『自分と周囲の人間の両方に興味と関心を持つ』ということだ。

人は興味を持っていないことに対して、全力のパフォーマンスは出せない。また、興味を持っていないことは気にならないので、誰かがメンタル的に不調だったり悩みを抱

図 ストレスマネジメント対策の現状



問題が起きていても、実際にストレスマネジメント・メンタルヘルスに関する対策をきちんと行っている職場は、まだまだ少ないのが現状である

アイ・キュー社、cybozu.net社による「職場におけるメンタルヘルスアンケート」(2008年)より

えていたりしても、早期の段階で予兆に気づいてあげられない。

私は、企業内のメンタルヘルス・ストレスマネジメント対策について、管理職や一般職向けの教育研修を行う機会が多々あるが、とくに管理職研修の際には、「スタートは、部下の一人ひとりに対して興味を持つことだ」と必ず申し上げている。

まず相手に興味を持つという対面コミュニケーションを行うことに

より、ポジティブコミュニケーションは職場内に浸透しやすくなるであろう。まして、コールセンターという職場は、対面ではなく電話(非対面)で顧客とコミュニケーションしたり、時に顧客からネガティブな感情をぶつけられたりする。であるからこそ、職場内では一層の対面コミュニケーションが求められる。

これまで1年間、全12回の連載にお付き合いいただいた読者の皆さんに感謝を申し上げたい。職場のストレスマネジメントとは、難しい理論を並べるより、まず自分たちに来ることから実践していくことが重要だ。是非、皆さんの会社や職場が、ストレスに対してきちんとした対処を行い、スタッフの方一人ひとりが生き活きと働ける環境になることを切に望んでいる。

『ストレスの悩み』何でも相談 No.12

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、aba@mentalgrow.co.jp

相談: コールセンターに限りませんが、ストレスマネジメントやメンタルヘルスで、とくに重要な取り組みは何ですか？

回答: ここ最近の企業内での取り組みとして重要視されているのは、一次予防(未然予防)です。メンタル不全が要因である休職者の職場復帰支援や、メンタル不全

発症者に対する早期発見などは、既に当たり前のように行われていますが、それ以前に、メンタル不全者を出さないために何をすべきかが重要なポイントになっています。これを、自分たちの職場環境や企業風土に合わせた形で行っていくことが、とても価値あるものとなります。