

## CHR研究所 所長 小山田 治子さん



NPO法人心の笑顔サポートセンター 理事長  
 学校法人産業能率大学総合研究所兼任講師  
 朝日カルチャーセンター 講師  
 日本交流分析学会評議員  
 日本家族カウンセリング協会会員  
 日本カウンセリング学会会員  
 日本心理劇学会会員  
 日本産業カウンセリング学会会員

家族心理士（家族心理士・家族相談士資格認定機構認定）  
 中級産業カウンセラー（労働大臣認定）  
 認定カウンセラー（日本カウンセリング学会）

### CHR (Creative Human Relations) 研究所

CHR研究所は企業・官公庁の研修をはじめ、  
 カウンセラーの養成・カウンセリングを行う機関です。  
 特に、カウンセリング・マインド、メンタルヘルス、交流  
 分析研修では30年以上の実績があり、その指導には定評が  
 あります。  
 CHR研究所では、健康な日常を維持するために、幅広い予  
 防教育活動をおこなっています。  
 企業内教育30年、母親教育20年のキャリアを持ち、企業  
 や官公庁から信頼を寄せられています。

## 健康な職場づくりに必要なストローク

### ■ 挨拶はメンタルヘルスの予防の一つ

職場の朝は挨拶からスタートするものと思っていましたら、最近はこの常識が通用しない職場が増えていることを知りました。メンタルヘルス研修で、受講者に聞いてみると、「そういえば、うちの職場はないですね。なんとなく部屋に入って、席に座るとパソコンを開いて・・・」というパターンようです。フレックス制度の導入で、一斉に業務開始とならないのも一つの要因なのかと考えてしまいました。朝、顔を合わせたときの表情や挨拶の声の調子から、また退社時の様子も合わせて、一人ひとりの心身の変調に気づき「あれっ！ いつもとちがうな」と思えば「どう

かした？ 元気がないね」と声かけられます。これはメンタルヘルスの大切な予防の一つです。

私たちの心の状態は、表情や声の調子・動作など非言語的な部分にほとんど現れますので、たとえ聞かれた人が「なんでもないです」と答えたとしても鵜呑みにせず、様子を見る必要があります。実際に上司が部下の変化に気づき、声をかけたことで家庭崩壊が防げた事例もあります。放って置けば精神的に追い詰められるところまでいったかも知れない内容でした。

特に最近の若い人たちはコミュニケーションが苦手で、会話も満足にできない人が増えています。1日中黙っていても与えられた仕事はこなし、苦痛と感しない人もいます。こうした人たちの中から問題が多く発生していますので、職場での挨拶は徹底したいものです。**コミュニケーションの第一歩である挨拶が自然に交わせる雰囲気であれば、お互いに顔を見る機会も多く、声もかけやすくなります。**

職場のメンタルヘルスが話題になるとき、昔と比較して職場から雑談がなくなったのも一つの要因ではないかと言われます。効率優先でいっときも無駄にしない風潮が強ければ、それだけでストレスを感じてしまいそうです。日々のわずかな時間の雑談でお互いの人間性をより深く理解し合い、時に笑い話も出るようであれば、職場は明るく温かい雰囲気になり、 unnecessaryな緊張は避けられます。

### ■ ストローク（ふれあい）について

交流分析のストローク理論では、人間は誰もがストローク（ふれあい）を求めている、誰でも与えられる価値ある



## ストローク分類表

	身体的	心理的	条件付き	無条件
プラス	<ul style="list-style-type: none"> <li>握手する</li> <li>頭をなでる</li> <li>抱擁する</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>誉める</li> <li>優しく接する</li> <li>認める</li> <li>挨拶をする</li> <li>じっくり話を聴く</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>はきはきしているからいいね</li> <li>君はなんでも言う通りに動いてくれるからありがたいね</li> <li>数字に強いところはすばらしいね</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>君はこの職場には欠かせない人材だね</li> <li>あなたのお陰で職場が明るいわ</li> <li>君のことを信じている</li> </ul>
マイナス	<ul style="list-style-type: none"> <li>殴る</li> <li>蹴る</li> <li>叩く</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>悪口をいう</li> <li>罵倒する</li> <li>しかる</li> <li>皮肉を言う</li> <li>陰口をたたく</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>もう少し身だしなみをキチンとできないかね</li> <li>常識をわきまえない人とは一緒に仕事をしたくないね</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>給料ドロボウ!</li> <li>2度と顔はみたくない</li> <li>まだ辞めないの?</li> </ul>

存在であると言います。これには肯定的と否定的がありますが、挨拶も肯定的ストロークの一つです。相手に関心があれば自然に注目し、声をかけたりほほえんだりします。

人との関わりのなかで心地よく、うれしく感じる働きかけが肯定的ストロークで、反対に不愉快に感じたり、心や身体が傷つくような言動は否定的ストロークといえます。毎日同じメンバーで過ごす職場が、肯定的ストロークに満ちていれば居心地がよく、仕事に集中することができますし、やりがいも感じるでしょう。しかし、否定的ストロークの多い職場では、批判されたり、時には皆の面前で激しく罵られたり、人格を否定され、能力のある人も常に緊張しながら仕事に向かいますので、しなくてもよいミスが重なり、それでまた叱られると言う悪循環になります。

最近の受講生にこのパターンの人がありました。エゴグラムの特徴と合わせて見て、身体に変調はないか聞きますと、胃腸の状態がずっと悪いとのこと。このまま続くといずれうつ状態になりかねないタイプでしたので、一番わかってもらいたい人に自分の気持ちを伝える事を勧めました。このタイプの人はいいたい事を常に我慢しますので、いざ気持ちを伝えようとすると、今まで押さえ溜め込んでいた感情が一気に噴出して、激しい言い方になり、逆効果になる場合がありますので、冷静に落ち着いて気持ちを丁寧に話すことです。

### 健康な職場で大切なこと

上司からのパワハラが原因でうつ病になり自殺をした当

時35歳の男性が、昨年10月パワハラ労災第1号として認められました。彼が上司から言われ続けた「給料ドロボー」「目障りだ、消えてくれ」このような言動を無条件の否定的ストロークと言います。人格を否定するような言動が続くと人を無力にしてしまいます。厳しく叱ったり注意するときは、言われた本人が何をどうすればよいのか、納得できるように条件付けで注意することと、相手の言い分にも耳を傾けることです。

人材育成には時に厳しさも必要ですが、普段から無条件の肯定的ストロークのやりとりが自然に行われて、信頼関係が築かれていればこそその効果です。折角の肯定的ストロークも期待通りに行動した時だけ与えられる条件付では、認められたい一心で頑張り、その結果ストレス過多を招くこととなります。誰からもストロークが得られないと、仕事でミスを繰り返したり、頻繁な遅刻で叱られたりならまされたり、否定的ストロークを求める行動をとります。職場で大切なことは、無条件の肯定的ストロークと条件付の否定的ストロークをやりとりできる雰囲気です。人は肯定的ストロークで成長し自己肯定感を持ち、心の強い人間になります。ストロークは心の栄養剤です。

#### NPO法人 心の笑顔サポートセンター

##### ■心の笑顔電話相談（無料）

045-566-0875

[毎週水曜日・土曜日 10:00~16:00]

##### ■CHR研究所HP

<http://www.c-h-r.com>

連載に対する組合員の皆さんからのご意見を募集しています!

損保労連メール: [sompo-roren@fnii.or.jp](mailto:sompo-roren@fnii.or.jp) までお気軽にお寄せください!