

協会けんぽ様

ストレスと上手く付き合う方法

人間関係を楽にするアサーティブコミュニケーションを
身につけ、職場ストレスを減らそう！

2025年 2月26日(水)



一般社団法人 日本産業カウンセラー協会 中部支部

目次

1. 導入
職場のストレス
2. アサーティブとは何か
 - ・アサーティブなコミュニケーションとは
 - ・コミュニケーションの4つのタイプ
3. 考え方をアサーティブにする
 - ・不適切な信念を持っていませんか
4. 状況に応じたアサーティブな表現方法
 - ・要求・お願いの仕方
 - ・「NO」の伝え方
5. アサーティブテクニック
 - ・Yes and 話法
6. 本日のまとめ



職場のストレス



厚生労働省 令和5年 労働安全衛生調査によると、
なんと**82.7%の**人が**仕事でストレス**を感じている

(令和3年の調査では 53.3% **わずか2年で155%増**)

【ストレスの内容】

コミュニケーション不足が
影響していることも

1位 仕事の失敗、責任の発生等 39.7%

2位 仕事の量 39.4%

3位 対人関係(ハラスメント含む) 29.6%

こんな悩みはありませんか？

またきつく言い
過ぎちゃった...

いつも上司の言い
なりになってしまう

嫌みっぽく言っ
ちゃった...

気乗りしない
誘いに、「NO」と
言いたい



相手が受け入れ
やすいように、上手に
注意したいなあ

アサーティブコミュニケーションで解消していきましょう！

アサーティブとは何か



アサーティブなコミュニケーションとは ●●●

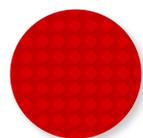
◎ **自分を大切に**するために、自分の意見や気持ちを的確に伝える



◎ **相手を大切に**するために、相手の意見を尊重し、不快にさせない伝え方をする

特徴

- ・自分の意見や気持ちをはっきり主張できる
- ・相手の意見や気持ちを受け止められる
- ・対話を通して納得できる結論を導くことができる



アサーティブコミュニケーションの5つのメリット

①社内コミュニケーションの活性化

心理的安全性のある環境づくりを促進する



②良好な人間関係の構築

相互理解を深め、信頼関係を築くのに役立つ

③自己肯定感の向上

自信に繋がり、積極的に仕事に取り組むことができる

④ストレス緩和やメンタルヘルスケアに貢献

ストレスを解消し、心の余裕が生まれる

⑤生産性の向上

意思疎通不足のミスが減り、業務の効率化に繋がる

あなたのタイプは？①

部下または同僚が、何度も同じミスをしている。
これまでも「何がわからない？」と優しく
聞いていたけれど、これで5回目。
堪忍袋の緒が切れそうになったあなたは？



- A) 「この前も同じこと説明したよね」と思わずきつく注意する
- B) もうきつと何を言っても無駄だなと思って諦めて、自分でミスを修正する
- C) 「この前も〇〇というミスしたの覚えている？」と何をミスしたのか、どこがだめなのか、詳細に理解させようと努力する
- D) 「このままミスが続くと良くないよ」と言い、具体的に変更していくべきポイントを伝える

あなたのタイプは？②

学生時代お世話になった先輩から電話がかかってきた。投資のセミナーがあるから、一緒に参加しませんか？というお誘いの電話。スケジュールは空いていますが、投資に興味がないあなたは？



- A) 「興味ないですし、無理ですね」とキツパリ断る
- B) 相手との関係性を考えて、仕方なく行くことにする
- C) 「どうかなあ、その日は家族の予定が・・・」と家族を理由にその場を濁す
- D) 「私のこと思い出していただいて嬉しいのですが、投資には興味がなく、申し訳ないです」と断る



コミュニケーションの4つのタイプ



【攻撃的】 おこりキャラ

自分の要求を押しつけがち。相手の気持ちや考えを考慮しない。まわりの人は萎縮し、意見することを諦めてしまうでしょう。



【受身的】 ひるみキャラ

消極的で自己主張するのが苦手。我慢が多く、ストレスをためがち。曖昧な表現をして、周囲をいらだたせることも。



【作為的】 いやみキャラ

表立った対立を避け、裏で手を回す。周囲の人を巻き込んだり、陰で悪口を言ったり。受身的のように見せかけ、じつは攻撃的。



【アサーティブ】 さわやかキャラ

自分の意見を大切にしつつ、相手の意見も尊重する。余裕と自信に満ち、相手にもさわやかな印象を与える。



【攻撃的】おこりキャラ



<p>特徴</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・自分の要望を一方的にしゃべる ・感情的になったり、威圧的になったりする ・正論で追い詰める ・怒鳴った後で、自己嫌悪に陥ることも
<p>背景にある考え</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・自分が正しく、相手が悪い ・相手から非難される前に攻撃しよう
<p>受け手の状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・対立を恐れて、沈黙 ・問題の解決よりも、身を守ろうとする ・反発して、仕返しのような態度に出ることも

【仕事中にしゃべっている人に対して】

みんな忙しく働いてるのに、何のんきに喋ってるの！





【受身的】 ひるみキャラ



<p>特徴</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・相手のことを考え過ぎて、自分の意思が伝えられない ・頼まれると「ノー」が言えない ・ストレスをためこんでしまう ・我慢の限界から、人間関係を急に断ち切ることも
<p>背景にある考え</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・相手に嫌われたくない ・自分さえ我慢すればうまくいく ・言ってもどうにもならないというあきらめ
<p>受け手の状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・「ノー」と言われないので、どんどん頼んでしまう ・あいまいな表現にイライラする

【仕事中にしゃべっている人に対して】

注意したいけど、ここは自分が我慢しよう・・・





【作為的】いやみキャラ



<p>特徴</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・要求を遠回しに伝えたり、嫌みな態度で伝えたりする ・第三者を介して伝える ・相手に罪悪感を抱かせて、コントロールしようとする ・斜に構えて素直でない
<p>背景にある考え</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・自分ばかり損して、あの人はずるい ・表向きは冷静だが、攻撃的な気持ちを隠している
<p>受け手の状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・不快な気分になる ・言葉と態度が一致していないので、混乱する ・本音が分かりにくく、接しにくい

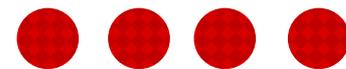
【仕事中にしゃべっている人に対して】

あ～忙しい。おしゃべりできる人はいいねえ。





【アサーティブ】さわやかキャラ



<p>特徴</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・自分のことも相手のことも大切にする ・その場にふさわしい方法で自信を持って表現する
<p>背景にある考え</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・多くの問題は話し合うことで解決できる ・人間として対等であり、話し合うことで歩み寄れる
<p>受け手の状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・すがすがしい印象を受ける ・大切にされた感じがする ・誠実に率直に話されることで納得しやすい

【仕事中にしゃべっている人に対して】

すみませんが、声が気になって仕事に集中できないんです。もう少し小さな声にしていただくか、別の場所でのお願いできますか。





考え方をアサーティブにする



不適切な信念を持っていませんか



ABC理論の「ABC」とは A: 出来事、B: 信念、C: 結果

A[Activating event]: 出来事

遭遇する出来事

B[Belief]: 信念

自分自身の受け止め方を理解し、
改善していくことが大切

出来事をどう受け止めるか

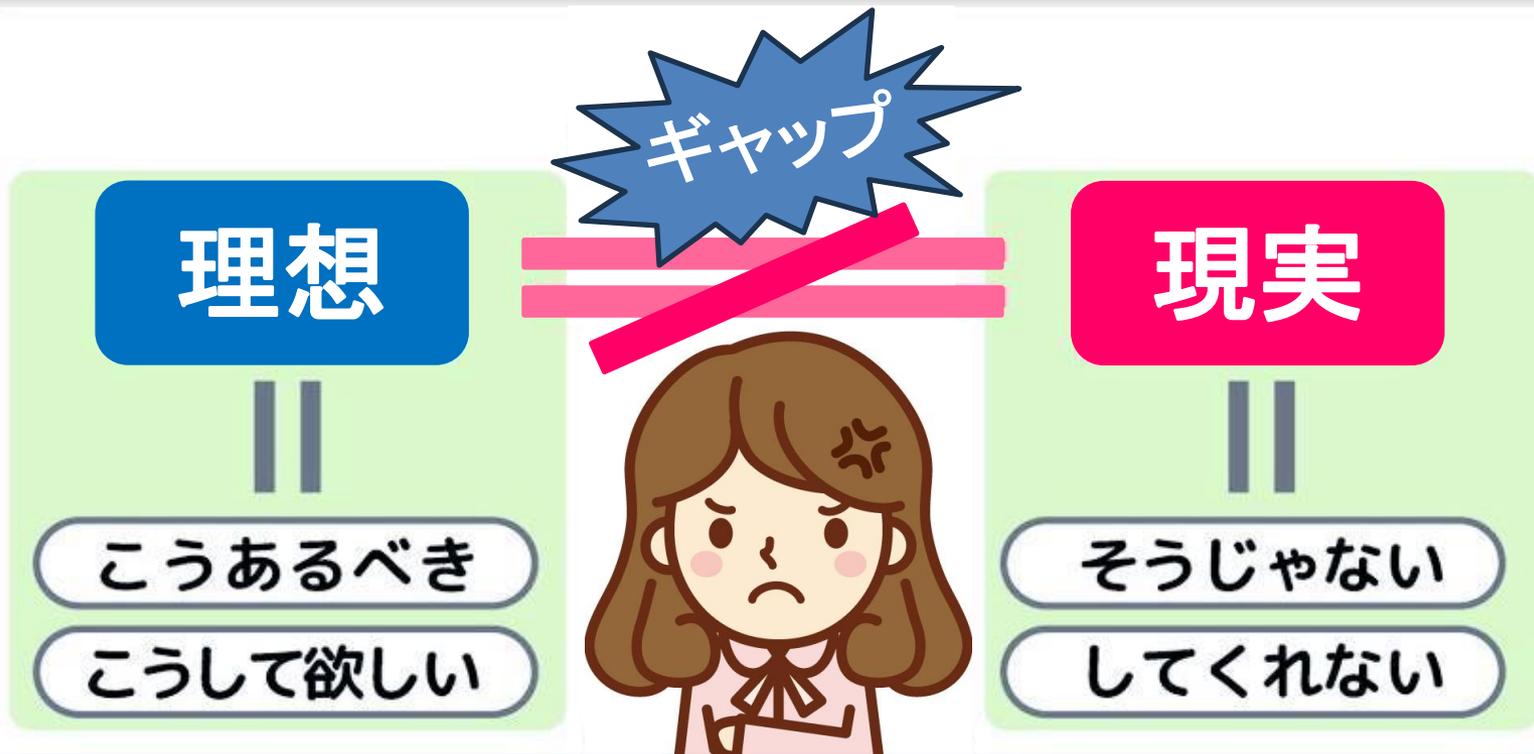
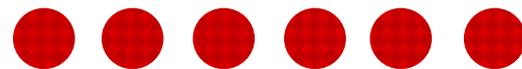
・解釈 ・思い込み ・固定概念 ・受け取り方 ・捉え方

C[Consequence]: 結果

結果として生まれる感情、気持ち



阻害要因となる「べき論」

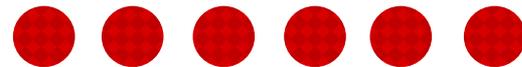


間違いは正すべき 時間(ルール)は守るべき などの信念が強く
自分が信じている信念「べき」が目の前で裏切られると

⇒攻撃的な表現になりやすい



怒りのメカニズム



第一次感情でコップがいっぱいになると



第二次感情としてあふれ出す



「一生懸命教えたのに、できない。困った・・・」



「昨日教えたばかりなのに！」

怒りの下に隠れた気持ち(第一次感情)

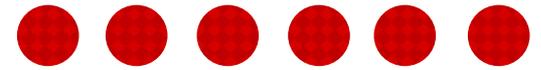
第一次感情の例

戸惑い	苦しい	嫌だ	虚しい	心配
がっかり	残念	さみしい	やるせない	無力感
羨ましい	焦り	悲しい	困る	悔しい
つらい	驚き	孤独	恥ずかしい	不安

怒りの裏には本当の気持ちがある！

怒りをぶつける前に、自分の第一次感情を見つめましょう。
そして、その気持ちを素直に言葉に出してみましょう。

怒りへの反射を抑えよう



怒りの
出来事

長くて6秒

カッとなっても
反射しない！

脳内では、「怒り」が大脳辺縁系で生じ、それを「理性」を司る前頭葉で抑制するという構図になっている。

ところが、瞬間的に発生する怒りに対して、前頭葉が活発に動き始めるまでに**4～6秒の時間がかかる。**

怒りを感じたら、ゆっくり**深呼吸**
怒りのピークが過ぎれば冷静な判断がしやすくなる



自分を大切にできない人の具体例



出来事



はあ、最近は仕事が忙しくて大変だな…。

〇〇さん、この仕事を頼まれてくれないか？



信念



え！？これ以上仕事増えたらもうパンクしちゃうよ…。
でも、上司の仕事は絶対に断っちゃダメだよね…

結果

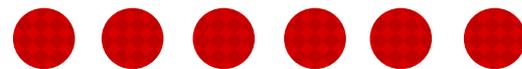


わかりました。頑張ります。(はあ、しんどい…)

部下は上司に従うべき 人から好かれるべき 等の信念が強いと
⇒受身的な表現になりやすい



NOを言うための心構え



①断る≠相手を拒絶する

断る＝相手との関係を大切にしながら、自分の気持ちを尊重すること

②NOを言うことのメリットを実感する

- ・自分の時間とエネルギーを守れる
- ・余計なストレスが減る
- ・人間関係がシンプルになり、楽になる
- ・自分の気持ちを大切にできる

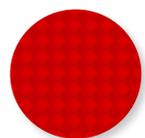


③考え方のシフトチェンジ

NG:「頼まれたから断れない」 NG:「相手の期待を裏切るのはよくない」



OK:「私にも断る権利がある」 OK:「相手の期待に応えられないこともある」



ジャーナリングで自分のクセを探ろう



【ジャーナリングとは】

自分の気持ちや考えをノートに書き出す



自分の思考パターンや感情の癖に気づくことができる

【例 NOを言えない理由を探る】

- ・最近、NOを言えなかった場面は？
- ・そのとき、どう感じた？
- ・なぜNOを言えなかった？
- ・本当はどうしたかった？
- ・もし同じ場面がまた来たら、どう対応したい？



● 実践する前に、理解しておきたいこと ● ●

- ① 自分の感情を大切にしてい、表現してい
→ 自分は人格をもった、価値のある存在である
- ② 相手にも感情があり、相手から「ノー」と言われる覚悟をもつ
→ お互いに歩み寄って、双方が納得いく結論へ向かう
- ③ いつでもアサーティブであらねば...と考えない
→ 自分の行動、考え、感情は自分で決めてよい

◎「思い込み」を見直して、自他ともに尊重した表現を心がけましょう！



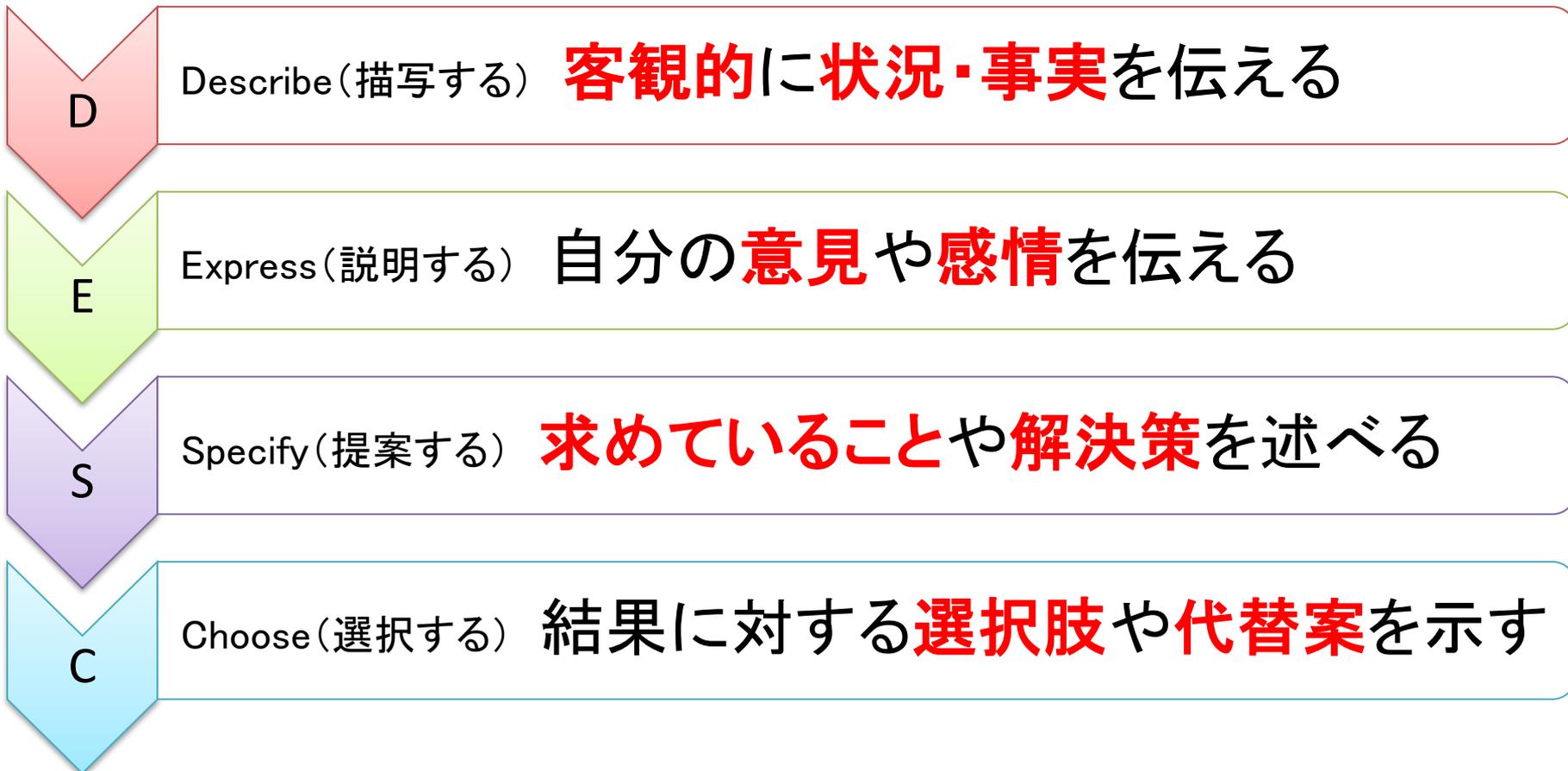
状況に応じた アサーティブな表現方法



DESC法(デスク法)

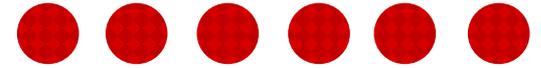


アサーティブコミュニケーションを日常で実践するには、まずは「基本の型」とも言えるDESC法を身につけることが先決です。この型にしたがってコミュニケーションする準備や習慣をつけていくと、アサーティブな考え方も自然にできるようになります。





要求・お願いの仕方



事例①

同僚Aさんに仕事を手伝ってもらいたいけど、忙しそうな様子。でも、頼まないと仕事が進まない。

D: 状況

→今週は、毎日の業務に加えて面接と会議も重なってしまい、

E: 自分の気持ち

→余裕がなくて焦っています。Aさんも、忙しいのは分かるから、お願いするのは申し訳ないと思うんだけど、

S: お願いの内容

→明後日の会議で使用する資料の印刷を手伝ってもらえないかな？

C: 代替案

→今日じゃなくても、明日でもOK

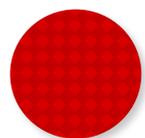
● こんなとき、どのように伝えますか？ ● ● ●

状況

新人Aさんは、仕事を一人で抱え込みがちで、なかなか自分に相談をしてくれません。わからないことがあったら相談してほしいのですが、「どう？大丈夫？」と聞いても「はい、大丈夫です」という答えしか返ってきません。

1週間前に、Aさんに依頼した仕事の納期が2日後に迫っているのに、まだ何の報告も相談もありません。これでは、納期に間に合うのかどうかもわかりません。

部下に進捗報告を促すセリフをDESC法で考えてみましょう。



上司・部下の会話 NGバージョン



上司B 「Aさん、お任せした業務だけど、本当に困っていること
ないですか？」

部下A 「特には……。今のところ大丈夫です。」

上司B 「Aさんは大丈夫かもしれないけど、納期遅れたら
どうするんですか？」

部下A 「え？間に合うように、頑張ってますけど……」

上司B 「報告がないのは迷惑なので、今後ちゃんと進捗の報告
してもらえますか？」

部下A 「あ、はい。わかりました……」

どこに問題があるのでしょうか？



上司・部下の会話 OKバージョン



上司B 「Aさん、お疲れ様。お願いしている業務だけど、ひょっとして完成していないと報告できないと思ってる？」

部下A 「そうですね。一応形にしてからお見せしようと、頑張っています。」

上司B 「自分一人で完成目指して頑張ってくれているんだね。ありがとう。」

部下A 「どういたしまして」

上司B 「実は、納期が2日後だけど、まだ1度も進捗の報告がないために、順調に進んでいるのかわからないから、心配しています。」

部下A 「すみません。困ったときだけ相談すればよいと思っていました。」

上司B 「中間報告でもいいから、今後は、3日に1回のペースで、仕事の進捗について、口頭で報告をお願いしたいのですが、よろしいですか？」

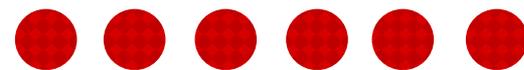
部下A 「わかりました。」

上司B 「そうすれば、私も安心して任せられるし、困ったことがあればすぐにフォローができると思うので、お願いしますね。」

部下A 「ありがとうございます。」



率直にお願いするポイント



①相手の立場を理解する

「相手にも相手の考えがある・何らかの事情がある」という
相手への配慮を忘れずに

②今起きている状況を客観的・具体的に説明する

相手を責めることなく、“起きている問題”を具体的に伝える

③自分の気持ちを言葉にする

状況について自分が感じていることを言葉にする

「〇〇が続くことを、私はとても心配しています」「困惑しています。」

④具体的な要望を率直に伝える

×「ちゃんと報告してほしい」

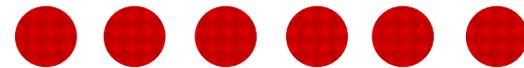
○「1週間に1回、進捗状況を報告してほしい」

× 曖昧な表現

しっかり
きちんと
もっと早く



「NO」の伝え方



事例②

納期が間近なタスクが溜まっているところに、上司から「明日の面談で使う資料を今日中に作ってほしい」と頼まれた。

D: 状況

→こちらの仕事を今日中にですね。お声かけくださってありがとうございます。実は、納期が近いタスクが溜まってしまっています。

E: 自分の気持ち

→ですから、私も余裕がないんです。お手伝いしたいところですが、今は自分のタスクに集中したいと思っています。

S: 提案内容

→もし私のタスクの中に納期を延ばしても良いものがあれば、代わりに資料作りをお手伝いできますが、どうでしょうか？

C: 代替案

→でしたら、資料作りは私が担当しますので、名簿と諸連絡は他の方をお願いしたいです。

● 上手に「NO」を伝えるポイント ● ● ● ● ●

①相手の善意に**感謝**、**相手の立場を理解**する

「誘って頂き嬉しいです。」「〇〇の書類の作成が必要ということですね。」

②何に対する「NO」か、**理由を明確にする**

相手の要求や誘いの何に対する「NO」なのか、的を絞って率直に理由を伝える。

③**代替案を示す**

問題解決に向けて、建設的な提案を。代替案を示すことで、話が前向きに進みやすくなる。

自分の**言葉癖**に気づいていますか？

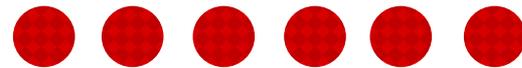
- × 早口
- × 声が小さい
- × 語尾を強める
- × 前置きが長い
- × 「あの～」「えっと～」などの間合いの言葉が多い

「断ってはいけない」という思い込みを減らしましょう！

アサーティブテクニック



Yes and 話法



Yes and 話法・・・いったん相手の主張を肯定的に受け止めた上で、自分の意見をプラスする話法



[例]

- × そのアイデアは、コストがかかりすぎるね。(butだけ)
- △ いいアイデアだね。でもコストがかかりすぎるね。
(Yes but)
- いいアイデアだね。あとはコストをどうするかが問題だね。
(Yes and)

質問のかたちで意見する

意見を主張する際に質問の形で意見を伝えることで、相手に「反論された」と感じさせることなく自己主張できる

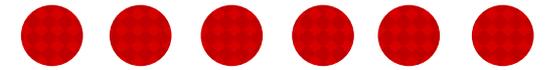
[例]

- × 私はAだと思います
- Aという考え方もありそうですが、どうでしょうか？



自己主張が苦手な人でも
意見を言いやすくなる

ポジティブな言葉を選ぶ



ネガティブ（後ろ向き、否定的）な表現

⇒相手が「攻撃された」と感じやすく、不快に感じたり防御的になったりする

ポジティブ（前向き、肯定的）な表現

⇒相手から建設的な意見を引き出すことができる

[例]

×なぜできないんですか？

○どうすればうまくいくと思う？



「どうしたら…できる？」と、これからの可能性に目を向けると、主体的にやる気が起きやすくなる。

本日のまとめ



伝える際の心構え



アサーティブなコミュニケーションを取るための4つの心構えとは

誠実

自分に対しても相手に対しても、気持ちを偽らない

率直

簡潔に具体的に、相手に伝わるように話す努力を

対等

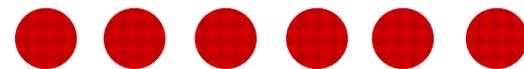
見下さない、卑屈にならない、自分も相手も尊重

自己責任

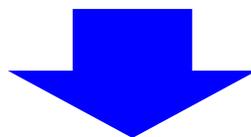
会話によって生まれた結果を他人のせいにならない



まとめ



- 1.相手の気持ちを受け止める
- 2.自分の事情・気持ちを伝える



「遠慮せず、しかし押しつけず」
というバランス感覚が大切！

ぜひ、日常や職場でアサーティブな姿勢を意識し、
建設的でストレスフリーな対話を築いていきましょう！