

問題解決能力を高めよう

目的	1. 問題解決プランの立て方について確認する。 2. 問題解決プランシートの書き方を練習する。
準備	・レジュメ「問題解決能力を高めよう」 ・問題解決プランシート(白紙1枚、事例記入済み1枚)

	留意点
1 目的の説明(2分) 目的と進め方を説明します。	
2 問題解決プランの立て方、問題解決プランシートの書き方の説明(90分) レジュメ「問題解決能力を高めよう」に沿って、問題解決プランの立て方について説明します。 問題解決プランシートの書き方については、事例を提示し、受講者から解決策の案出、解決策の検討、行動計画の立案の各ステップで意見を出してもらい、板書をしながら、記入方法を確認していきます。	・解決策の案出では、いろいろな方法があることを理解してもらうため、スタッフも含め、たくさん解決策を出します。行動面と認知面、両面から解決策が出るよう心がけます。 ・解決策が職場で実行するものであった場合、休職中に行うことは難しいため、行動計画は復職準備中に実行できる内容にするよう説明します。
3 注意転換法の説明(10分) 問題解決が難しい場合の対処法として、注意転換法をレジュメに沿って紹介します。	
4 問題解決プランシートの記入(宿題)(5分) 問題解決プランシートに、行動することで解決できそうな自分の問題を取り上げ記入してもらいます。 次回のセッションでは、その内容をもとに皆で検討する予定であることを伝えます。	
5 まとめ(3分) セッションの内容について簡単にまとめて伝えます。	・受講者に感想を述べてもらいます。

ポイント	つらくなるような問題がある時は、解決に向けた方法をステップを踏んで検討し、実行に移すことによって、問題解決の糸口がつかめることに気づいてもらうことが重要です。
------	---

1

今回のテーマは、「問題解決能力を高めよう」です。

ストレスを感じた体験を振り返った時に、ストレスの原因となる問題に対して、自分がうまく対処し行動できればよかったと思うこともあるでしょう。そこで、今回から2回にわたって、行動に焦点をあてて、問題を解決する方法を一緒に勉強していきたいと思います。

問題解決能力を高めよう

2

今回の目的は、2点あります。①問題解決プランの立て方について確認する、②問題解決プランシートの書き方を練習する、です。

進め方ですが、まず、レジュメにそって、問題解決能力を高めるためのステップについて説明します。次に、意見交換を交えながら、問題解決プランシートの作成を体験してもらいます。

目的・進め方

- 目的
 - －問題解決プランの立て方について確認する。
 - －問題解決プランシートの書き方を練習する。
- 進め方
 - －問題解決能力を高めるためのステップの説明
 - －問題解決プランシートの作成体験

3

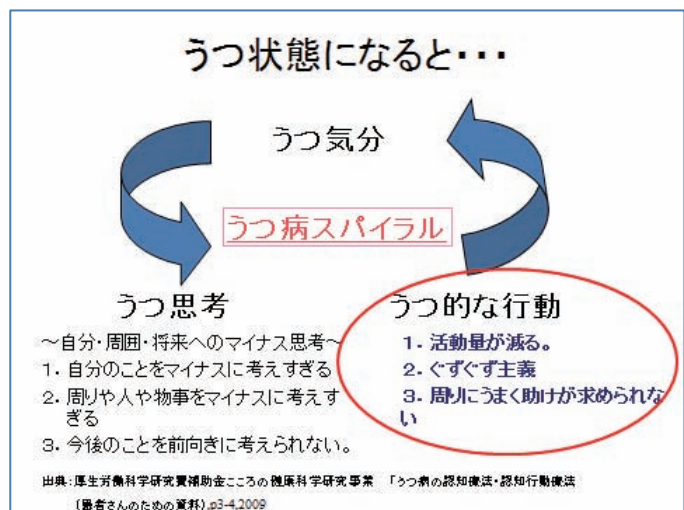
まずは、うつ状態の時によく起こる思考と行動の特徴について復習します。

うつ状態の時には、自分・周囲・将来に対してマイナスに考える「うつ思考」が生じやすくなります。「うつ思考」によって、楽しいことや達成感が得られず、元気の素がなくなってしまうと、①活動量が減る、②ぐずぐず主義、③周囲にうまく助けが求められないといった「うつの行動」に陥りやすくなります。すると、物事がうまくいかず、より一層「うつ気分」が強まってしまいます。

このように、気分と思考と行動は互いに影響しあっています。うつ気分は、うつ思考やうつの行動を生じさせ、うつ思考やうつの行動は、うつ気分を生じさせます。こうした悪循環が「うつ病スパイラル」です。

この「うつ病スパイラル」を断ち切る方法には、2つ方法があります。思考を変える方法と行動を変える方法です。

今回は、うつの行動に焦点をあてて、行動を変えることでうつ病スパイラルを断ち切る方法を考えていきます。



4

行動を変えるには、いくつかの方法があります。

1 まず1つめが生活記録表の活用です。

既に取り組んでいる方が多いと思いますが、毎日1時間または30分刻みに、自分がした活動を書き出すものです。生活記録を活用することの効果は大きく二つあります。

一つは、気分や疲労の波を把握できることです。生活記録表を継続してつけると、1週間単位や1ヶ月単位で気分や疲労の波を客観的に把握することができます。そして、波が生じる原因や対策を考えていく際の手がかりになります。気分

が落ち込んでダメだったと思う日でも、以前と比べて朝はきちんと起きられた、作業は続けられたなど、うまくできたことに気づききっかけにもなります。復職後も、自己管理のために継続している方もいます。

もう一つは、毎日の行動目標を立てたり実行に移したりする際に役立つことです。生活記録表は、自分がどの程度活動できているかという記録なので、それをもとに計画を立て、活動範囲を広げていくことができますし、逆に何かをやりすぎて疲労しすぎてしまうといったことも避けられます。記録をつけることは「記録をつけるから朝きちんと起きておこう」といった行動目標を達成するためのモチベーションになりやすく、結果として目標を達成できた場合は、達成感にもつながります。

最近の研究では、必ずしも認知面に働きかけなくても、楽しめたりやりがいを感じる行動を増やし活動量を上げていくことによって、うつ病が改善する例も報告されています。つまり、認知や気分の改善には行動が及ぼす影響が大きいということです。行動を変えていくことで、つらい気分や考えへのとらわれが減ることも多いのです。

2 行動を変える方法の2つめとして、アサーショントレーニングやSSTがあります。

人間関係の法則には、「力の関係」といって、自分が弱くなると相手が強く出るという法則があります。うつや不安が強い時には、弱気になりすぎて言いたいことが言えずに後悔することがよくありますが、そのような時には相手からきついことを言われやすくなり、傷ついてしまうことも珍しくありません。アサーショントレーニングやSSTによって、自分の気持ちを穏やかにきちんと伝えていくことができると、相手と対等な力の関係を築きやすくなっていきます。

3 行動を変える方法の3つめが、問題解決プランの作成です。

問題解決プランの作成とは、現実にある目の前の問題を見つめ、問題を整理し、解決策を案出するというものです。これは、特別なスキルではなく誰もが日常生活で行っているものですが、ステップを踏むことで問題に現実的に対応できるようになります。

今回は、この問題解決プランの作成を取り上げます。問題解決プランとは何か、どのように作成していくものなのかを皆さんと一緒に確認していきたいと思います。

行動を変える方法

問題解決プランの作成

直面する問題に
現実的に対応できるようになる

生活記録表の活用

- ・気分や疲労の波を把握できる
- ・行動目標を立てることに役立つ



アサーショントレーニング SST

自分の気持ちをきちんと伝え
相手と対等な関係を築きやすくなる

5

では、どんな時に問題解決プランの作成をするのでしょうか。

例えば、職場で問題に直面して苦しい状態や困った状態が続くと、何に困っているか、どう解決したらよいか考えるエネルギーがなくなっていき、次第に自分を責めたり、会社や上司を責めたり、過去をさかのぼって悔やんだりするようになってきます。しかし、それで問題が解決するわけではありません。

職場で問題に直面し、自分が解決する役割を担っていて何とかしたいと思っているけれども、何から手をつけていいかわからない、

考えがまとまらなくてどうせだめだとあきらめてしまう、そういった場合に、問題解決プランを作成してみましょう。

問題解決プランの作成で大事なものは、目の前の問題をどのように解決するか、ということです。現実を見つめ、今から何ができるか考えます。そして、人にはできることとできないことがあり、できないことを受け入れる勇気を持つことも大切になってきます。

問題解決プランの作成は、認知行動療法の技法の一つである、問題解決技法を援用したものです。問題解決技法は、決して特別なものではなく、普段から行っている効率のよい問題解決方法をまとめたものです。

問題解決プランの作成とは

例えば、職場で問題があるとき

- ・自分が何とかしたい・・・自分の役割なのに・・・
- ・多少は何とかできそうな問題なのに・・・
- ・何から手をつけていいかわからない・・・
- ・どうせ解決できないとすぐあきらめる・・・

- 目の前の問題を解決する
- 現実を見つめ、今から何ができるか考える
- できないことを受け入れる勇気を持つ

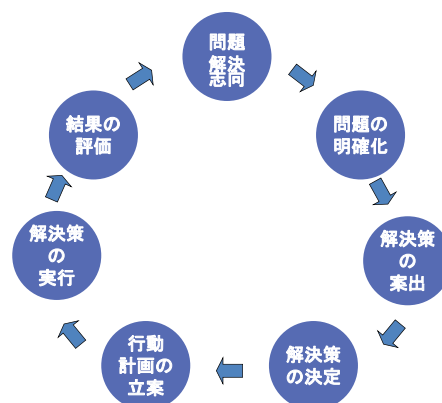
6

問題解決プランを作成するためのステップを説明します。

①問題解決に向けての気持ちを整える問題解決志向、②問題の明確化、③解決策の案出、④解決策の決定、⑤行動計画の立案、⑥解決策の実行、⑦結果の評価といった順序で進んでいきます。各ステップの詳細は、この後一つずつ取り上げますが、まずは全体像を把握してみてください。

このステップは一つのモデルなので、状況を見ながら自分に合った方法で柔軟に使っていきましょう。途中を省略したり、順番が逆になったりしてもかまいません。技法に縛られず、技法を自分で使うという姿勢が大事です。

問題解決プランの作成ステップ



出典：田島美幸氏：認知療法勉強会資料 を改変

7

では、「問題解決プランシート」を皆さんにお配りします。

この「問題解決プランシート」を使って、この事例についてどうやって問題解決を進めていくか一緒に考えていきましょう。

※事例を紹介します。受講者に、同様の経験があるか発表してもらってもよいでしょう。

事例

Aさんは、現在休職中。復職をめざしたプログラムに通っています。

ある日、担当スタッフから、これまでやったことのない新しい作業をやるよう勧められました。説明を聞くとできそうだったので、やってみることにしました。

新しい作業に手をつけましたが、思ったよりもわからないことが多く、なかなか作業が進みません。担当スタッフには、以前できそうだと答えているので少し聞きづらく、作業が進まないまま時間が過ぎてしまいました。

「どうしよう…作業が進まない…こんなことで復職できるんだろうか…」
Aさんは、どうしたらよいかわからず、焦りと不安だけが募ります。

9

次のステップは、問題の明確化です。

このステップでは、何が問題かを具体的に考えて、一つだけ選び出し、「問題」の欄に記入します。

例えば、職場で大きな問題、つらい問題を抱えた時は、一度に全てを解決したいと思うかもしれませんが、しかし、問題を一気に解決することは実際にはできないもので、一度に手をつけると收拾がつかないこともあります。そこで、まずは、一つの問題に集中して解決することが大切になります。

一つの問題しか解決できないなら、他の問題は

どうしたらいいのかと思う人もいるでしょう。でも、問題解決プランの作成を通じて、一つの問題を解決できれば、その基本的な方法を習得できて、他の問題に応用することもできます。まずは試しに一つの問題に取り組んでみるといった姿勢で臨んでもらえればと思います。

問題の明確化のポイントは、漠然とした問題ではなく、具体的に5W1Hを意識して一つの場面を切り取ることです。例えば「会社に行くのがつらい」といった書き方ではなく、「帰宅時間だが、〆切を過ぎた書類が3つもたまっている」といったように具体的に書きます。

Aさんの事例では、問題は「担当スタッフから勧められて新しい作業を始めたが、わからないことが多く、スタッフに少し聞きづらいため、作業が進まない。どうしたらよいかわからず、焦りと不安が募ってしまう。」と記入しました。

問題の明確化

①問題

- ・何が問題かを具体的に考えて、一つだけ選び出す。
- ・漠然とした問題ではなく、5W1Hを意識して、1つの場面を切り取る。

例) × 会社に行くのがつらい

○ 帰宅時間だが、〆切を過ぎた書類が3つもたまっている

× 職場の雰囲気がギスギスして居心地が悪い

○ 顧客対応で迷った時、上司や先輩に話しかけづらくて相談できない

出典：田島美幸：認知療法勉強会資料を改変

10

問題の一つ選んだら、問題が解決されたらどんな状況になるのか、解決イメージを具体的に記入します。

解決イメージのポイントは、自分が取り組めるような現実的な解決イメージにすることです。理想的な目標を掲げるのではなく、「最低こうなれば大丈夫」といった現状を一步踏み出すレベルです。

例えば「上司が自分に対して配慮してくれるようになる」というように相手の行動を変えることは困難なので、「上司に相談したい内容を伝えられるようになる」というように、自分が取り組むことで解決できるイメージにします。

この後、解決策を考えていくのですが、問題や解決イメージが十分に具体的現実的になっていないと、解決策を考えにくくなります。解決したい問題と解決イメージが具体的に絞り込めているか、もう一度確認しましょう。

Aさんの事例では、解決イメージは「作業を進めるための見通しを立てる」としました。

問題の明確化

②解決イメージ

- ・自分が取り組めるような現実的なものにする。
- ・理想的な目標ではなく、「最低〇〇になれば大丈夫」というレベルにする。

例) × 上司が自分に対して配慮してくれるようになる

○ 上司に相談したい内容を伝えて助言をもらう

× 仕事を早くこなせるようになる

○ 今週中に〆切が来る提出書類を1つ仕上げる

11

問題と解決イメージを明確化できたら、ブレインストーミングと呼ばれる手法を参考に、その問題に対してできるだけ多くの解決策を考え、問題解決プランシートへ記入します。

解決策の案出には、3つのコツがあります。

1つめのコツは「数の法則」です。解決策は多く考えれば考えるほど、解決につながる方法が含まれる可能性が高くなります。

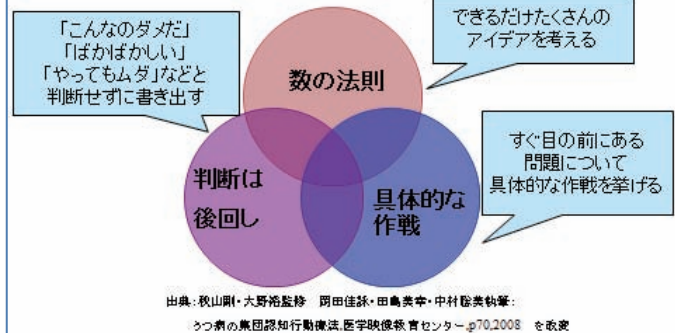
2つめのコツは「判断は後回し」です。ばかばかしい、やってもムダといった批判的な気持ちを抑えて、多くの解決策を出していきます。良いか悪いかという判断は全ての解決先が出揃ってからにします。

3つめのコツは「具体的な作戦」です。解決策は、すぐ目の前にある問題について具体的な作戦を挙げるようにします。

解決策の案出

①考えられる解決策を書き出してみる

【案出のコツ】



12

さまざまな視点で解決策の案出をするにあたって、ストレスコーピングの方法も参考になるので紹介します。

ストレスの対処方法には、4つのコーピング、つまり対処方法があります。

1つめは、刺激、つまり問題そのものに対するコーピングです。問題に対して、①自力で克服する、②相手に働きかける、③回避・逃げる、といった方法です。

2つめは、評価に対するコーピングです。自分の受けとめ方を変える方法です。

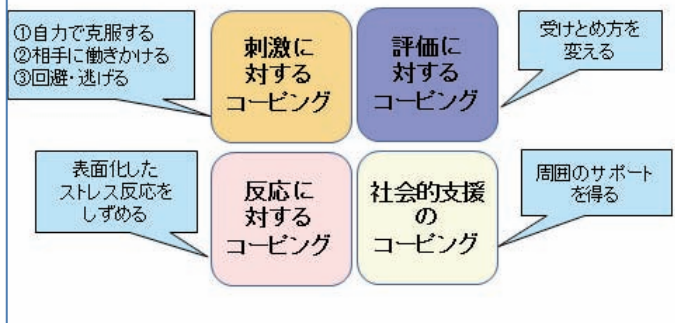
3つめは、反応に対するコーピングです。表面化したストレス反応をしずめる方法で、休養やリラックス法などのことです。

4つめは、社会的支援のコーピングです。上司や同僚、家族、友人など周囲のサポートを得る方法です。

解決策の案出

②さまざまな視点から解決策を考える

【4つのコーピング手法】



Aさんの事例では、どんな解決策が考えられますか。

※解決策の案を受講者に出してもらいます。

例)①焦りと不安が募っている状況を家族や友人などに話してみる。

②その作業をやったことのあるメンバーを探して、教えてもらう。

解決策が出揃ったら、それぞれの解決策の長所と短所を書き出します。実行可能か、効果はあるかといった視点からも考えてみましょう。

※受講者から、それぞれの解決策について、長所、短所を挙げてもらいます。

例① 焦りと不安が募っている状況を家族や友人に話してみる。

長所: 気軽に相談でき、励ましを得られる。

短所: 作業を進めるための助言は得にくい。

例② その作業をやったことのあるメンバーを探して、教えてもらう。

長所: 作業を進めるための助言を得られる。

短所: そういうメンバーがいるかどうかわからない。

解決策の決定

それぞれの長所・短所の検討

- 解決策が出揃ったところで、それぞれの長所と短所を書き出す。実行可能か、効果はあるかという視点からも考える。
- それぞれの解決策について、長所と短所を見比べ、実行可能で問題解決につながりそうな解決策を選ぶ。
- 完璧な解決策はないものと受けとめ、ベターな解決策を探す。

【これまで問題が起きた時を振り返って…】

- ・ 同様な問題に、これまでどのように対処してきたか？
- ・ その方法は実行可能だったか？
- ・ その方法は効果があったか？

次に、長所と短所が出揃ったら、見比べてみて、実行可能で、問題解決につながりそうな解決策を選びます。覚えておきたいのは、完璧な解決策というものはないということです。私たちはつらい時には早くラクになりたくて、つい全てを一気に解決してくれる答えを求めたくなりますが、それは難しいものです。ベストではなくベターな解決策を探すようにしてください。

それからもう一つ、これまで職場で問題が起きた時に自分がとってきた解決策を振り返ってみてください。「実行できそうだから」と同じ方策を繰り返し選んでいた人は、それが問題解決に効果的だったでしょうか。「一気に全て解決したい」と無理をしてしまった人もいるかもしれません。どちらも、自分のエネルギーや実行可能性を十分把握していないために、問題解決が進まなかった可能性があります。思い当たる人は、自分の活動エネルギーや置かれた状況を踏まえて、より実行可能性が高いもの、より効果のあるものを選んでみましょう。

※受講者に、解決策の中から試せそうなものを一つ選んでもらい、発表してもらいます。

14

解決策を決定した後は、具体的な行動計画を立てます。

行動計画は、実際にすぐに取りかけられる内容にします。いつ、何を、どのように、どのくらい、どうやって、というように具体的に、できるだけ細かいステップに分けて考えるとよいでしょう。実行している自分がイメージできるくらい具体的にしておきます。

行動計画のステップは、最初は「やさしすぎるんじゃないか」と思うくらい、小さなステップを踏むのがよいと思います。特に、うつ状態で気持ちが焦っている時は、元気だった時を基準にして解決しようとしがちなので、意識的に一つ一つのステップを低めに設定するくらいがよいでしょう。

行動計画の立案

今から取りかかるための行動計画を立てる

- できるだけ具体的に細かいステップで準備をする。
(5W1Hで・・・いつまでに、何を、どのように、どのくらい、どうやって)

例)【解決策】説明した後で不安になった時は、自分の説明のしかたで理解できたか相手に確認する



具体的にどう行動する？
慣れないことは、細かくステップを考える。

- 【行動計画1】家族にニュースの内容を説明して、「今の説明でわかった？」と聞いてみる。
- 【行動計画2】スタッフとの面談時、自分が説明した後すぐに「今の説明で理解できたでしょうか」と聞いてみる。

15

休職前につらかった問題、復職後に心配している問題を取り上げて、職場での解決策を整理しておきたい、という方もいるでしょう。

問題が過去や未来のものである場合、解決策は決めたけれど現時点ではすぐに取りかけられない、ということがあります。その場合は、休職中に取りかけられることを行動計画にします。

例えば、「休職前、仕事上で迷った時に上司に相談できなかった」という問題の解決策として、「仕事上で迷った時、上司に相談し助言を求め

る」という解決策を選んだとします。この解決策は復職してからでないと実際に実行できません。そのため、行動計画は、日常生活で同様に相談しにくい状況や練習できる設定を考え、休職中の今の時点で取りかけられるような行動計画を具体的に考えます。

※受講者に、選んだ解決策について、現時点で取り組める計画にしてもらい、発表してもらいます。

休職前の問題・復職後の問題を取り上げた時は

- いま実行できない解決策の場合は、休職中に取りかけられることを行動計画にする。

例)【解決策】仕事上で迷った時、上司に相談し助言を求める。



上司に仕事の相談をすることは、休職中は実行できない。
休職中にできること、手をつけられることを考える。

- 【行動計画1】相談する時の話し方を書き出してみる。
- 【行動計画2】スタッフに自分から話しかけてみる。「資料でわからない点があるんですが、お聞きしていいですか？」
- 【行動計画3】次回の面談で、職場の状況を設定してロールプレイをする。

16

次は、実際に行動に移す段階です。

でも、気分が落ち込んでいると、行動に気が向かない、やめた方がいいんじゃないかといった考えが浮かんできて行動できないこともあるかもしれません。そんな時、実際に行動に移すことをスムーズに進めるために、「認知リハーサル」、つまり心の予習を行います。

認知リハーサルは、どんなふうに自分が行動するのか、具体的な状況を心の中でイメージします。また、それぞれの行動をした時にどのような問題が起きる可能性があるか想像し、問題が起きた時の対処法や次善策もイメージしておきます。

認知リハーサルで心の予習をしておく、実際の行動で慌てたり緊張することも減ってきますし、問題が起きても予想しているので対処しやすくなります。

実際に行動する前に 認知リハーサル(心の予習)

- 実際の行動を具体的に心の中で思い浮かべてみる。
- 行動をした時にどのような問題が起きる可能性があるのか想像し、問題の対処法や次善策もイメージしておく。

例) 話しかけるタイミングがうまくつかめないかも・・・

- ・深呼吸を2回して、再度やってみる
- ・話しやすいメンバーに話しかけて、タイミングを確認する

- 心の予習をしておく、実際の行動で慌てたり緊張することも減る。何が起きても予想しているので対処しやすくなる。

17

最後のステップは、行動計画の実行と結果の評価です。

認知リハーサルで心の予習をしたら、行動計画を実行に移します。そして、思ったように実行できたか、期待していた結果が得られたか、その結果を自分で評価して「結果の評価」に記入します。

期待していた結果が得られた場合には、行動を続けます。逆に、期待はずれに終わった場合には、期待はずれの原因を検討し、問題解決プランの作成ステップをもう一度やってみましょう。

行動計画の実行・結果の評価

- 行動計画を実行に移し、その結果を自分で評価する。
- 期待していた結果が得られた場合には、その行動を継続する。
- 期待はずれに終わった場合には、その原因を検討し、もう一度問題解決プラン作成のステップを踏む。

【問題が解決しないとき】

- ①問題に取り組める心の準備ができているか。
- ②問題の設定や解決イメージは適切か。
- ③行動計画は適切か。
- ④結果について適切な評価ができているか。

行動実験だ



問題が解決しない時には、4つの点を確認すると原因が見えてきます。

①問題に取り組める心の準備ができているか、②問題の設定や解決イメージは適切か、③行動計画は適切か、④結果について適切な評価ができているか、の4点です。

結果を評価する時、「計画通りできなかった」と自分を責める人もいるかもしれません。落ち込んでいる時にはマイナス面ばかりを見てしまいがちなので、うまくいった部分があっても「これくらいできて当たり前だ」と考えてしまいやすいのです。上手にできるかどうかというより、「自分の予測や受けとめ方がどの程度現実的だったかを調べるのが目的だ」、「行動実験だ」くらいに考えて結果の評価をしてみてください。

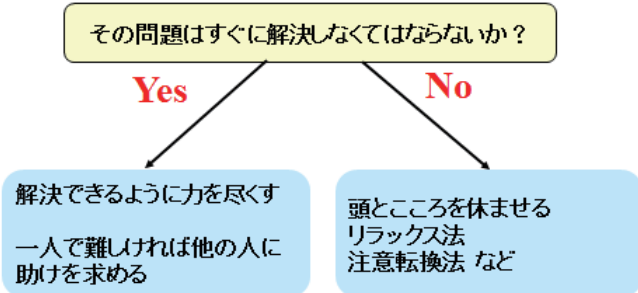
ここまで問題を解決する方法について説明してきましたが、もちろん、それで全ての問題が解決できるわけではありません。問題がすぐには解決できそうにない時には、その問題をすぐに解決する必要があるかどうかを検討することも大切なことです。

検討した結果、すぐに解決しなくてはならない場合には、解決できるようにさらに力を尽くします。一人では難しい場合には、他の人に助けを求めることも検討します。

もしすぐに解決しなくてもよい場合は、一度自分の頭を問題から解放して休ませてあげるのも一つの方法です。しばらくたって新しい解決策が浮かぶこともあります。

どうしても問題が気になって頭から離れない時には、自分なりのリラックス法を試すのも一つの方法です。参考までに、注意転換法についてご紹介します。

問題がすぐには解決できないとき



注意転換法は、つらい気持ちから、少し注意をそらして気持ちを切り替える方法です。

人によって好みは違うので、興味を持てるもの、できそうなものからやってみるとよいでしょう。

あまりやり過ぎると抜け出せなくなることもあるので、つらい気持ちが少し和らいだら、現実を目を向けることも必要です。

注意転換法

①その場から離れて、気持ちを紛らわす

- 活動する(読書、運動、趣味、掃除、英語、コンサート、友達と会う等)
- 誰かの役に立つ(ボランティア、しばらく会っていない友人に電話をする等)
- 他の感情で置き換える(音楽を聴く、感動的な映画を見る等)
- 感覚を味わう(熱い風呂、冷たいシャワー、氷を手で持つ等)



出典：大野裕著：はじめての認知療法 講談社現代新書, p113, 2011

注意転換法

②心を落ち着かせる

- 視覚(花を見る)
- 聴覚(音楽を聴く、ラジオを聴く、ハミングする、電話する)
- 嗅覚(花、香水、新鮮な空気などを嗅ぐ)
- 味覚(特別なお茶を飲む、キャンディを舐める)
- 触覚(人と手を握り合う、マッサージする)



出典：大野裕著：はじめての認知療法 講談社現代新書, p113, 2011

注意転換法

③その場を切り抜ける

- 想像する(別の場所にいる自分、すべてがうまくいっている場面)
- 祈る(天に祈る)
- リラックス(ゆっくり呼吸する等)
- 移動(外に出かける、家の中の雰囲気を変える)
- 激励(自分を励ます)



出典：大野裕著：はじめての認知療法 講談社現代新書, p113, 2011

リワークノート ～問題解決プランシート～

氏名

平成 年 月 日

問題解決志向 >問題に取り組める心の状態を作りましょう。	☐ 問題が起きるのは特別ではない。 ☐ 気軽にやってみよう。 ☐ 問題は解決可能、まずやってみよう。 ☐ ゆっくりと、1回に1つずつ取り組もう。 ☐ 精神的苦痛はこころの信号。 ☐ 挑戦の機会、成長の機会と考えよう。 ☐ 立ち止まって考えよう。 ☐ できれば自信が出るだろう。 ☐ 問題解決には時間がかかる。 ☐ 今回うまくいなくても、問題がよりはっきりするだろう ☐ どんなことを自分に言うといいだろうか？【 】		
問題の明確化 >困っている問題を具体的に書き出してみましょう >問題が解決された状態を現実的にイメージしてみましょう	【問題】 担当スタッフから勧められて新しい作業を始めたが、わからないことが多く、スタッフに少し聞きづらいため、作業が進まない。どうしたらよいかわからず、焦りと不安が募ってしまう。 【解決イメージ】 作業を進めるための見通しを立てる。		
解決策の案出 >案出のコツ ・数の法則 ・判断は後回し ・具体的な作戦 >4つのコーピング手法 ・刺激 ・受けとめ方 ・反応 ・周囲のサポート 解決策の検討 >長所と短所を書き出しましょう >実行可能か、効果があるかについても検討しましょう。	解 決 策	長 所	短 所
解決策の決定 >解決策を選びましょう			
行動計画の立案 >なにを、いつまでに、どのよう に、どのくらい、どうやって >うまくいかなかった時の対処 法を検討しておきましょう。			
認知リハーサル・実行			
結果の評価			

出典：田島美幸：認知療法勉強会資料、大野裕著：はじめての認知療法、講談社現代新書、2011を改変

板書例

問題解決能力を高めよう (浮かべ考え)	解決策	長所	短所	行動計画
・解決できないんじゃないか ・どうしようどうしよう ・なんで私はこれ作業が増えるの ・もう少し状況を把握してくれませんか	① どの部分かわからないを書き出して明確にする ② 落ち着くために横たえて作業の方に手をつける ③ 担当スタッフに事情を説明する ④ 家族に相談してみる ⑤ 知恵いそうなメンバーに相談する ⑥ 頭の回転の良い朝に手をつけてみる ⑦ 新しい作業をどうやら、こなしてまたか思い出す	① わからない部分が明確になる 一人で取りかかれる ② 少しは自分の作業がやれる ③ 困っていることを伝えられる ④ 少し気持ちが落ち着く ⑤ メンバーは相談しやすい ⑥ 解決の糸口がつかめるかもしれない ⑦ 少し自信ももてる 気持ちが落ち着く	① わからない部分が多すぎると 気持ちが焦ってしまうかもしれない ② 新しい作業は進まない ③ 能力が低いと思われるかもしれない ④ 新しい作業は進まない ⑤ メンバーと担当スタッフの言うことは 違うかもしれない ⑥ 結局わからないままかもしれない ⑦ 参考になることがないかもしれない	・朝礼前にスタッフに声をかける 「おはようございます。なんとかで報告したいのですが、今いいですか」
問題解決志向 ・できることから手をつけよう ・できることできないことを見分ける ・焦ってもしかれない ・一人で抱え込まない	解決策の決定	・メンバーに相談して作戦を立てる ・担当スタッフに都合の良い時間を聞いて、困っていることを伝える ↑ その前にわからないことを書き出しておく	うまくいかなかった時	・朝礼の後でもよいと考える ・朝礼後に再チャレンジ

問題解決プランシートを使って話し合ってみよう

目的	1. 自分の体験を通して問題解決プランシートの書き方について確認する。 2. 意見交換を通して、問題の解決のヒントを得る。
準備	・スタッフの手持ち資料として、受講者が記入済みの問題解決プランシートを準備。

進行	留意点
※ 事前準備 受講者に、問題解決プランシートを提出してもらい、セッションにおける受講者ごとの到達目標や留意点について、スタッフで打合せをしておきます。 1 目的の説明(2分) 受講者の体験を通して問題解決プランシートの書き方を確認することや、意見交換を通して問題解決のヒントを得ることが目的であることを説明します。 2 各受講者のシートについて話し合い(105分) 受講者一人ずつのシートを取り上げ、以下(1)～(8)のように全員で話し合い、板書をしながら進めます。基本的に全受講者のシートを順番に取り上げます。 (1)問題解決志向の確認 受講者に、問題解決志向のうちから取り入れられそうなものがあったか、自分で言ってみるとよい言葉はあるか説明してもらいます。 (2)問題と解決イメージの説明 受講者に、解決したい問題や解決イメージを説明してもらいます。 (3)シートの内容確認 他の受講者に、同じような体験をしたことがあるか尋ね、共感を促します。また、内容について質問を受けつけながら確認していきます。	・受講者の問題解決プランシートの記載内容を事前に板書しておきます。 ・受容的な雰囲気作りを心がけます。必ずしも、正しい書き方にとらわれず、気づきを得てもらうことをねらいとします。 ・標準的には、発表と討議を含めて、1人あたり30分程度の時間を割きます。受講者の人数が多く全員のシートを取り上げると1回では終わらない場合は、セッションを2回に分ける、取り上げるシートを選ぶなどの工夫をします。 ・解決イメージが現実的でない場合、解決策の案出が難しいため、自分が行動することで解決可能か確認し、できるだけ具体的に現実的なイメージに整理します。 ・自分の解決イメージにこだわる受講者の場合、無理に整理する必要はありません。解決策の案出をしてみた結果、解決できそうか確認し、解決イメージの整理が問題解決につながる可能性を

(4) 解決策の案出

全員で解決策を案出します。受講者から意見が出にくい時は、案出のコツやコーピング手法を説明します。

<案出のコツ>

- 1) 数の法則・・・できるだけたくさんアイデアを考える。
- 2) 判断は後回し・・・「こんなのダメだ」「無理にきまってる」といった判断をせず、とにかく案を出す。
- 3) 具体的な作戦・・・目の前の問題について、具体的現実的な作戦を考える。

<4つのコーピング手法>

- 1) 刺激を除去・軽減する
- 2) 受けとめ方を変える
- 3) 反応をしずめる
- 4) 周囲のサポートを得る

(5) 解決策の長所と短所について確認

案出した解決策それぞれについて、全員から長所と短所を述べてもらいます。実行可能か効果はあるかという点についても確認します。

(6) 解決策の決定

受講者に、使えそうな解決策を選んでもらいます。ただし、受講者が実行可能性や効果に見合わない解決策を選んだ場合は、受講者の課題を踏まえた解決策の方向性を示すことも必要です。

(7) 行動計画の立案

受講者に、実際に取り組めそうな具体的な行動計画を立ててもらいます。1週間程度で実行できるよう、5W1Hで詳細に決めておきます。具体的な方法について、全員に意見を挙げてもらうことも一つです。うまくいかなかった時の対処方法も発表してもらいます。

(8) 結果の評価

行動計画を実行した結果を記入しておき、次回の個別相談などでスタッフに報告するよう促します。

行動計画を実行することに不安を訴える受講者には、行動計画は実験として考え、実行し確認することに意味があると説明します。

3 まとめ(3分)

セッションの内容について簡単にまとめて伝えます。

説明します。

・解決策にはいろいろな方法があることを理解してもらうため、スタッフも含めたくさん意見をだします。行動面と認知面、両面から意見が出るよう心がけます。

・取り上げた問題が休職前や復職後の問題であり、解決策が職場でしか実行できないものだと、行動計画をすぐに実行に移して結果を評価することができません。そのため、日常生活でも同じような問題がないか確認し、日常生活での行動計画を具体的に立てるよう促します。

・受講者に感想を述べてもらいます。

ポイント

受講者同士で解決策を検討することによって、問題の解決策は一つではなく多様な方法があることに気づいてもらい、実際に行動計画を準備して実行することによって、復職後、起こりうる問題に対処できそうだと感じてもらうことが大切です。
スタッフは、受講者の課題を踏まえて、どのような対処法を習得すれば復職後に役立つか整理しておき、解決策や行動計画の方向性を示すよう留意します。

■事例の紹介：問題に対して過剰適応し疲労を蓄積しやすいケース【DVDに収録】



確認のポイント

この受講者は、休職前に感じていた問題として、職場での昼休みの過ごし方を取り上げました。これまでは、昼休みに周囲に気を遣いすぎて疲労を蓄積していたようで、復職後に職場で昼休みを過ごすのは気が重いと感じているようでした。そこで、よりストレスの少ない昼休みの過ごし方を習得してもらうことを念頭に置いて、セッションを進めました。以下の点をセッションのポイントとしました。

【問題】

参加者から質問を受けつけ、受講者に回答してもらうことで、職場での昼休みの状況を客観的に把握するよう促しました。

【解決イメージ】

職場での昼休みの状況を踏まえて、自分一人で行き止まりのイメージに修正しました。

【解決策】

過剰に行動するのではなく、平静を保って時間をやり過ごすことも解決策の一つであるという気づきを促しました。

【行動計画】

休職中に試行して効果を評価することが必要になるため、JDSP受講中の昼休みに、復職後の職場で行う解決策を試すという計画を立ててもらいました。

板書例

問題解決志向	解決策	長所	短所	行動計画
自分ができる方法でよい。 問題 復職後初めて 昼休みに職場の皆で昼食を 食べるのが気が重い。 会話は必ず自分か会話を 盛りあげないといけないと思うと 同じ部署のメンバー10人くらい 昼食を待っている人は皆参加 会話は盛りあがる時もあるが静か な時もある。 話る人いつも静かな人両方ある。	解決策 ①普段あつ話さない人に話しかけてみる。 ②人の話にあづからなくて過ごす ③気が重くなったらトイレに行って一息つく ④昼休みも仕事のうち。話の合う人はいなくてもよいと考える。 ⑤会話を盛りあげなくてよいと考え無理に話さない。 ⑥昼食を食べ終わったら一人になって体を休める。	長所 ①今後職場で話しかけやすくなるかも。 ②無理に話さなくて済む。悪い印象は与えない。 ③一人にならなれ落ちる。 ④仕事だと思えば気が楽になる。 ⑤気が楽になる。 ⑥一人で気楽に過ごせる。	短所 ①相手の反応が悪いと傷つく。 ※効果は薄い。 ②自分が会話の中心になれない。聞きたくない話題は疲れる。 ③よくトイレに行く人だと思われる。 ④さびしくなるかもしれない。 ⑤会話がなくなると不安になるかもしれない。 ⑥眠くおきて起きられなくなるかもしれない。	行動計画 明日から昼休み時間に無理に楽しなくてよい。会話を盛りあげなくてよい。参加するだけで十分だと自分に言ってみる。 無理に話さない。 うまくいかなかった時 昼食を食べ終えて会釈して席を立つ。一人ロビーで音楽を聞きながら過ごす。
解決イメージ 昼休みを楽しく過ごしたい。 →昼休みを気楽に過ごす	解決策の決定 普段あつ話さない人に話しかけてみる。 →会話を盛りあげなくてよいと考え無理に話さない。			

リワークノート ～問題解決プランシート～

氏名

平成 年 月 日

問題解決志向 >問題に取り組める心の状態を作りましょう。	☐ 問題が起きるのは特別ではない。 ☐ 問題は解決可能、まずやってみよう。 ☐ 精神的苦痛はこころの信号。 ☐ 立ち止まって考えよう。 ☐ 問題解決には時間がかかる。 ☐ どんなことを自分に言うといいだろうか？【			☐ 気軽にやってみよう。 ☐ ゆっくりと、1回に1つずつ取り組もう。 ☐ 挑戦の機会、成長の機会と考えよう。 ☐ できれば自信が出るだろう。 ☐ 今回うまくいなくても、問題がよりはっきりするだろう		
問題の明確化 >困っている問題を具体的に書き出してみましょう >問題が解決された状態を現実的にイメージしてみましょう	【問題】 昼休みに職場の皆で昼食を食べるのは気が重い。 →復職後3週目に午後までの勤務となり、復職後初めて職場でみんなと昼食を食べる時、会話がはずまず自分が会話を盛り上げないといけないと思うと気が重い。 【解決イメージ】 昼休みを楽しく過ごしたい。 →昼休みを気楽に過ごす。					
解決策の案出 >案出のコツ ・数の法則 ・判断は後回し ・具体的な作戦 >4つのコーピング手法 ・刺激 ・受けとめ方 ・反応 ・周囲のサポート 解決策の検討 >長所と短所を書き出しましょう >実行可能か、効果があるかについて検討しましょう。	解 決 策 ①普段あまり話さない人に話しかけてみる。 ②人の話にあいづちをうって時間を過ごす。 ③気が重くなったらトイレに行って一息つく。 ④昼休みも仕事のうち、話の合う人はいなくてもよいと考える。 ⑤会話を盛り上げなくてよいと考え、無理に話さない。 ⑥昼食を食べ終わったら一人になって身体と頭を休める。	長 所 ①今後職場で話しやすくなるかもしれない。 ②無理に話さなくてすむ。悪い印象は与えない。 ③一人になったら少し落ち着ける。 ④仕事だと思えば気が楽になる。 ⑤気が楽になる。 ⑥一人で気楽に過ごせる。	短 所 ①相手の反応が悪いと傷つく。効果は薄い。 ②自分が会話の中心にはなれない。聞きたくない話題は疲れる。 ③よくトイレに行く人だと思われる。 ④寂しくなるかもしれない。 ⑤会話が無くなると不安になるかもしれない。 ⑥眠くなって起きられなくなるかもしれない。			
解決策の決定 >解決策を選びましょう	普段あまり話さない人に話しかけてみる。 →会話を盛り上げなくてよいと考え、無理に話さない。					
行動計画の立案 >なにを、いつまでに、どのように、どのくらい、どうやって >うまくいかなかった時の対処法を検討しておきましょう。	<計画> 明日から、昼休み時間に、無理に楽しなくてよい、会話を盛り上げなくてよい、参加するだけで十分だと自分に言ってみる。無理に話そうとしない。 <うまくいかなかった時> 昼食を食べ終えて、会釈して席を立ち、一人ロビーで音楽を聞きながら過ごす。					
認知リハーサル・実行						
結果の評価						

出典：田島美幸：認知療法勉強会資料、大野裕著：はじめての認知療法、講談社現代新書、2011 を改変

※受講者の作成箇所を黒字で、またセッションで確認し板書に追記した箇所を赤字で表示しています。

■事例の紹介：問題を一人で抱え込み回避的な行動をとるケース



確認のポイント

この受講者は、休職前に感じていた問題として、仕事の進め方を取り上げました。これまでは、仕事が計画どおりに進まない、一人で抱え込み具体的な対処が遅れてしまうといった状況に陥ることが多かったようで、仕事にわだかまりを抱えているようでした。そこで、問題解決に効果のある行動や周囲のサポートを得るための行動を習得してもらうことを念頭に置いて、セッションを進めました。以下の点をセッションのポイントとしました。

【問題】

参加者から質問を受けつけ、受講者に回答してもらうことで、仕事の状況や過去の経験を客観的に把握するよう促しました。

【解決イメージ】

一度で完璧に解決することを目指すと解決策が出にくいことを説明した上で、まずは一歩踏み出せば何とかなるといったイメージに修正しました。

【解決策】

一人で抱え込むのではなく、上司や同僚など職場のサポートを得ることも解決策の一つであるという気づきを促しました。また、「〇〇してもらう」といった相手の行動を期待するような解決策ではなく、「相手に事情を説明して〇〇してはいかがでしょうかと提案する」といった能動的な取り組みを解決策とするよう説明しました。

【行動計画】

復職後の職場において行う解決策を、休職中に試行して効果を評価することが必要になるため、JDSP受講中の作業課題を復職後の仕事に見立てて計画を立ててもらいました。

リワークノート ～問題解決プランシート～

氏名

平成 年 月 日

問題解決志向 > 問題に取り組める心の状態を作りましょう。	☐ 問題が起きるのは特別ではない。 ☐ 気軽にやってみよう。 ☐ 問題は解決可能、まずやってみよう。 ☐ ゆっくりと、1回に1つずつ取り組もう。 ☐ 精神的苦痛はこころの信号。 ☐ 挑戦の機会、成長の機会と考えよう。 ☐ 立ち止まって考えよう。 ☐ できれば自信が出るだろう。 ☐ 問題解決には時間がかかる。 ☐ 今回うまくいなくても、問題がよりはっきりするだろう ☐ どんなことを自分に言うといいだろうか？【 まず落ち着いて考えよう 】		
問題の明確化 > 困っている問題を具体的に書き出してみましょう > 問題が解決された状態を現実的にイメージしてみましょう	【問題】 ○月○日、顧客から、詳細を確認したら当初計画では基準を満たさないで修正してほしいと電話があった。今から計画を修正すると、スケジュールと予算を変更しなければならず、落胆してやる気がなくなった。 計画修正は、多くの同僚が経験している。基準を満たさないのは部分的なもので、計画を修正することは大変だが不可能ではない。 【解決イメージ】 プロジェクト計画について、顧客から異存が出ないようにする。 →パニックになる気持ちを落ち着かせ、事態を進めるための段取りを組む。		
解決策の案出 > 案出のコツ ・数の法則 ・判断は後回し ・具体的な作戦 > 4つのコーピング手法 ・刺激 ・受けとめ方 ・反応 ・周囲のサポート 解決策の検討 > 長所と短所を書き出しましょう > 実行可能か、効果があるかについても検討しましょう。	解 決 策	長 所	短 所
	① 計画書を再点検し、予算を試算して、計画を修正してみる。 ② 顧客に当初計画で問題がないと説明し要望を取り下げてもらおう。 ③ 顧客の基準を確認し、上司に報告して指示を仰ぐ。 ④ 上司から顧客に説明し調整してもらおうよう、上司に頼む。 ⑤ リフレッシュルームに行き、気持ちを落ち着かせる。 ⑥ 同僚に状況を話して、励ましのコメントをもらう。 ⑦ ダメ出しされたと考えず、顧客との調整も自分の仕事と考える。	① 顧客に満足してもらえる。 ② スケジュールと予算を変更しなくて済む。 ③ 自分だけで責任を抱え込まなくてすみ、上司の指示で次の段取りを組める。 ④ 上司が顧客に説明すれば話が円滑に進む可能性あり。 ⑤ 気分転換でき良策が浮かぶかもしれない。 ⑥ 自責の念が少し和らぎ気持ちが落ち着く。 ⑦ 自責の念が少し和らぎ意欲が湧く。	① 社内で了解が得にくい。残業がかなり必要。 ② 顧客は修正を取り下げない可能性が大。 ③ 上司からの評価が下がる。検討資料を作るよう指示される可能性あり。 ④ 上司から嫌がられる。直接は頼みにくい。 ⑤ 一人になると落ち込むかもしれない。 ⑥ グチっばいと思われる。 ⑦ うまく調整できるか考えると不安になる。
解決策の決定 > 解決策を選びましょう	計画書を再点検しなおして、予算を試算して、基準を満たせる計画書に作りなおす。 →顧客の希望する基準を具体的に確認して、計画修正の必要性を上司に報告して指示を仰ぐ。		
行動計画の立案 > なにを、いつまでに、どのように、どのくらい、どうやって > うまくいかなかった時の対処法を検討しておきましょう。	<計画> 明後日の面談で、スタッフに読書レポートを提出して修正点を指摘してもらい、冷静に受けとめる。作業時間内に修正し、完璧でなくても翌日にスタッフに提出して進捗状況を報告する。 <うまくいかなかった時> 指摘されたことで落ち込みそうになったら、メンバーに状況を話して、励ましのコメントをもらう。		
認知リハーサル・実行			
結果の評価			

出典：田島美幸：認知療法勉強会資料、大野裕著：はじめての認知療法、講談社現代新書、2011を改変

※受講者の作成箇所を黒字で、またセッションで確認し板書に追記した箇所を赤字で表示しています。

DVDに収録されている「問題解決プランシートを使って話し合ってみよう」のシナリオ

セッションの説明			
このセッションの説明	行動の工夫カテゴリーの2回目、問題解決プランシートを使って話し合ってみよう、のグループミーティングの様子をご紹介します。 このグループミーティングの目的は、①自分の体験を通して問題解決プランシートの書き方について確認すること、②意見交換を通して問題解決のヒントを得ることです。 ポイントは、問題が起きた時に問題解決プランシートに書き出して解決策を一つ一つ挙げてみることで、多様な解決策があることに気づいてもらい、実際に具体的な行動計画を準備することで復職後起こりうる問題を解決できそうだと感じてもらうことが重要です。		
事前準備	グループミーティングを始める前に、受講者に、問題解決プランシートを提出してもらいます。提出された内容を基に、皆で検討する予定であることを伝えておきます。 提出された問題解決プランシートは、スタッフで共有し、受講者の課題を踏まえて、復職後に役立つ解決策や行動計画の方向性について打ち合わせをしておきます。 グループミーティングの前に板書がある程度しておく、リーダーは進めやすいでしょう。		
セッション開始			
項目	キャスト	セリフ	ポイント
目的の説明	スタッフ	これから問題解決プランシートについてのグループミーティングを始めます。 前は、モデルケースを通じて問題解決プランシートの書き方を練習しました。 今回は、皆さんご自身の体験を通して問題解決プランシートの書き方について確認していきます。今日のグループミーティングの目的は、参加者同士で意見交換を行い、問題解決のヒントを得ることです。	受容的な雰囲気づくりをこころがける
問題解決志向の確認	スタッフ	今日は中村さんが書いてきてくれた問題解決プランシートについて話したいと思います。 中村さん、問題解決プランシートの内容を紹介していただけますか。 まずは、問題解決志向の中から取り入れられそうなものがあったかお話ししていただけますか。	
	中村	はい。問題が起きるのは特別ではない、と、今回うまくいかなくても問題がよりはっきりするだろう、の2つです。	
	スタッフ	自分で言ってみるとよい言葉はありましたか。	
	中村	はい。自分ができる方法でよい、と言ってみると考えやすかった気がします。	
	スタッフ	いいですね。他の方の参考にもなりそうですね。	
問題・解決イメージの説明	スタッフ	では、中村さん、解決したい問題について説明していただけますか。	プラスのフィードバックをする。
	中村	はい。昼休みに職場の皆で昼食を食べるのは気が重い、という問題を考えました。私の職場ではいつも休憩室でみんなと一緒に昼ご飯を食べるんですけども、話の合う人もいないのであんまり会話が弾まないし、復職したら自分がその場の会話を盛り上げなきゃいけないと思うと、気が重いです。	
	スタッフ	昼休みに職場の休憩室で、皆で昼食を食べる時に、会話がはずまなくて自分が会話を盛り上げないといけないと思うと気が重い、ということですね。問題は、なるべく具体的に一つの場面を切り出すと解決策を考えやすいので、5W1Hで書くことを意識するといいいんですけれど、そうすると、日時はいつになりますか。	
	中村	あ、そうでした。でしたら、復職後初めて職場でみんなと昼食を食べる時ということにします。	

参加者の共感を喚起	スタッフ	問題が明確になりましたね。復職後初めて職場のみんなで昼食を食べるのは、会話が弾まず自分が会話を盛り上げないといけないと思うと気が重い、という問題ですね。 では次に、その問題が解決した時のイメージを教えてください。	本人には、参加者の共感を伝える。 参加者には参加意欲をかきたてる。
	中村	はい。昼休みを職場のみんなと仲良く楽しく過ごしたいと思います。全員でわいわい楽しく会話が弾むというイメージです。	
	スタッフ	他の皆さんは、中村さんと同じように昼休みの過ごし方で困ったことはありますか？どなたからでも結構ですので発言をお願いします。	
	佐藤	(挙手、スタッフが「佐藤さん」と指名して) はい。自分は雑談が苦手なので、昼休みに雑談しないといけないと思うと苦しいですね。	
	松本	(挙手、スタッフが「松本さん」と指名して) はい。私は、昼休みに自分の病気のこととか休職のこととかを誰かに質問されたらどうしようちょっと心配です。	
問題と解決イメージの確認	スタッフ	皆さんも、昼休みの過ごし方に不安を持っておられるんですね。 では、皆さんで協力して、中村さんの問題の解決策を話し合っていきたいと思います。	問題や解決イメージはできるだけ具体的なものにする。 具体的にになれば、解決策が考えやすくなる。
	スタッフ	では、中村さんが書いてきてくれた問題解決プランシートの内容について検討していきますが、検討するにあたって、まず中村さんの問題や解決イメージについて、確認してみましょう。皆さんから質問はありますか。	
	佐藤	(挙手、スタッフが「佐藤さん」と指名して) はい。一緒に昼食をとるのは何人くらいですか？一緒に食べないといけないんですか？	
	中村	はい。一緒に食べるのは同じ部署のメンバー10人くらいです。昼食を持参している人はみんな休憩室で食べることになっているので、一人だけ参加しないというのはちょっと難しいんです。	
	松本	(挙手、スタッフが「松本さん」と指名して) はい。昼休み、他の人たちはどんな感じなんですか？いつもわいわい楽しく会話が弾んでいるんですか？	
	中村	えっと、何かのきっかけで会話が盛り上がる時もあれば、静かに食べるだけという時もあります。	
	スタッフ	日によって会話の弾み方は違うんですね。人によってはどうですか？	
	中村	そうですね、話す人は話しますし、静かにしている人もいます。	
	スタッフ	他に質問はありますか。中村さんの状況は理解できたでしょうか。	
	スタッフ	それでは、中村さんの解決イメージを確認しましょう。 中村さんは昼休みを皆でわいわい会話を楽しみたいというイメージを持っていたようですが、実際には、日によっても人によっても会話の弾み方は違うようですね。 解決イメージは、自分で現実的に解決できそうなイメージにするのでしたね。いつも皆で会話を弾ませるといのは、他の人たちの気持ちややり方もあるみたいなので、現実的には少し難しそうですね。 「昼休みが気が重い」という問題なので、「昼休みを気楽に過ごす」という解決イメージにしてみてもいいでしょうか。	
解決策の案出	中村	そうですね。皆さんから聞かれて、いきなりわいわい楽しくというのはちょっと難しいのかなと感じました。気が重いのが少しでも軽くなればいいかなと思います。	解決イメージは、自分の行動によって、現実的に解決できそうなものにする。 自分の解決イメージにこだわる場合は無理に修正せず、取り組んでみてから考えてもらう。
	スタッフ	では、中村さん、ご自分で考えた解決策を挙げてみてください。	
	中村	はい。解決策は、①普段あまり話さない人に話しかけてみる、と書きました。実際にできるかどうかはわからないんですが…。	

	スタッフ	気の合う人がいなくても、普段は話さない人に自分から話しかけてみるというのも一つの方法ですね。実際にできるかどうか判断は後でいいですよ。	プラスのフィードバックをする。 解決策をすぐに一人で考えるのは難しいもので自分を責めないよう励ます。
	スタッフ	それでは、解決策について意見を出し合いましょう。皆さん、思いつくものはありますか。 解決策を考える時は、ブレインストーミングを基にした案出のコツやコーピングの手法を思い出しましょう。 <案出のコツ> ○数の法則・・・できるだけたくさんのアイデアを考える。 ○判断は後回し・・・「こんなのだめだ」「無理に決まってる」といった判断をせずとにかく挙げる。 ○具体的現実的に・・・目の前の問題について、具体的現実的な行動計画をたてる。 <4つのコーピング手法> ○刺激に対して・・・自力で克服する、相手に働きかける、回避・逃げるなど、刺激を除去・軽減する。 ○評価に対して・・・受けとめ方を変える。 ○反応に対して・・・ストレス反応をしずめる。 ○社会的支援・・・周囲のサポートを得る。 これが正解ということはないので、皆さんの経験を振り返りぜひ意見を言ってみてください。	
	松本	(挙手、スタッフが「松本さん」と指名して) はい。自分がいつもやってることなんですけれども・・・②人の話にあいづちをうって時間を過ごす。	プラスのフィードバックをする。
	スタッフ	いいですね。松本さんはご自分の経験から解決策を考えていただいたんですね。	
	佐藤	(挙手、スタッフが「佐藤さん」と指名して) はい。③気が重くなったらトイレに行って一息つく。	
	スタッフ	気が重くなった時の対策ですね。これもいいですね。	
	松本	(挙手、スタッフが「松本さん」と指名して) はい。④昼休みも仕事のうち、話の合う人はいなくてもよいと考える。	
	スタッフ	自分の気持ちの準備をしておくんですね。いいですね。	
	中村	(挙手、スタッフが「中村さん」と指名して) はい。⑤自分が会話を盛り上げなくてもよいと考えて無理に話さない。	
	スタッフ	いいですね。受けとめ方と行動と両方の解決策ですね。	
	佐藤	(挙手、スタッフが「佐藤さん」と指名して) はい。⑥昼食を食べ終わったら一人になって身体と頭を休める。	
	スタッフ	いいですね。一人で休養するということですね。 皆さんからたくさんのアイデアを出していただきました。	
解決策の長所と短所	スタッフ	それでは、解決策それぞれについて、長所と短所を検討していきましょう。実行可能か、効果はあるかといった視点でも考えてみてください。まずは、中村さん、ご自分が出した解決策「①普段あまり話さない人に話しかけてみる」これの長所と短所を説明してください。	実行可能性と効果を踏まえて、フィードバックする。
	中村	はい。①長所は、今後職場で話しやすくなるかもしれない、で、短所は、相手の反応が悪いと傷つく、です。	
	スタッフ	いいですね。相手の反応によって左右されるということですね。 では、松本さんが挙げてくれた解決策「②人の話にあいづちをうって過ごす」これの長所と短所はどうでしょう。	

	松本	はい。長所は、無理に話さなくてすむし悪い印象は与えない、短所は自分が会話の中心になれないし聞きたくない話題は疲れます。	
	スタッフ	いいですね。誰かが話をしてくれれば実行できそうですね。 次に佐藤さんが挙げってくれた解決策「③気が重くなったらトイレに行って一息つく」これの長所と短所はどうでしょう。	
	佐藤	はい。長所は、一人になったら少し落ち着ける、それから短所は、よくトイレに行く人だと思われる。	
	スタッフ	いいですね。一人になるほうが気楽に過ごせるなら効果が高いかもしれませんね。 では次に、「④昼休みも仕事のうち、話の合う人はいなくてもよいと考える」これはどうでしょう、松本さん。	
	松本	はい。長所は、仕事と思うと気が楽になる、短所は寂しくなるかもしれない、です。	
	スタッフ	いいですね。自分だけで実行できますし、昼休みも仕事と割り切れるのだったら効果はありそうですね。 では5番目、「⑤会話を盛り上げなくてよいと考え、無理に話さない」これはどうでしょう、中村さん。	
	中村	はい。長所は、気が楽になる、で、短所は、会話がなくなると不安になるかもしれない、です。	
	スタッフ	いいですね。会話がなくなると不安かもしれないけれども、一人で実行できるし気が楽になる効果は高そうなんですね。 では次、6番目の「⑥昼食を食べ終わったら一人になって体と頭を休める」これは佐藤さんどうでしょう。	
	佐藤	はい。長所は、一人で実行でき気楽に過ごせる、短所は眠くなって起きられなくなるかもしれない、としました。	
	スタッフ	皆さんから、長所短所で追加することはありますか？	
	松本	(挙手、スタッフが「松本さん」と指名して) はい。「①普段あまり話さない人に話しかけてみる」というのは気を遣うので、気楽に過ごす効果は薄いように思います。なので短所に追加したらよいのではないかなと思います。	
	スタッフ	中村さん、松本さんの意見についてはどう思いますか。	
	中村	そう言われればそうですね。	
	スタッフ	では、①の短所に、効果は薄い、を追加しましょうか。	
解決策の決定	スタッフ	皆さんから、たくさんの解決策を出していただきましたけれども、中村さん、この中から取り組めそうなものはありますか？	
	中村	そうですね・・・自分では解決策を一つしか考えられなかったもので、それしか方法はないと思っていました。 会話を盛り上げなくてよいと考え無理に話さない、というのはちょっとやってみたいと思います。これまでは会話がないと自分が盛り上げなければいけない、と思い込んでいたかもしれないので。	
行動計画の立案	スタッフ	いい解決策ですね。今後の行動計画をたてる前に確認したいのですけれども、中村さんは、今の休職中の生活の中でも同じような問題はありますか？	休職前につらかった問題、復職後に心配している問題など、過去や未来の問題をとりあげ、
	中村	そうですね。ここで皆さんと昼食を食べている時もそうですし、友人と食事をする時も同じように自分が会話を盛り上げなければ、と思ってしまって一生懸命しゃべって疲れることが多いように思います。	

	スタッフ	中村さんは普段の生活でも職場と同じように、会話を盛り上げなければいけないと思って、気が重いの、しゃべり疲れてしまうということもあるようですね。 休職前や復職後など過去や未来の問題を取り上げて、解決策は決めたけれど今すぐには実行できないという場合には、今休職している生活の中で取りかかれることを行動計画にするのでしたね。 中村さんが解決策として選んだ「会話を盛り上げなくてよいと考え、無理に話さない」これを、この1週間で取り組めるような行動計画に考えてみましょうか。	解決策は決定したが現時点ではすぐに取りかかれないという場合は、復職準備中に取りかかれることを行動計画にする。
	中村	はい。明日から、ここでの昼休み時間に、無理に会話を盛り上げなくてよい、無理に楽しまなくてよい、休憩するだけで十分だと自分に話しかけてみたいと思います。そして、無理に話さないようにしてみます。	
	スタッフ	いつからどこでどのように、ということが具体的に盛り込まれていていいですね。これがうまくいかなかった時の対処方法は何か考えていますか？	プラスのフィードバックをする。
	中村	そうですね。さっさとお昼を食べ終えて、一人でロビーに行って音楽を聞きながら過ごしたいと思います。	できるだけ具体的に細かいステップで準備をする。
	スタッフ	昼食を食べ終えて席を立つことはできそうですか。	
	中村	…。何か一言言わないといけないですよね…。	
	スタッフ	他の方だったらどうやって昼食の席を立ちますか。	
	佐藤	(挙手、スタッフが「佐藤さん」と指名して) はい。自分だったら「お先に失礼します」と言います。	
	松本	(挙手、スタッフが「松本さん」と指名して) はい。会釈だけして席を立っても別にいいんじゃないでしょうか。	
	スタッフ	中村さん、どうでしょう。	
	中村	はい。それだったらできると思います。軽くおじぎをして席を立てばいいんですね。	
	スタッフ	具体的にイメージできそうですね。	
結果の評価	スタッフ	今日立てた行動計画、これはぜひ実行してみてください。そして、結果がどうだったか評価して、問題解決プランシートに記入をして、今度の面談の時にスタッフに報告してください。 ここは職場ではありませんが、普段の生活で行動計画が実行できると自信につながりますし、自信が積み重なると、職場でも実行できる可能性が高くなると思います。 これまでやったことのないことをやるというのは不安もあると思いますけれども、うまくできてもできなくても、問題解決の参考になるという風に考えて、ぜひチャレンジしていただきたいと思います。もしうまくできなかったら、問題解決プランシートを見直して別の解決策を考えてみましょう。 今日のような対人場面であれば、SSTを使って練習することもできますよ。	行動計画を実行し、評価するよう強く勧める。 結果をいつ報告してもらうか決めておくとうい。
質問の有無の確認	スタッフ	皆さんから質問や確認しておきたいことはありませんか。	
感想	スタッフ	それでは最後に、皆さんから一言ずつ感想を言っていただこうと思います。どなたからでもけっこうです。	
	中村	(挙手、スタッフが「中村さん」と指名して) はい。自分ではどうすることもできないと思って不安だったことも、いろいろな方法があるのだなと思いました。シートに書いてみて、あらかじめプランを考えておけば、これまでと違った行動をとることができて解決につながりそうな気がしました。	

	佐藤	(挙手、スタッフが「佐藤さん」と指名して) はい。昼休みの過ごし方について、他の人も不安があると知って安心しました。対処方法を考えて準備しておけばよいとわかりました。	
	松本	(挙手、スタッフが「松本さん」と指名して) はい。他の人の解決策を聞いて、自分でも取り入れてみようかなと思いました。問題解決プランシートは、不安な気持ちになった時、完全には解決できなくても解決策を挙げていくことで不安を抑えるのに役立つなというふうに思いました。	
終了	スタッフ	ありがとうございました。 今日は、①自分の体験を通して問題解決プランシートの書き方について確認すること、②意見交換を通して問題解決のヒントを得ることというのが目的でしたが、みなさん、いろいろな経験や視点からお互いに意見を出し合うことで、参考になったようですね。 問題解決プランシートは1度ですぐ書けるというものではないので、繰り返し練習していきましょう。そしてできることを少しずつ実行していきましょう。 それでは、今日のグループミーティングを終わります。	プラスのフィードバックをする。