

ご契約企業の皆様

社会生活を送っていく上で、ストレスを避けては通れないことは、おそらくだれでも分かっていることです。問題は、どのようにストレスに対処すればよいかということです。例えば、次のような状況に、皆様はどのように対処しますか？状況：「ささいな誤解から夫婦喧嘩になってしまいました。相手はたいへん怒っていて、取りつく島もありません。」さて、そのような時、次のA、Bのいずれで対処するか考えてみてください。対処A：「私たちは愛し合っているので、一晩議論を尽くしてでも和解する。」対処B：「私たちは愛し合っているので、時間の解決に任せて放っておいても大丈夫。」いかがですか。実はこの質問は、精神科医の牛島定信氏が作った宇宙飛行士選抜の面接での質問だそうです。Aは論理的な問題解決志向の対処であり、Bは不協和な状態を受け入れる情緒的余裕のある対処だそうです。宇宙での不測の事態に柔軟に対処するためには情緒的余裕が必要ということです。このような不協和な状態を受け入れる力、つまり、どうにも答えの出ない事態に耐える能力は「ネガティブ・ケイパビリティ」と呼ばれます。私たちにとっては、問題解決能力(ポジティブ・ケイパビリティ)だけでなく、すぐには解決できない曖昧な状態を持ちこたえていく能力(ネガティブ・ケイパビリティ)も重要なかもしれません。どうにもならないように見える状況も、持ちこたえていくうちに、落ち着くところに落ち着き、解決していくという、そんな力を人は本来持っているように思えます。そして、日々の生活でストレスを感じたとき、解決まで持ちこたえていくために、カウンセラーに相談してみるのも1つの情緒的余裕ではないでしょうか。どのようなご相談でも気軽にフリーダイヤルにお電話下さい。(参考文献：「ネガティブ・ケイパビリティ」 帯木蓬生 朝日新聞出版、「情けの力」 松崎一葉 幻冬舎)

※何を相談したらいいかわからない方も多いと思います。そこで、**いくつかの事例を合わせた典型例**をご案内いたします。ここでご紹介するのは、複数のクライアントのカウンセリングを基に、合成して典型事例としてご紹介するもので、決して特定の個人のカウンセリング記録ではありません。



部下の仕事ぶりが気に入らず、怒りが込み上げてくる

相談者：Rさん 30代 男性 メーカー管理部門勤務

1回目相談：

相談内容：

1年ほど前に、メンバー5人のチーム・リーダーになりましたが、最近、仕事でイライラすることが増えてきて、怒りを爆発させそうな自分を抑えるのに疲れてきています。メンバーの仕事ぶりが気に入らないのが一番の原因だと思います。仕事への取り組み姿勢や仕事の進め方が気になるし、成果物にも不満です。例えば、頼んでおいた仕事期限に間に合わないことを締め切りギリギリになってから言いに来るとか、何でもない通常業務で不注意なミスをするとか、報告がたどたどしくて要領を得ないとか、仕事予定通りに進んでいないのに突然休みを取るとか、仕事の出来が悪くて直しが入るとか、とても理解できない状態です。もう少しちゃんとやってくれよという感じです。怒りたい気持ちを抑えて話をしているが、イライラしてすっきりしません。もともとは、こんなにイライラする自分ではないと思います。何とか怒りをコントロールしたい。

カウンセラーの姿勢・対応

Rさんは、1年前にそれまでの実績を買われてチームのリーダーに昇進されてから、新たな職責を果たすために邁進してこられました。それだけに、1年経って部下の仕事の物足りなさが目につくようになり、不満を感じるようになってきた様子でした。怒りを抑えて部下に接しているとのこと。職場での冷静な対処は、怒りを爆発させてパワハラなどと糾弾され、リーダーとしての資質を疑われないためにも重要なことです。とは言え、イライラする気持ちを抑えるのもストレスであり、また、イライラしている自分にも腹立たしい思いがあるという様子です。

そこで、まず怒りという感情について少しお話をしました。怒りは人間にとって自然な感情の1つであり、無くすことはできません。怒りは、本来自分に対する攻撃にいち早く注意を向け、反撃するか逃走するかを決めるキッカケとなる働きをしています。自分にとって対処が必要なことに気づくキッカケですから、不快な感情かもしれませんが、それ自体悪いことではありません。大切なのは、怒る必要があることには怒り、必要がない時には怒らないようにすれば良いのです。しかし、Rさんが部下に対して生の怒りをぶつけるのは、どんな場合にも適切とは言えないようです。そこで、まずは瞬間的な怒りの衝動をコントロールする方法をいくつかご紹介しました。例えば、6秒カウント法、逆算法、思考ストップ法、タイムアウト法などです。Rさんには、ご自分が使えるような方法を次回までに実際に試していただくこととしました。

また、怒りの感情への適切な対処を考えるために、あらためて怒りの原因を探ってみることとしました。Rさんが最も気に入らないのは、仕事の期限や時間にルーズなことや仕事に関して頑固で融通が利かない対応をされたときであることが分かりました。次回、これらの状況におけるRさんの怒りの背景にある考え方について検討してみることとしました。

2～3回目相談：

相談内容：

前回の相談後、怒りの背景にある自分の考え方について、少し考えてみました。怒りが込み上げてきたら、6秒カウント法と呼吸法を併用するのが良いかなと思っていましたが、そういう状況はありませんでした。しかし、そういう状況が現実にはなくても、これまでにそういう状況をもたらしてきたメンバーを目の前にすると一瞬ですがイラッとするんですね。時間にルーズ、融通が利かないということで、相手に対して不信感を持っていると思います。こういう気持ちをどうにかしないと、怒りはコントロールできないのかもしれない。

カウンセラーの姿勢・対応

Rさんは、怒りの背景にあるご自分の考え方について気づかれ始めていました。そこで、怒りの発生パターンについてお話ししました。信念や価値観はとても重要ですが、それがあまりにも強すぎると、自分の考え方やモノごとの捉え方に沿わないことが起こったときに怒りが湧き出します。お伺いすると、Rさんは仕事で完璧を目指して努力を続けてこられました。そして、やはり完璧を目指すあまり、仕事に関して強いこだわりがあるようです。会社はこうあるべき、仕事はこうあるべき、ビジネスマンはこうあるべき、という「べき思考」があって、それに合わない言動を許せなくなっていることが確認できました。怒りは相手に非があるからと考えてしまうと、対処を相手に任せることになりませんが、相手はそんなことは気にしていません。結局、怒りは蓄積され、自分が損をすることになります。そこで、Rさんの怒りの背景にある考え方を見直してみるために、①怒りを感じる状況、②そのとき頭の中にある考え(信念)、③より柔軟で自分が楽になる考え方、という順で検討しました。Rさんは、ご自分の中に、仕事に関してかなり厳格な信念を持っていたことに気づかれました。そして、より柔軟で自分が楽になる考え方を模索された結果、「部下が時間にルーズなのは本来その部下の問題であるから、放っておけば良く、仕事に支障がある時だけどうして欲しいかを伝えれば良い。頑固で融通が利かないのはその部下の問題であるから、仕事ではその部下の特徴と考えると接すれば良い。そういう方針で今後は対応していく」とRさんは明言されました。

そして最後に、部下に直してほしいことを上手く伝えるための方法としてアサーションについて話し合いました。Rさんは、自分の信念は常識であり、相手も分かっている当然という考え方で対処していました。自分の気持ちは伝わるはずだという思い込みがあったようです。また、相手の行動に注目するだけでなく、相手を変えようというふうにご自分で考えておられたようでした。今後は、相手の行動だけに注目して、仕事上必要があればどうして欲しいかをアサーティブに明確に伝えることにしたいという言葉をお聞きし今回の相談を終えることになりました。

☆☆☆

仕事のことや職場の人間関係、ストレスでなんとなく体調や気分がすぐれないとき、そして、プライベートな困りごとなど、どんなことでも、どうぞお気軽にヒューマン・フロンティアまでご連絡ください。



電話相談はこのように対応しています



フリーダイヤルにお掛けください。

窓口応答者：「はい、ヒューマン・フロンティア相談室です」

相談者：「ちょっと相談したいことがあるのですが」

窓口応答者：「はい、それでは担当するカウンセラーに代わりますので少々お待ちください」

カウンセラー：「もしもし。お電話代わりました。担当の〇〇でございます。どうぞお話しください」

以上のような形でスタートします。そこでカウンセラーは相談された方が、どのようなことで困っておられるのかを良く聴き、一緒に考えていきます。

どうぞお気軽にお電話ください。電話以外にも面談・E-mail 相談もあります。面談は一番有効ですし、ご希望があればカウンセラーが出張もいたします。契約企業の従業員のご相談を承っておりますが、相談内容や利用者のお名前は企業には決して伝わらない「プライバシー保護」となっておりますので安心してご利用下さい。