

生産性  
UP!

# ストレス対処法 「コーピング」のススメ

職場のストレスは、従業員の離職率や生産性に大きく影響します。そこで、ストレスに対処する「コーピング」を実践・導入するポイントを紹介します。

洗足ストレスコーピング・サポートオフィス  
公認心理師・臨床心理士・産業カウンセラー  
大澤 ちひろ

## 「ストレス」の仕組みと付き合い方

私たちのストレスは、「ストレスの原因となる刺激」である「ストレッサ」と、「ストレッサーを経験した結果生じる「心身の変化」である「ストレス反応」の2つの要素に分けられます(図表1)。

### ▼ストレッサー

ストレスの原因となる「ストレッサ」は、「物理的ストレッサー」「化学的ストレッサー」「心理・社会的ストレッサー」に分類できます。

私たちが、ふだん「ストレス」と呼んでいるものの多くは、「心理・社会的ストレッサー」にあたります。ビジネスシーンでも、仕事の量や質、対人関係、キャリアの悩みなど、様々な要因が、ストレッサーとなり得ることが知られています。

昇進などの喜ばしい出来事であっても、生活上の大きな変化を伴うことから、ストレッサーになることがあります。

また、小さなストレッサーが蓄積することで大きな影響を与えることもあります。

### ▼ストレス反応

自分が抱えているストレッサーと、それに対する心身の変化を書き出してみましよう。

ストレッサーにより生じた「頭痛」や「不安」といった変化が「ストレス反応」です。

ストレス反応は、「身体的反応」「心理的反応」「行動的反応」に分類できます。

常にイライラする、ずっと落ち込んでいる、飲酒量が増えたなど、ネガティブな気分や、悪い状態が続いている場合には注意が必要ですよ。

2週間を目安としてネガティブな気分や悪い状態が続く場合は、医療機関で相談することをお勧めします。医療機関へのハードルを高く感じる人は、身近な相談先として、職場の健康管理室や、メンタルヘルス相談窓口を活用してもよいでしょう。

### ▼ストレスとの付き合い方

ストレスと上手に付き合うためにまず大事ななのは、自分のストレスのサインに気付くことです。

ストレスを感じやすい状況や、ストレスを感じたときの反応は人

それぞれです。

そこで、日々の自分のストレスを観察しましょう。観察した結果をメモしておけば、自分のストレスのパターンを把握しやすくなり、心身のSOSに早く気付いて対応できるようになります。

## ストレス対処スキル 「コーピング」とは

ストレスに対して、科学的に効果が認められている対処スキルの1つに「コーピング」という考え方があります。

当社(洗足ストレスコーピング・サポートオフィス)では、「コーピング」を、「自分のストレス(ストレッサー、ストレス反応)に対して行なう意図的な対処」と定義付けています。

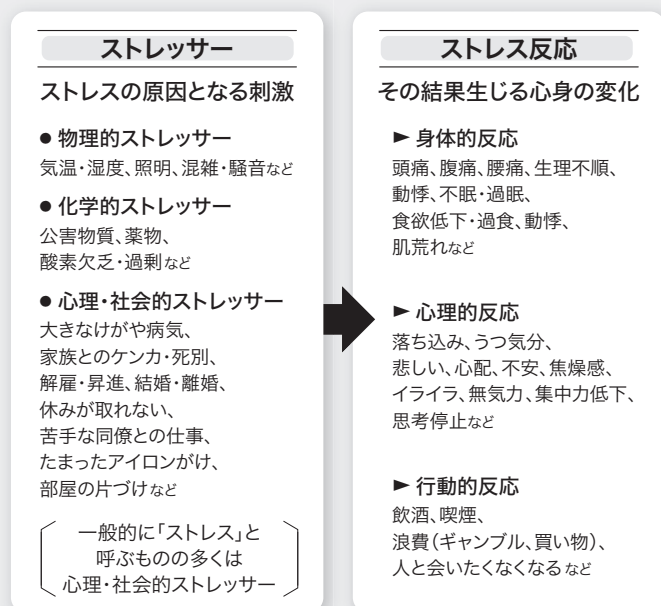
ストレスへの対処というと、気分転換やストレス解消をイメージしやすいかもしれませんが、

これらもコーピングの1つですが、コーピングとは、もっと広い概念のことをいいます。

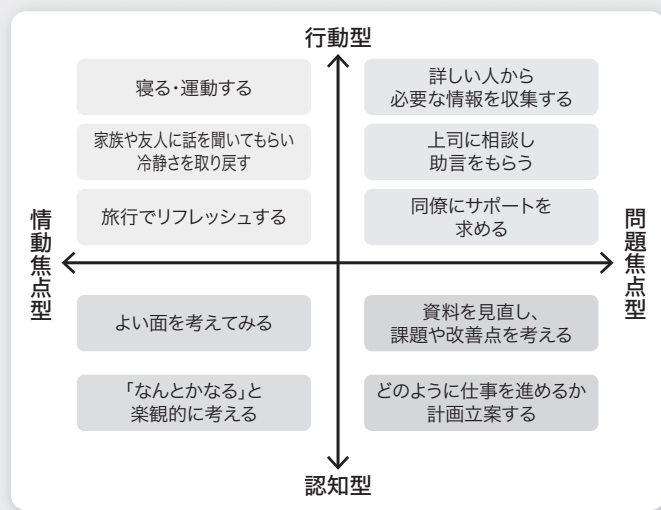
コーピングには、主にストレッサーに対処する「問題焦点型」と、ストレス反応に対処する「情動焦点型」の2つがあります。

さらに、その手法から、具体的

図表1 ストレスの要素 — ストレッサーとストレス反応



図表2 コーピングの分類と具体例



に行動することで解決を図る「行動型」のコーピングと、解決策について考えたり、考え方の幅を広げるといった、頭のなかで行なう「認知型」コーピングに分類することができます（図表2）。

▼問題焦点型コーピング

「問題焦点型コーピング」は、ストレッサーとなる状況の解決を図る方法です。

たとえば、業務マニュアルの作成

成が思うように進まないとき、「上司に相談して助言をもらう」（行動型）、「資料を見直し、課題や改善点を考える」（認知型）などが挙げられます。

▼情動焦点型コーピング

「情動焦点型コーピング」は、ストレスを受けた感情のケアや立て直しを図る方法です。

たとえば、「旅行でリフレッシュする」（行動型）、「現状のよい

面を考えてみる」（認知型）などが挙げられます。

コーピングを使いこなす

▼状況に応じたコーピング

ストレスに強い人は、複数のコーピングを持っており、自身の状況に応じてコーピングを使い分けています。

たとえば、読書をしたり好きな映画を観たりするといったコーピ

ングは、心がザワついて落ち着かないときには難しいこともあります。このようなときは、無心になつて走る、ヨガを行なうといった別のコーピングを試してみるのをおススメです。

また、仕事が忙しくて行動型コーピングのための時間が取れないときは、「何とかなる」と仕事に対する考え方の幅を広げるのも1つの方法です。

▼コーピングを組み合わせる

複数のコーピングを組み合わせで行ない、ストレッサーとストレス反応の両方に対処していくことも重要です。

たとえば、仕事のストレスに対して「同僚にサポートを求める」といった問題焦点型コーピングを行なうことは、根本原因を解決するために有効ですが、その効果はすぐに現れてくれないこともあります。

そこで、「家族や友人に愚痴を聞いてもらう」「旅行でリフレッシュする」といったストレス反応に対処する情動焦点型のコーピングを組み合わせて行なえば、根本原因が解決されるまでのストレスに対処することができます。

## ▼「MYコーピングリスト」を作成する

ここからは、筆者が、企業研修やカウンセリングで実際に使用している「MYコーピングリスト」の作成方法を解説します。

### STEP 1

ふだん自分が使っているコーピングを書き出す

まずは、自分が日頃ストレスを感じたときに行なっている行動を書き出します。

【例】散歩をする、音楽を聴く、温かいお茶を飲む

### STEP 2

新しいコーピングを追加する

コーピングは、質より量が重要です。日常のなかでできるちょっとしたコーピングをたくさん見つけましょう。

尊敬する人や小説の登場人物など、どうするかを想像しながら考えてみるのもアイデアが広がり、楽しみながら取り組みます。誰かに話を聞いてもらったり、手伝ってもらったりするなど、周囲にサポートを求めることも、大切なコー

ピングの1つです。

医療機関や職場の相談窓口などを活用してもよいでしょう。1人で抱え込まずに、上手にサポートを活用するコーピングも考えてみましょう。

【例】上司に相談して仕事の状況を一緒に整理してもらう。友人の趣味を自分もやってみる

### STEP 3

リストを作成し、ストレスを感じたら実践する

STEP 1、2で書き出したコーピングの方法をリスト化し、いつでも持ち歩けるようにします。カードやスマホのメモ機能などを使用するとよいでしょう。

そして、ストレスを感じたらリストのコーピングを実践し、効果を観察しましょう。

このような実践と観察を続けること、「このストレスには、Aのコーピングより、Bのコーピングが効果的」といった自分なりの使い方のコツがつかめてきます。

【例】仕事の人間関係が上手にいかない ↓ 音楽を聴く（効果小） ↓ 同僚とランチに行き愚痴

を聞いてもらう（効果大） ↓ 上司に相談してみる（問題の解決）

## コーピングを企業で導入する

### ▼従業員の対処スキルの向上

セルフケア研修や、新入社員研修、管理者研修など、従業員の教育・育成プログラムに導入するのも1つの方法です。

ストレスは、ライフステージ（結婚）や、キャリアの発達段階（昇進）に応じて変化します。

環境や立場の変化がどのようにストレスに関わってくるのかを考慮して、コーピングも見直す必要があります。

研修は、キャリアの節目ごとなど、定期的、継続的に学べるよう計画的に実施すると効果的です。

### ▼ラインケア力の向上

管理者、人事・総務担当者が、「コーピング」を学んでおくことは、部下の不調に気付きやすくなり、適切なラインケア（管理者による部下のケア）に繋がりがやすくなります。

また、ラインケアでは、ケアを担う管理者を組織がサポートする

ことも重要です。

ケアを担う人が健康でなければ、他者のケアは担えません。管理者が自身のセルフケアを行なえるよう、研修の機会を提供したり情報提供を行なったりすること、対応に悩んだときに相談できる窓口や仕組みを整備することなどのバックアップも重要です。

### ▼職場環境の整備

職場環境を見直し、従業員が日常的に「コーピング」しやすい環境を整備することも重要です。

たとえば、コーピングの1つである「相談する（サポート希求）」に着目して、相談窓口の設置、定期面談の実施など、従業員が相談しやすい環境を整えましょう。

業務遂行のストレス対処に必須となる問題焦点型コーピングは、「タスクを管理すること」「課題を整理し解決に向けたプランを立案すること」「関係者と連携すること」といった複数のコーピングが関わります。

そのため、1on1、メンター制度など、業務遂行における問題解決のプロセスを丁寧サポートする仕組みを整えることが、職場環境の整備に繋がります。