

精神障害者職場再適応支援プログラム
SSTを活用した支援の実際

精神障害者職場再適応支援プログラム

SSTを活用した支援の実際

はじめに

障害者職業総合センター職業センターにおいては、平成 14 年度及び 15 年度の在職精神障害者の職場復帰支援プログラム（リワークプログラム）の試行的実施を踏まえ、平成 16 年度からは、職務再設計の視点による復帰職務内容の検討及び職場環境等の調整、認知療法等を活用したキャリアへのアプローチを重視した「精神障害者職場再適応支援プログラム（JDSP：Job Design Support Program; ジョブデザイン・サポートプログラム）」を実施し現在に至っています。

本実践報告書は、精神障害者職場再適応支援プログラムにおける S S T を活用した試行の成果をとりまとめたものです。精神障害者の職場復帰支援に係る職業リハビリテーションサービスの向上の一助となれば幸いです。

なお、本実践報告書の作成に当たり、受講者の方々をはじめ関係各位のご協力により、職場復帰に向けた貴重な資料を掲載できたことに感謝申し上げます。

平成 23 年 3 月

独立行政法人 高齢・障害者雇用支援機構
障害者職業総合センター職業センター
職業センター長 佐藤 修一

目 次

第1章 概要	1
1 作成趣旨及び構成	1
2 J D S Pの概要	1
(1) 職業センターにおける復職支援の経緯	
(2) プログラムの概要	
(3) J D S Pの流れと支援内容	
3 J D S PにおけるS S Tの活用	7
(1) S S T活用による対人・認知面への働きかけ	
(2) J D S PにおけるS S Tのポイント	
(3) J D S PにおけるS S Tの効果	
第2章 S S Tを活用した支援の実施方法	
1 S S Tの流れ	13
(1) セッション開始前の準備	
(2) S S Tの実施場面	
(3) セッション終了後の振り返り	
2 実施にあたっての工夫と留意点	22
(1) 職場におけるバランスの取れたコミュニケーション	
(2) ロールプレイの負荷を徐々に上げる	
(3) 個人S S T	
3 S S Tセッション	25
セッション1 非言語コミュニケーション (Goサイン・No-Goサインを見極める)	
セッション2 場面カード作成	
セッション3 飲み会の誘いを断る	
セッション4 残業を断る	
セッション5 仕事を依頼する	
セッション6 すぐに決断せずに保留する	
セッション7 会話を上手く終わらせる	
セッション8 クレームに対応する	
セッション9 相手を誉める	

- セッション 10 相談をする
- セッション 11 忙しい相手に話しかける
- セッション 12 自分が手一杯の時に仕事を断る
- セッション 13 頼んだ仕事を断られたら
- セッション 14 話しかけた時に嫌な顔、迷惑そうな態度をされたら
- セッション 15 復職面談
- セッション 16 復職後の挨拶を行う
- セッション 17 残業している周囲に対して先に帰る意思表示をする

引用・参考文献 74

参考 SSTで使用している資料

- 資料 1 SSTへのご案内（見学用）
- 資料 2 アサーション・トレーニングについて
- 資料 3 アサーション度チェックリスト
- 資料 4 SSTテーマシート
- 資料 5 SST振り返りシート
- 資料 6 SST記録用紙

第 1 章 概 要

第1章 概要

1 作成趣旨及び構成

この報告書は、障害者職業総合センター職業センター（以下「職業センター」という。）で行っている精神障害者職場再適応支援プログラム（ジョブデザイン・サポートプログラム：Job Design Support Program、以下「JDSP」という。）における対人技能訓練（ソーシャル・スキルズ・トレーニング：Social Skills Training、以下「SST」という。）を活用した試行の成果を取りまとめたものである。

この報告書では、第1章でJDSPの概要を示し、第2章でSSTを活用した試行の実際についてセッション事例を含め詳述している。

2 JDSPの概要

(1) 職業センターにおける復職支援の経緯

職業センターにおける精神障害者の復職支援に関する技法開発については、まず、平成14年度及び15年度において、現職復帰を目的に、気分障害（うつ病）を主たる対象とした「在職精神障害者の職場復帰支援プログラム」（以下「リワークプログラム」という。）を実施した。このプログラムは、①SST、②グループミーティング及び③ストレスコーピング等の支援を通して「職場環境」や「職務」に対する適応性の向上を図ることを目的としており、受講者の多くが復職を果たすなど一定の成果を収めることができた。

しかし、復職を果たした19事例を個々に検証した結果、次のような状況が明らかとなった。19事例中15例は休職前の部署に復帰していたが、19事例中4例は新たな部署に復職していた。また、休職前の部署に復職した15例を詳しく見てみると、その多くが、①職責及び職務の調整、②作業荷重（作業の量及び質）の調整、③コミュニケーション方法の調整等を人事担当者、産業保健スタッフ及び就労支援スタッフとの連携を通じて行った上で、復職及び継続就労を果たしていた。休職前の職務に、休職前と全く同じ条件で復帰した事例は無かった。なお、19事例すべてにおいて、復職時点で労働時間を調整しており、そのうち残業制限に加えて一定期間の短時間勤務を行った事例は19事例中10例あった。

この分析結果を受けて、平成16年度から、リワークプログラムを基礎として、職場環境や職場復帰時の職務内容の調整（職務再設計）及び本人のキャリアプラン再構築への支援を重点としたJDSPを展開してきたところである。

(2) プログラムの概要

JDSPについては、すでに障害者職業総合センター職業センター実践報告書 No.15、No.20 並びに No.22 及び研究発表会における研究発表等で詳細に紹介しているが、ここにその概要を再掲しておく。

イ. 対象者

J D S Pの対象者は、「気分障害などの精神疾患により休職中で、復職を希望している方」としている。

J D S Pは、「キャリア再構築・職務再設計」を主眼としたプログラムであることから、リワークプログラムのようにウォーミングアップ中心の支援を希望する場合は、原則として対象とはならない。また、休職を複数回繰り返すなどの理由により、事業所独自のプログラムでは復帰困難なケースを主な対象としているので、リワークプログラムとJ D S Pでは受講者の障害像や年齢層に違いがある。

ロ. 実施期間

J D S Pの実施時期及び実施期間については、事前相談の段階で個別に設定している。最長 24 週間とし、再受講は行わない。

ハ. プログラム構成

J D S Pのプログラム構成は、図 1 のとおりである。J D S Pは、休職前とは異なる職場や職務での復帰を想定したプログラムである。したがって、J D S Pの支援は、ウォーミングアップのカリキュラム（図 1 における職場復帰の基本事項の各項目）をベースとしつつも、休職前とは異なる新しい環境や職務に対する対応力を身に付けることが主要な目的である。

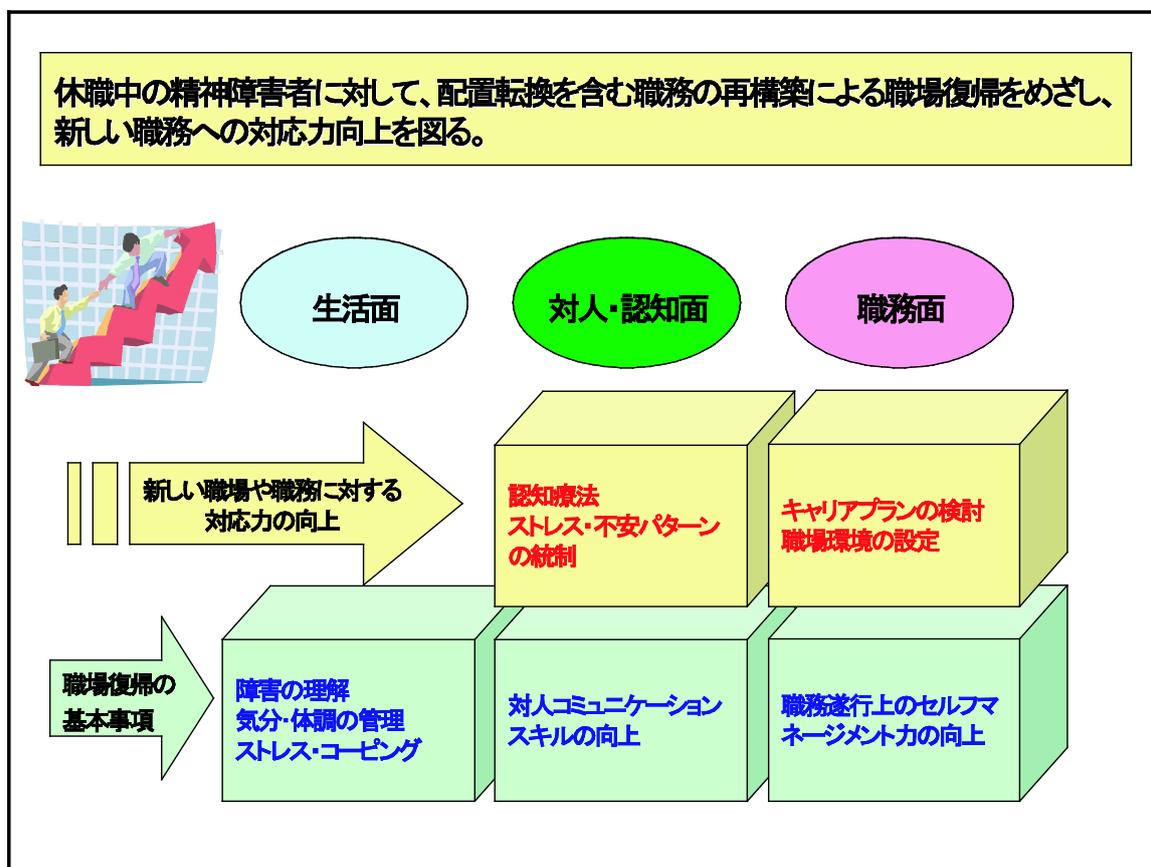


図1 JDSPのプログラムの概要

新しい環境・職務への対応については、大きく「対人・認知面」と「職務面」に分けて考えている。受講者には、自らの認知の特性から、対人関係等に何らかの問題を抱えているなど、認知面への働きかけが必要な者が多い。そこで、「対人・認知面」のプログラムとして、個別・集団認知療法、アサーション・トレーニング、グループミーティング等を活用し課題の改善を図っている。また、「職務面」では、受講者のキャリアプランの検討を促すために、各種心理検査の利用、グループミーティング、ワークサンプル幕張版等を活用している。

J D S Pは、このプログラム構成の中で、意欲、体力、生活リズム、集中力、持続力といった基本的な労働習慣の回復に対する段階的支援をベースに、復職後の再燃・再発の予防を重視し、仕事の進め方や仕事の成果のコントロール方法を検討すること、段階的に職務を拡大する場合の検討方法を調整すること、また配置転換を含めてキャリアをデザインするといった視点を重視して支援を行っている。

ニ．活動内容

J D S Pの1週間の活動内容は、図2のとおりである。このうち、集団プログラムはグループミーティング、運動、S S Tであり、その他は作業の時間として受講者自身が個々の体調等を勘案しながら課題に応じた活動内容を選択している。

	月	火	水	木	金	土	日
10:15～10:30	ミーティング					休日	
10:30～12:00	作業	作業	作業	SST	作業		
13:00～15:00	GM	運動	作業	作業等	作業		
15:15～15:30	ミーティング						
* GM=グループミーティング				SST、GM、運動は集団プログラム			

図2 JDSPの1週間の活動内容(参考例)

ホ．カリキュラムの内容

J D S Pのカリキュラムについては、図1に示す「生活面」「対人・認知面」「職務面」におけるそれぞれの課題に応じて検討し構成している。カリキュラムの全体は、図3のような構成になっている。このうち、「個別相談」「グループミーティング」は、三つの領域に関わる中心的な支援である。それぞれの側面に書かれているその他の支援も、実際には、他の側面に関わりをもつものである。

また、受講者等に対しては、主なカリキュラムについて、図4によって説明・周知している。

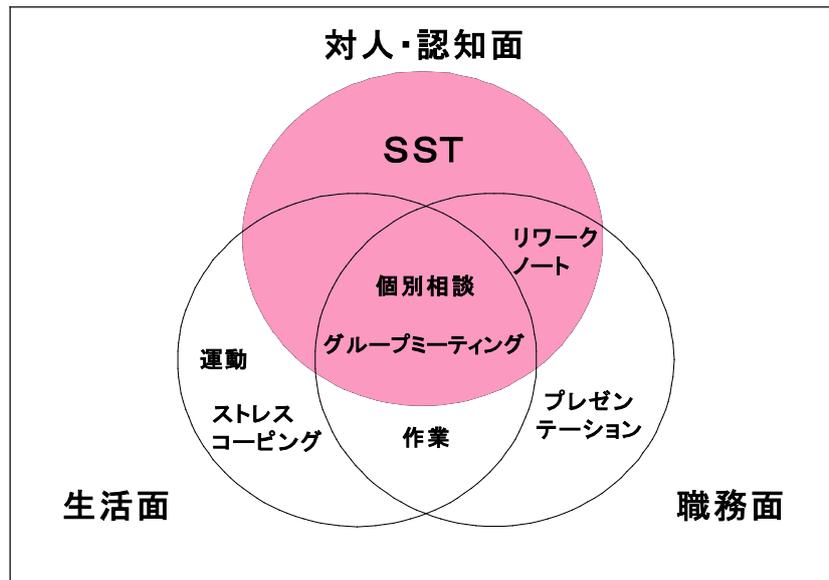


図3 JDSPのカリキュラムの全体構成(イメージ)

グループミーティング (GM)	テーマに基づいてディスカッションを行います。他の受講者の「うつ」の状態や対処法などを知る機会となり、自分自身の対処法の参考にすることもできます。また、その都度考える場面も多いので、思考能力回復のトレーニングにもなります。 例) ストレスについて、キャリア転機にあたって、ライフロールについて…etc
SST (Social Skills Training)	対人関係での柔軟なスキル (上手な断り方・頼み方など) を身につけ、普段から自分も相手も大切に考えることや自己表現の習慣をつけていきます。毎回受講者が練習したいテーマを取り上げてロールプレイを行うため、他の受講者の対応方法や意見なども参考になります。 例) 退職後初めて職場に出向いた時の対応、夜遅く上司に至急の仕事依頼された時の対応、上司に怒られた時の対応…etc
リワークノート	自分自身の認知 (ものの見方・捉え方) の特徴を知り、考え方の癖があれば、それを自分自身で修正し、より現実的で柔軟性のある考え方・受け止め方に変えていきます。
作業	読書やワークサンプル (幕張版) などを行い、集中力・注意力・持続力の向上を図ります。 *ワークサンプル (幕張版) は、PCを必要とするOA課題とPCを必要としない事務課題に分けられ、希望者に対してスタッフの指示のもとで行います。

その他、運動やストレスコーピングなどのカリキュラムも行っています。

図4 JDSPの主なカリキュラムの内容(案内用)

(3)JDSPの流れと支援内容

JDSPの流れは、図5のとおりである。JDSPは、事前カウンセリング（必要に応じて体験利用を活用）と職業リハビリテーション計画の策定を踏まえてプログラムを実施する。プログラムは、導入支援期、個別集中支援期、適応支援期に分け、原則として対象者の個々の状況や課題に応じて支援内容や期間等を設定する。プログラム終了後は、対象者に対して「復職後のフォローアップに関する計画の策定」に基づいてフォローアップを行っている。

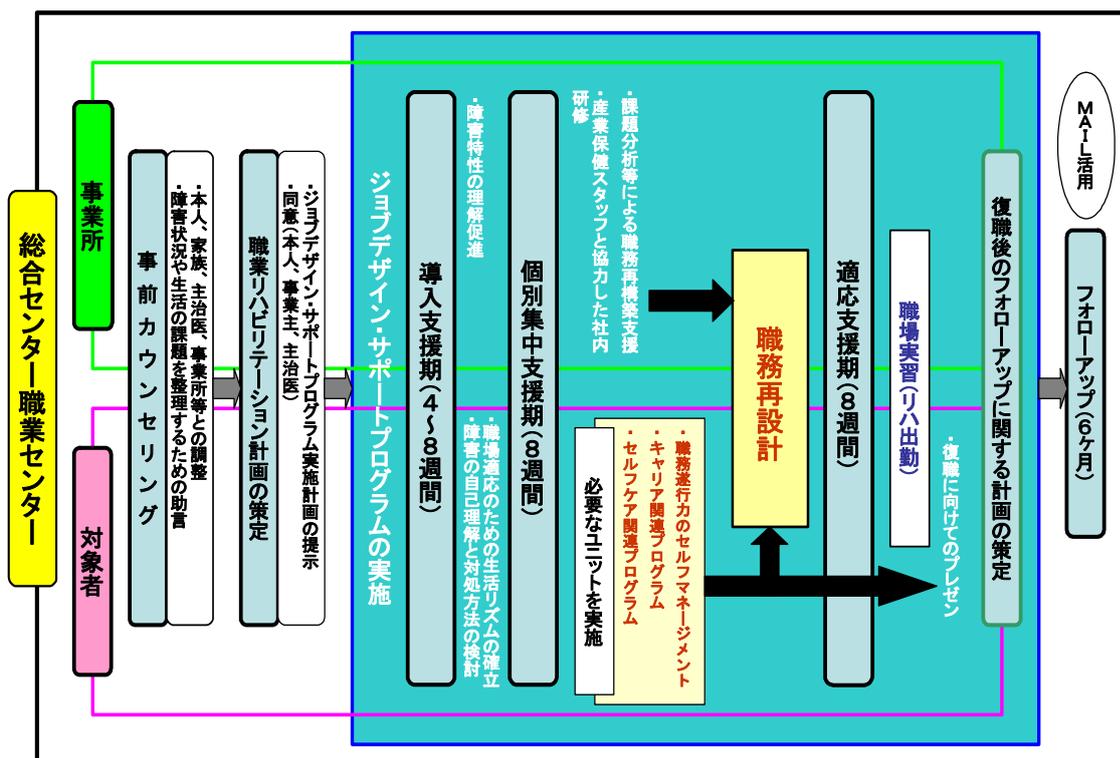


図5 JDSPの流れ

イ. プログラム開始前の支援

まず事前カウンセリングとして、本人や家族と利用相談を行い、主訴を把握し受講の目的を明確にしていく。この際に、必要に応じて体験利用を活用する。体験利用は、実際にプログラムに参加してみるもので、最長3ヶ月間、週に1~2回通所を原則としている。体験利用によって、本人が自己の課題に気づき、受講に対するモチベーションを高め、本人と支援者が協同で職場復帰計画（職業リハビリテーション計画）を作成していくことが可能になるという効果が得られる。

受講目標、カリキュラム等の職業リハビリテーション計画案が定まってきた段階で、主治医との三者相談を実施し、主治医から実施に係る助言と計画への同意を得る。最後に事業所と利用相談を行い、事業所側が考える復職先、職務、時期等を把握し、復帰の方向性を整理した上で同意を得て、プログラムを開始する。

ロ．導入支援期

導入支援期は、4～8週間の範囲で設定している。この時期では、ウォーミングアップが主な目的で、職業センターへの通所に慣れること、生活リズム及び気分・体調のモニタリングを行うことが可能になること、グループミーティングや個別相談において気分障害やストレス対処等に関する知識を獲得すること等が具体的な目標である。

ハ．個別集中支援期

個別集中支援期は、約8週間に設定している。この時期では、下記①～③のプログラムに取り組む。受講者それぞれの状況に合わせ、必要な支援を組み合わせ、段階的に実施する。

①セルフケア関連プログラム

導入支援期から引き続いての気分・体調のモニタリングや、アサーション・トレーニング、ストレスコーピングの演習、個別・集団認知療法により認知のクセへの気づきを促し気分のコントロールを可能にすること、グループミーティングでの気分障害の周辺知識の整理・再発防止についての話し合い等

②キャリア関連プログラム

キャリアプラン再構築、新たな職務スキルの獲得等

③職務遂行上のセルフマネジメント能力を向上させるプログラム

作業課題により疲労や集中力の自己管理の体得、時間管理等も含む仕事の進め方を再考すること等

個別集中支援期後半に受講者自身が、プログラムを受講しての自らの変化、復職後の働き方についての考え等についてまとめ、職務や仕事のボリュームの希望等も含めて、受講者が事業所にプレゼンテーションをする機会を設定している。そのプレゼンテーションの際の話し合いを踏まえて、事業所に、その後の復職部署の調整、職務内容の調整等を依頼している。

ニ．適応支援期

適応支援期は、約8週間に設定している。この時期では、職場復帰への自信の回復、復職部署や職務等への緩やかな適応を目指し、最終調整を行う時期としている。必要に応じて職場実習を、復職部署（職務）を想定した作業課題やスケジュールによって行っている。

また、各受講者の状況に応じて、復職後のフォローアップに関する計画を策定している。

ホ．復職後のフォローアップ

復職後は、「復職後のフォローアップに関する計画」に基づいて、フォローアップを行っている。フォローアップでは、適宜メールや電話等で相談を行っている。

3 JDSPにおけるSSTの活用

(1)SST活用による対人・認知面への働きかけ

JDSPの対象者は休職を複数回繰り返している者を主としており、復職にあたっては、配置転換を含めた職場環境の変化があったり、職責や職務の調整が行われたりすることが多い。しかし、部署自体は休職前の部署に復帰する割合が高く、対象者にとって耐え難いストレスを伴う可能性も残っている。そこで必要となるのが、①休職前とは異なる新しい環境や職務への対応力、②ストレスを感じた際の対処力、である。

復職後、新しい環境や職務に適応していくためには、体調や職務の自己管理はもとより、周囲の理解や協力を得ることが重要である。また、ストレスに対処していくためには、そのストレスの受け止め方やその場面及び環境における行動の仕方を変えていく必要がある。そのためJDSPでは先の図3のとおり、対人・認知面へのアプローチの一つとしてSSTを活用している。

なお、対人・認知面への支援には、個別相談やグループミーティング、リワークノート（認知療法におけるコラム表を援用したトレーニング。詳細は、実践報告書 No.12 p43 参照）を含み、それぞれが作用し合い、対象者の自己理解や行動変容を促しているが、本報告書においてはSSTに焦点をあてて説明する。

(2)JDSPにおけるSSTのポイント

舩松¹⁾は、気分障害者のコミュニケーションの特徴について、「対人技能は獲得しているけれども、情報の受け取り方に独特なものがあり、そのために適切な選択肢が選ばれず、適応的な行動が発信されないということが起こっている」と述べている。

JDSP受講者の多くは、一般社員として企業で数年以上勤務してきた者であり、こうした特徴を有している者が多い。

そこでJDSPのSSTでは、ロールプレイを通じてその場면을体験し、自分や他の受講者の感想・意見を確認していく中で自己課題の気づきを得ることにより、思考や行動の修正を図ることを目的にしている。

加えて、JDSPは復職のみならず、その後の安定した職業生活を目的としたプログラムであるため、当然のことであるが、スタッフは実際の職場での現実的なコミュニケーションを常に念頭に置き、ロールプレイを行う際には、実際の職場に近い場面設定を心がけている。職場では自分の考えを率直に伝えていくことも大切であるが、一方的に伝えるだけでなく、相手の立場や状況を考えながら、お互いに意見を調整し合う双方向のコミュニケーションで成り立っている。平木²⁾は、「アサーションには、『自他尊重の自己表現』という意味」があり、「自分も相手も大切に作るコミュニケーション」であると述べている。この「アサーション」の考え方を積極的に取り入れているのもJDSPにおけるSSTの特徴の一つである。

以上のように、JDSPにおけるSSTでは、①思考や行動の修正を図る、②実際の職場での現実的なコミュニケーションを強く意識する、ことにポイントを置いている。

イ. 思考や行動の修正を図るための準備

J D S P受講者は、発達障害の傾向を有する者も見られるが、日常生活に支障のない程度のコミュニケーションスキルは身につけており、表面的なやり取りは概ね問題ない。企業からコミュニケーションが課題と指摘されている受講者であっても、ロールプレイで一般的な職場場面で起こるテーマを設定されれば無難にこなすことはできる。しかし、セッションの内容と自分の課題を結びつけられず、核心的な気づきが得られないまま終わってしまうことが往々にしてある。

したがってJ D S Pでは、思考や行動の修正へと結びつけるために、S S T実施までに下記の場面を設定している。

① S S Tの見学

② オリエンテーションの実施（S S Tの概要と参加のルール、アサーション・トレーニングの概要の理解）

③ 対象者のアセスメント及び事前面談（テーマシート・リワークノートの作成）

④ スタッフ間の事前打ち合わせ

詳細については第2章で説明するが、S S Tの効果を得るために大切なのは、S S Tの目的や必要性を受講者自身が理解できていることである。そのため、プログラムの利用を希望する対象者の場合、プログラム開始前のアセスメントにおいて、対人コミュニケーションにおける課題を整理し、S S Tの目的を説明するようにしている。その上で、カリキュラムの中にS S Tを組み入れるかどうか、対象者と話し合っていて決めている。アセスメントは、休職に至るまでの状況について対象者から聞き取るほか、知能検査や性格検査、作業検査等の各種検査、主治医及び職場担当者等からの聞き取りなど総合的に行い、支援計画や対象者への関わり方の方針を立てるために役立てている。

S S Tの目的については、プログラム開始前はコミュニケーションスキルの向上のみをイメージし、必要性を感じていない対象者も多い。しかし、ロールプレイを通じて他者からの意見を聞くことにより、リワークノートを併用しながら（p47、p53、p57、p64参照）、認知・行動変容を図ったり、復職に向けて改善すべき課題に気づいたり、自己洞察をさらに深めることができるなどの説明を行うことによって、必要性を意識していくようになる。また、スキル面でも当初は、相手を説得したり、自分の思う方向に交渉できるようになったりすることを期待する対象者も多いが、「自分に配慮しながらも相手（現実の職場）にも配慮した双方向のやり取り（＝アサーション）」を意識して取り組んでいることを伝え、対象者とS S Tの目的について行き違いがないように努めている。

J D S PでのS S Tは、2～5名の受講者と数名のスタッフで実施している。受講者のプログラム利用期間は概ね3～6ヶ月であり、S S T参加者の構成が頻繁に変わるわけではない。時には他の参加者と知的理解力や集団プログラムに対する緊張・不安の度合いが大きく異なる受講者が入所する場合もある。そのような場合には、無理にS S Tに参加することを勧めていない。ただし、S S Tに参加できないことで劣等感や焦りを持ってしまうとプログラムの効果によくない影響が出てしまうため、先にも触れたが、プログラムの利用前からS S T見学の機会設定やアセスメントを丁寧に行い、それをも

とに対象者とスタッフでSSTへの参加をするかどうか話し合っている。

アセスメントを通して、客観的に復職までの課題を整理し、他の受講者の状況も考慮した上で、対象者にとってSSTが有効でないと思われる場合には、その理由を伝え、対象者の考えを確認する。また、SSTの代わりにどのようなカリキュラムが有効と考えるのか、支援計画案を提示し、対象者、主治医、職場の担当者の三者が納得したカリキュラムで支援を進めている。状況に応じて、スタッフと受講者が本人役、相手役になり、1対1で行う個人SSTを提案することもある。個人SSTについては、p23で詳しく述べる。

ロ. JDSPにおけるSSTのテーマ及び場面設定

①練習課題のテーマ設定について

JDSPにおけるSSTでは、基本的に受講者から希望を募り、練習課題のテーマを設定している。受講者からテーマが出なかった場合は、1セッションをテーマ考察に当て、必要に応じて過去のSSTのテーマ一覧やアサーションチェック項目を参考資料として配付し、受講者が考えやすくなるよう工夫している。

しかし、受講者の状況や参加人数等によってはテーマを出すことがストレスになることもある。そのような場合には、スタッフがテーマを設定している。スタッフがテーマを設定する際には、受講者のアセスメント等から練習した方がよいと思われるものを提案することとしている。なお、SSTに不慣れな受講者が多い場合は、ロールプレイに慣れることを目的としたシンプルなテーマ（p26「非言語コミュニケーション：Goサイン・No-Goサインを見極める」参照）を設定している。

②場面設定について

テーマを決定したら次にロールプレイの場面を設定する。場面設定はテーマに沿って、より現実の場に近い形で行う。

受講者によるテーマ設定の場合は、休職前に職場で困ったことや復職後に起こるのではないかと不安に思っていること等、具体的な場면을想定していることが多い。この場合には、その具体的な場면을できる限り忠実に再現することを基本としている。

スタッフによるテーマ設定の場合は、受講者の意向に基づいたテーマではないため、大まかな場面はスタッフで考えておき、詳細はロールプレイの中で受講者の意見を確認した上で設定していくことが多い。スタッフが、各受講者の休職前の職場を振り返るよう促しながら進めることで、受講者のセッション参加への戸惑いを軽減できるよう心がけている。

(3)JDSPにおけるSSTの効果

イ. 思考と行動の修正を図る

JDSPの受講者は、「忙しそうにしているから、話しかけない方がよいかな」、「上司として上手く注意できるかな」等の自動思考から、休職前の職場では、躊躇して行動に

移せなかったり、職責上仕方ないと抵抗感を持ちながら行動を取っていたりする者が多い。それにより、相手に回答をもらうまでに時間を要し、仕事の進捗に支障を来したり、無理した自分を演じて却って人間関係がぎこちなくなっていたりすることがある。

そのような受講者が、休職前には気づかなかった行動や別の表現の仕方をSSTで体験することにより、相手役に対して配慮ある伝え方をすれば、相手も腹を立てずに対応してくれたり、参加者から、「いつもの自然な話しの方が気持ちがよく伝わった」とフィードバックしてもらえたりするなど、緊張や不安を感じながら臨む反面、成功体験となり自信に繋がっていく。

このような体験を通して、「忙しそうだが、まずは相手に聞いてみないとわからない」、「上司を演じている自分の窮屈さを認識した」等の気づきが得られ、適応思考も変わる。また、SST実施前と比べ気分も変わっていることに気づく。

セッション前後の認知変容の確認のため、セッション実施前にはリワークノートを書いてもらうことが多いが、適応思考がなかなか思い浮かばないこともある。そのような場合でも、とりあえずやってみたい行動をSSTで体験することにより、適応思考が導き出されるとともに気分も変わり、自信を持ってその行動が取れるようになる。

ロ. リワークノートに書いた適応思考、適応行動が実用的であるのか確認する

JDSPの受講者はリワークノートを使って認知変容に取り組んでいるが、全般的に知的には平均レベル以上の受講者が多く、文章構成、内容ともによく練られたものになっている。

復職面談では受講者から、休職に至った原因と考えられる事柄について、リワークノートを使って認知の変容に取り組んだことがよく報告される。職場の担当者にも関心を持っていただけることが多く色々な質問があるが、実際復職後同じストレス場面に直面したとして、本当にそのような適応思考ができるのかという疑問が残る。

職場に戻って同じ場面に遭遇してみないとわからないことではあるが、SSTで体験していると受講者自身がその状況をイメージして具体的な説明をすることができる。セッション前に作ったリワークノートと比較すると、例えば、「相手の迷惑そうな態度に注目して怒りを感じていたが、相手に嫌われたくないという自分の気持ちが過剰なだけだった」というように、SST実施後の何らかの気づきを含めて説明できるため、職場の担当者も受講者の変化について納得感を持って聞くことができる。

SSTで体験してもストレス場面への苦手意識に変化がなかったようなケースについても、復職後同じ場面に遭遇したらそれをどんな風に割り切っていくのか、SSTの体験をもとに覚悟の気持ちを具体的に伝えることができる。

何度もSSTで苦手場面にチャレンジし徐々に変化が見られたとしても、そのまま復職すれば職責上高ストレス場面に頻繁に遭遇し、再発・再燃を引き起こす可能性が高いと判断されることもある。一見練習の成果が無駄だったようにも感じられるが、受講者も自分の限界についてある程度納得することができ、職場の担当者にとっても受講者の復職に対する前向きな姿勢の評価ができる。そして両者合意の上、可能な範囲で配置転換や職責、職務の調整を行い、現実的な方向性に進むことが可能となる。

ハ．送信技能の向上

コミュニケーションは「受信」・「処理」・「送信」の技能により構成されている。J D S Pでは、前述のとおり思考の修正、つまり送信の前段階の技能にポイントを置いて取り組んでいるが、送信技能も併せて向上していることがうかがえる。

受講者はある程度の対人技能をすでに身につけていることが多い。しかし、ロールプレイを行い、互いの感想を確認し合うことで、言い方や非言語的コミュニケーションの重要性を再確認し、新たな気づきへと繋がることが多い。受講者によっては、アサーションにおける「I (アイ) メッセージ」や「DESC法」を身につける練習を行う場合もある。

平木³⁾は「“私は”を主語にして文章を作ると、自分の気持ちや考えが明確になってくる」と述べている。例えば、ある受講生は休職前のストレス場面をS S Tの中で何パターンか振り返り、自分は主体性がなく、周囲に流されてきたために仕事が回らなくなりストレスを溜め込んでしまったという自己分析に至った。その後のS S Tでは、主語に「私は」をつけて自己表現し (Iメッセージ)、自分がどうしたいのかを常に意識して行動を取る練習を重ね、徐々に自信をつけていった。その受講者は復職後、仕事上で判断を求められるのが苦手なことに変わりはないが、よくわからないまま仕事を引き受けてしまうのではなく、必要なことは自分から周囲に確認し、納得した上で仕事を進められるようになった。

また、平木は「DESC法」について「議論や問題解決の場」だけでなく、「アサーションができそうもない時、言い方が分からない時、そして複雑な話に整理が必要な時などにも有効」と述べている。この方法は、D=描写する、E=表現する、説明する、共感する、S=特定の提案をする、C=選択する、の手順でセリフを作ることによって、言いたいことを整理するものである。J D S Pでは、S S Tを実施するにあたってどう伝えたらよいか悩んでいる受講者に勧めたり、アサーティブな対応をしていくための練習問題として、色々な場面を提示して「DESC法」を使ったセリフを考えてもらったりしている。あまりセリフが長くなると、相手によってはイライラすることもあるため、その言い回しが有効かどうかをS S Tの中で相手役のイメージを具体的にした上で試み、現実的なものにしていく。

ニ．自己洞察の深まり

これまでいくつか例をあげているように、S S Tのセッションを行うことにより自己洞察が深まっていくが、S S T実施前のテーマシート (参照：[資料4](#)) を作成してもらう過程の相談でも自己洞察ができる。

例えば、受講者が普段の相談やグループミーティングの場面では、周囲の勝手な行動により自分がミスを負わされて休職に至ったと説明していても、スタッフとS S Tの場面設定や具体的なセリフを話し合っているうちに、受講者自身に必要な報告や確認が漏れていたというようなことに気づく場面が多々ある。相談やグループミーティングの場面で、説明したことに対しさらに事実確認するような質問をされると、受講者も抵抗感が強くなるが、S S Tを実施するという別の目的の作業であることや、他の参加者にも納得のいく場面の説明が必要という共通認識があることから、スタッフとのやり取り

も自然になり、受講者自身が自己課題の気づきを得やすい機会となる。

言語面の能力があまり高くない受講者はリワークノートを書くことが苦手であったりするが、そのような受講者についても、S S Tのテーマシートを作成してスタッフと具体的場面を整理し、まずはS S Tから体験して周囲から意見をもらうことによって、自己洞察が深まり、リワークノートによる整理が可能になる場合もある。

また、ロールプレイを実施すると、他の参加者もその状況について、共感、イメージしやすくなるため、リワークノートのみを使ってグループ討議する場合と比較すると、より多くの意見が出され、解決策も現実に即したものになっていく。

ホ．相手役を演じることによる気づき

J D S PにおけるS S Tではテーマをあげた受講者が本人役になり、他の受講者が相手役になることが多い。セッションではテーマをあげた受講者の気づきが自然と多くなるが、相手役を受講者も自分の課題を意識して臨むことにより様々な気づきを得られる。自分と共通したストレス場面の場合、自分とはタイプが違うけれどもあえて相手役を演じることにより、相手がどのような意図でそのような言動を取るのか、相手の立場に立って考えてみるができる。例えば復職面談のロールプレイで、ある受講者は、実際過去の復職面談で「同じストレス場面に遭遇しても大丈夫か」等聞かれると、内心「全く同じ場面なんてあるはずないし、復職してみないとわからないではないか」と腹を立てていたが、相手役を演じてみると、「復職後継続できるかどうかが大切なことから、復職させる側としては、本当に大丈夫かしっかり確認しないとイケない」という気持ちになったという。

へ．仲間同士の支え合い

J D S PにおけるS S Tは2～5名の受講者にスタッフが数名加わりセッションを行っている。受講者は年齢や性別、業種が重なることもあるが、大抵は異なっており、ストレスを感じる場面も少しずつ違っている。色々な受講者が集うことにより、自分とは違った様々な見方や異なる意見を取り入れることができる。例えば、「ルールを守ってもらいたい事務職とルールより現場の状況を優先させたい営業職」、「上司はこうあるべきと思っている部下と部下からプレッシャーを感じている上司」等の設定で、ロールプレイ終了後にそれぞれの立場が自分の経験をもとに意見を述べ合うことにより、休職前には理解できなかった相手の気持ちを身近に感じることができる。

自分と同じく病気になり、休職に至った経験を持つ受講者の発言は、スタッフの意見よりも説得力があり、自然と参考にしようという気持ちなる。先輩の受講者が自分のストレス場面をテーマにして果敢に取り組んでいる姿を見て、後輩受講者は自らの休職原因の分析に真剣になっていく。反対に、後輩の受講者が入って来た際に先輩受講者は、プログラムで自分が学んだことを役立ててもらいたいという気持ちが生まれる。そして、セッションの中で自己開示していくことにより、先輩受講者もさらに自己洞察が深まっていく。グループミーティングも同様であるが、グループで行うS S Tは一つのテーマに共同で取り組み、皆で解決していこうという空気が生まれやすいことから、仲間同士の支え合いの相乗効果が大きい。

第2章 SSTを活用した支援の実施方法

第2章 SSTを活用した支援の実施方法

1 SSTの流れ

ここでは、J D S Pにおいて実施しているS S Tのセッションの実際とそのポイントについて示す。

(1)セッション開始前の準備

イ. 新しい受講者へのS S Tの案内

S S Tへの参加を希望する対象者にはまず、S S Tのセッションを数回に渡って見学してもらおう。実際に見学することにより、セッションの流れを把握できると共に、他の受講者のロールプレイを観察することで自分がロールプレイを行う時の不安感を減らしたり、自分がどのようなテーマで参加をしていきたいのかイメージを拡げることができる。

ロ. オリエンテーションの実施

受講者のS S Tへの参加が決まった段階で、受講者に対しS S Tのオリエンテーションを行う。オリエンテーションの概要は以下のとおりである。

《S S Tオリエンテーションの概要》

- ① S S Tの概要と参加のルール（参照：[資料1](#)）
- ② アサーション・トレーニングの概要（参照：[資料2](#)）

① S S Tの概要と参加のルール

S S Tの概要ではまず、「S S Tへのご案内」（参照：[資料1](#)）に目を通してもらう。次に、実際に対人場面で困ったことや苦手としていること、上手になりたいこと等はないか聞き取りを行うと共に、今までにセッションの中で取り上げたテーマを紹介しながら具体的な練習の場면을イメージしてもらう。

《セッション例》

- ・軽く引き受けてしまった仕事を断る。
- ・復職時の挨拶
- ・忙しくしている上司に質問する、等

次に、S S Tの参加のルール（参照：[資料1](#)）について説明し、S S Tのセッションは受講者自身が必要と感じるテーマで練習を行い、参加者同士で肯定的なフィードバックを与え合いながらスキルの向上を図るものであることを確認する。

② アサーション・トレーニングの概要

アサーション・トレーニングの概要では、「アサーション・トレーニングについて」（参照：[資料2](#)）に目を通してもらい、＜アサーティブ＞とは、自分も相手も大切に

した自己表現であることを確認し、S S Tのセッションは<アサーティブ>を意識して行っていくことを説明する。

説明終了後に、受講者にアサーション度チェックリスト（参照：[資料3](#)）を記入してもらい、今現在における自己表現について簡単にチェックしてもらおう。アサーション度チェックリストの活用方法について平木²⁾は、「いいえ」と答えた項目が自己表現できていない、あるいは苦手な領域であり、「いいえ」が半分以上あった人は、普段の生活や人間関係にやや支障を感じている可能性があること、「はい」と答えた項目についても、相手に否定的な感情を持ったものだったり、腹立たしさを攻撃的に表現していたりした場合には、自分の意思や気持は大切にしているものの、相手を配慮していない言動をしている可能性があるため注意を要すること、相手に配慮した「はい」の数が10以上あれば回答者のアサーション度は普通以上ということができると指摘している。

受講者には、アサーション度チェックリストの結果をもとに、自身のアサーション度をチェックしてもらおうと共に、苦手な場面についてはロールプレイで演じてみることで、周りからの助言や励ましを得ながら改善に向けて取り組むこともできることを伝え、S S Tのテーマを検討する際の参考としてもらっている。

以上の手続きを行う中で、受講者は職場を中心とした対人場面でどのような困難さを自覚しているか、その困難さを軽減するために、どのような行動変容や認知変容を目指せば復職後の疾病の再発予防に役立つのかといった視点で、支援者側も受講者のアセスメントを行うようにする。

ハ．受講者との事前面談（テーマシート・リワークノートの作成）

S S Tでは、セッションの冒頭で背景の整理と場面設定を行うこととなる。職場における対人場面をS S Tの実施テーマとした場合、その背景には、色々な利害関係者が関与している場合も多い。

J D S PにおけるS S Tは、対人技能の向上に留まらず、休職の原因と復職に向けての対処法をロールプレイを中心としたグループワークの場を活用して探ることを目的としている。セッションの時間を有効に活用するためには、スタッフが受講者の置かれた職場の状況を正しく理解し、場面設定上、参加者と有益な意見交換を行うために共有すべき情報は何かを予め整理しておくことが必要となる。そのため、J D S Pにおいては、受講者に事前にテーマシート（参照：[資料4](#)）への記入をお願いし、その内容をもとに、受講者との事前面談にて状況の確認と目標の整理を行っている。

受講者の中には、他者の行動を変えることを目標に掲げることもあるが、その場合には他者の行動を変えることはできないが、他者に理解してもらえよう、自身のコミュニケーション方法をより良いものに変えることを目標に掲げることはできることを助言する。また、他者への配慮に欠けた目標設定を考えている場合もあるが（例：自分の都合を優先し、他者への不満を述べようとしたり、他者を強引に誘ったりする等）、その場合には、セッション中に他の参加者から率直な指摘を受けることで受講者自身の気づきにつながりそうなものと、事前面談で目標の修正を行った方がよいものを受講者の状

況認識の度合い等も勘案しながら整理し、必要な助言を行っている。

セッションにおける目標設定を適切に行うためには、受講者が対人コミュニケーション場面でどのような課題を抱えており、復職に向けて取り組むことが望ましい事項は何かについて事前に把握しておく必要があるため、プログラム開始当初に受講者に作成してもらっている自己分析、アサーション度チェックリストや性格検査の結果、他のプログラムへの参加の様子等を勘案し、アセスメントを行っている。

J D S Pでは、リワークノートの作成に取り組み、職場のストレス場面に対峙した際に生じる自動思考、感情、行動がどのような悪循環を生じさせているのかについて整理を行っている受講者が多い。そのため、J D S PのS S Tではリワークノートを活用し、自身で考えた適応思考や行動計画が有効であるかどうか、どのような感情が湧き上がってくるかについて実際にロールプレイを演じる中で確認をしてもらっている。また、セッション中に行われる他の参加者とのやり取りの中で、受講者に新たな気づきが生じた場合には、それをリワークノートへの加筆修正に生かしてもらうようにしている。

ニ. スタッフ間の事前打ち合わせ

受講者との事前相談の内容は、S S T実施前にスタッフ間で行う事前打ち合わせで情報共有し、セッションの中で、受講者に再度確認をした方がよい事項、受講者に気づきが生じることが望ましい事項等についてスタッフ間で共通認識を持つておくようにする。また、相手役をスタッフが担う必要があるか等、当日の役割分担についても確認を行う。

(2) SSTの実施場面

イ. 今の気分

セッションの冒頭でスタッフも含めた参加者全員に今の気分について一言ずつ話してもらう。気分が落ち込んでいるなど体調面の不調を語った受講者がいた場合には、セッション中に負荷がかかりすぎないように、リーダーやコリーダーは適宜必要な配慮を行う。回復期にある受講者にとっては、毎回のセッションの度に気分を話してもらってもさほど変化が見られず、話す内容に困る場合もあるため、そういった場合には、以前のセッションで練習したスキルを実際場面で使ってみた場合の結果はどうだったか（宿題の報告）、最近、体調管理のために心がけていることは何か等、近況を自由に話してもらうようにしている。

ロ. ウォーミングアップ

ウォーミングアップの目的は、集団の緊張を解きほぐし、参加者同士の親和的な雰囲気醸成することである。また、対人的なスキルの獲得を目的とするゲーム等を用いて、楽しい雰囲気の中で学習してもらうこともある。J D S Pでは以下のようなウォーミングアップを実際に行っている。

表1 ウォーミングアップ例

ウォーミングアップ名	実施方法
カタカナ四文字熟語	<p>回答者を一人決める。リーダーはカタカナ語（クラブ、カウンター、バランス等）を紙に書いて回答者以外の参加者に提示し、提示されたカタカナ語を四文字熟語で表すとしたらどのような表現ができるかをそれぞれ考えてもらう。各参加者の考えがまとまった段階で、回答者に、四文字熟語をホワイトボードに書く参加者1名を指名してもらう。回答者はホワイトボードに記載された四文字熟語をヒントに当初のカタカナ語が何であったのかを当てる。一人目の四字熟語で回答できなければ、次の四文字熟語をホワイトボードに書く参加者を回答者に決めてもらい、四文字熟語を増やすこともできる。できるだけ少ない四文字熟語でカタカナ語を当てると高得点になる。</p>
メニュー書き競争	<p>リーダーは参加者にテーマ（駅名、映画の作品名、アニメの主人公の名前等）を提示する。参加者は2チームに分かれ、テーマに沿った項目をできるだけたくさんホワイトボードに記入していく。たくさん項目を挙げられたチームの勝ち。</p>
実は私は	<p>リーダーは参加者にカードを配り、「実は私は」に続く内容を考えカードに記載してもらう。参加者を2チームに分け、チーム編成を参加者に知らせる。リーダーはカードを回収し、カードに記載された内容をチーム毎にまとめてホワイトボードに記載していく。参加者はチーム毎に分かれ、相手チームの記載内容がそれぞれ誰のものかを予想し、できるだけ多く当てられたチームが勝ち。</p>
私は何でしょう	<p>回答者を一人決める。リーダーは全員にテーマを伝え（好きな芸能人、好きな映画等）、テーマに関する答えを回答者に考えてもらう。回答者以外の参加者は、YesかNoで応えられる質問を回答者に投げかけ、回答者はYesかNoで回答する。回答者以外の参加者は、回答者の回答を参考に、テーマに関する答えを当てていく。</p>
チャップリンの演説 （チャップリンがどんなテーマでも即興にスピーチができるようにいつも練習していたことから）	<p>リーダーは参加者全員に白紙のカードを配る。参加者は配られたカードにテーマを考えて記入する。リーダーはカードを一旦回収し、シャッフルして参加者に配りなおす。参加者は順番に、自分に配られたカードに記載されたテーマについて1分程度で自由に話していく。</p>
漢字シリトリックス	<p>リーダーは参加者を2チームに分ける。リーダーは熟語を一つ提示しホワイトボードに記載する。各チームは漢字の熟語をしりとりのようにどんどん繋げてホワイトボードに書いていく。たくさん熟語を挙げることができたチームの勝ち。</p>

ハ．場面設定

初めてセッションに参加する受講者がいる場合には、テーマの内容に入る前に、SST参加のルール（参照：[資料1](#)）をリーダーが読み上げ、受講者とルールの確認をする。

場面設定では、テーマを取り上げた背景、具体的場面【①誰が、②何を、③いつ、④どこで、⑤どのように行うのか】、達成したい目標は何かについて本人役から説明してもらおう。参加者からも適宜質問を受け付け、本人役の置かれた状況、相手役がどのようなキャラクターなのか、本人役と相手役がそれぞれどのような役を演じるのか参加者に十分に理解してもらうようにする。

ニ．1回目のロールプレイ

場面設定終了後、相手役を担ってもらい相手を決め、1回目のロールプレイを行う。うつ病の休職者の中には、自己効力感が低く、ロールプレイが上手くできるだろうかと不安を感じる者も多い。そういった場合には、ロールプレイでは演技の上手い下手を気にする必要はなく、役割を演じてみた時に何を感じて何を体験するのかを感じとることが大切であることをリーダーから受講者に伝えるなど、受講者の安心感を高めるような配慮も有効である。

ロールプレイは自然な形で終わることも多いが、いつまでたっても終わらずに参加者の不安が次第に高まってしまう場合や、受講者が場面のリハーサルをうまくやりとげ、これ以上練習することは不必要であるにも関わらずロールプレイを続けている場合には、リーダーは「はい、そこまでにしましょう」と中断の合図をする。

ホ．本人役の感想

ロールプレイ終了後に、まず本人役から感想を述べてもらう。スキルの確認を行うセッションであれば、目標の達成はできたか、達成が難しければその理由はなぜか、認知や感情の確認を行うセッションであれば、リワークノートを活用した場面を実際に演じてみてどのようなことに気づいたかなど、自由に話してもらう。自身でロールプレイを振り返ることで本人役の気持ちが落ち着き、他者からの感想や意見を客観的に聞く姿勢をつくる助けになる。

一般的なSSTでは、ロールプレイ終了後はまずは周囲から肯定的なフィードバックをする流れになっているが、JDS PにおけるSSTは、本人役に終了時の認知や感情を明確につかんでもらうことや、実施前との変化を確認してもらうことを重視しているため、記憶が曖昧にならないうちに本人役の感想を聞いている。もちろん、認知や感情の整理まで必要ないセッションであれば、周囲からの肯定的なフィードバックを直ちに行うことは大切であるため、リーダーはセッションの目的に合わせて順番を変更していくことが望ましい。

ヘ．相手役からのフィードバック

相手役を演じてみて、本人役のどこが良いと感じたか、どのような印象を受けたか等、肯定的なフィードバックを中心に伝えてもらう。肯定的なフィードバックは本人役の適切な行動への報酬を与え強めていく基本的な手段である。また、相手役として肯定的な言

い方を練習することは、日常抑うつ的な受講者や消極的な受講者にとって、発言することで気分を変えることにも役立つ。

加えて、さらに工夫した方がよいことがあれば伝えてもらう。

ト．周囲からのフィードバック

周囲でロールプレイを見ていた受講者から、まずは良かった点を伝え、さらに改善するとよい点等、フィードバックしてもらう。また、演技を見ていて疑問に思ったことがあれば、その内容も伝えてもらう。素朴な疑問が、本人役にとって意識的、無意識的に行っていたことを改めて考え直すきっかけになることもある。

相手役や周囲からのフィードバックの後、本人役がさらに周囲からの意見を聞くことを希望する場合には、フィードバックにより本人役が気づいたこと、まだ疑問に思うこと等、自由に語ってもらい、本人役の疑問に答えていく形で進める。

チ．2回目のロールプレイ

スキルの習得を目標に掲げた場合、相手役や周囲からのフィードバックの中で、スキル面でさらに工夫した方がよいことが指摘される場合が多い。本人役が、指摘された内容を活かしてロールプレイを再度行うことを希望した場合には、再度目標設定を行い、2回目のロールプレイを行う。

非言語的コミュニケーションの方法等、本人役が希望すれば、ロールプレイの前に参加者が見本を見せること（モデリング）も有効である。

その後、1回目同様、本人役に感想を述べてもらい、相手役、周囲の順でフィードバックを行う。

リ．全体を通しての一言ずつの感想

ロールプレイや意見交換の終了後に、参加者全員に感想を述べてもらう。感想が語られる中で、本人役が新たな気づきを述べた場合や、参加者が本人役にとって有益な助言を述べた場合には、リーダーはそれを強化するような言葉かけを行う。

一般的なSSTでは、全体を通しての感想の前に本人役に宿題を設定するが、JDSPにおけるSSTの場合、参加者は皆休職中であり、すぐに職場で実践することが難しいため、宿題を設定するセッションはあまりない。しかし、職場以外のテーマで実施した場合は、普段の生活でできそうな宿題を設定し、結果を報告してもらうようにしている。

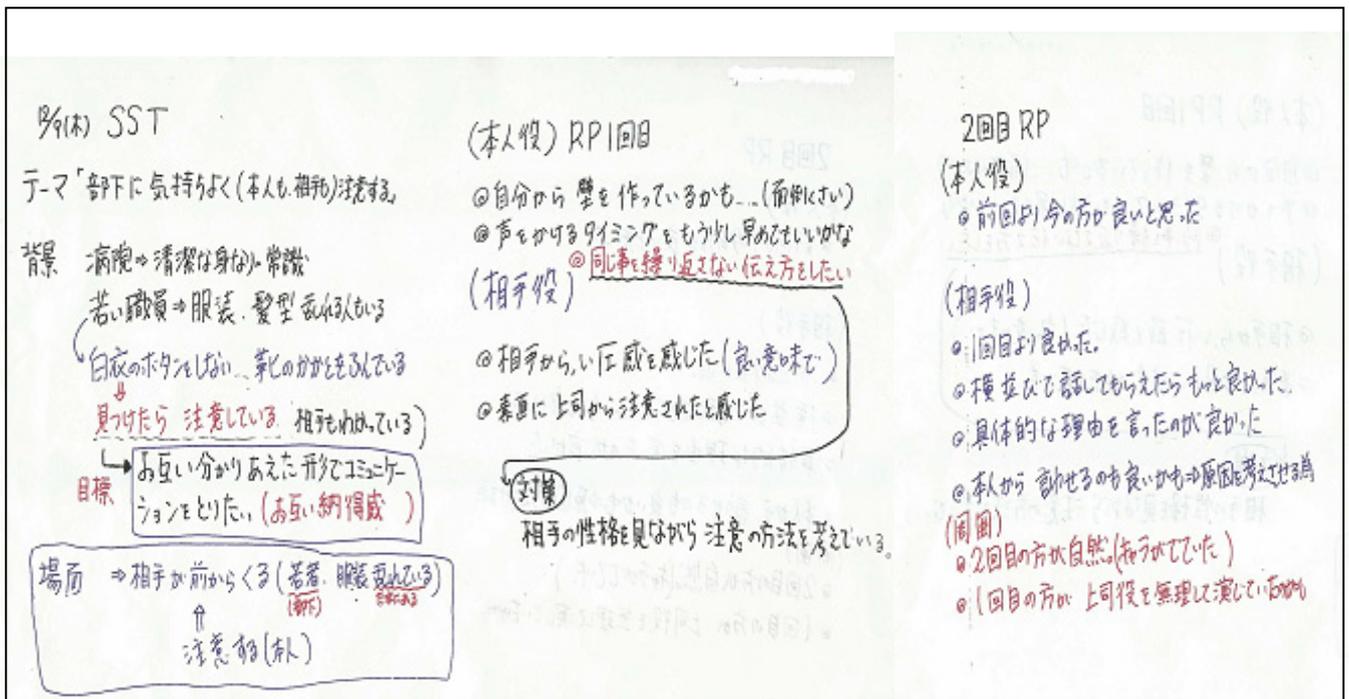


図6 板書例

(3)セッション終了後の振り返り

イ. 振り返りシートの記入

受講者には、セッション終了後に振り返りシート(参照:資料5)に記入をしてもらう。記載内容は、受講者がセッションの要点をどの程度理解したのか、セッションに対する満足度はどの程度か、セッション中、他の受講者に気を遣い言いにくかった本音はないか等、スタッフが受講者の状況を把握することに役立つ。

ロ. セッション終了後のスタッフ間の事後打ち合わせ

セッション終了後は、スタッフ間で振り返りを行う。その具体的内容は以下のとおりである。

①受講者の評価

受講者の評価については、主に以下の観点で振り返りを行う。

～受講者の評価の視点～

1. セッションを通じて進歩しているか。
2. 今日のセッションは効果的であったか。
3. 目標設定は適切だったか。易しすぎたり難しすぎたりはしなかったか。次回はどのようなことを目標に取り組むと役立つだろうか。

受講者の進歩は、受講者の参加姿勢に積極性が見られているか、本人役を演じた際に対人技能スキルの向上は図られつつあるか（相手の気持ちの把握はできているか、非言語的コミュニケーションは適切に活用できているか、話の内容に説得力はあるか）、本人役を演じた後、セッションで取り組んだ内容を日常生活場面での他者とのやりとりに活かしたり、復職に向けた自己分析に活かしたりしているかといった視点で確認をする。

セッションの効果については、セッションの中で受講者に新たな気づきは認められたかといった視点で確認をする。

受講者の目標設定については、セッションの目標が対象者にとって易しすぎたり、難しすぎたりしなかったかを検討する。セッションの中では一つひとつの場面における目標を達成していくことで、復職に向けた最終的な目標に近づいていくことが望ましい。しかし、受講者の中には、自ら難しい目標を掲げ、達成できないことで自信を失ってしまいやすい者もいるため、受講者がセッションを通じて達成感を得られているかを確認し、当初の目標が難しすぎる場合には、細かなステップに分けるなどの助言を、スタッフミーティングの後に行われる受講者との面談の中で確認していくことが望ましい。

なお、受講者のスキル習得については、何セッションか本人役を担ってもらった後に、受講者にアサーション度チェックリストを再度つけてもらい、習得状況による自己評価の変化を捉えなおしてもらうことも有効な資料となる。

② スタッフの行動の評価

～スタッフの行動の評価の視点～

1. 特に効果的と思われた技術はあったか。
2. スタッフ間の役割分担は適切であったか。

セッションの中で本人役の気づきを促すために効果的であった言葉かけの内容、適切な行動、思考の柔軟化に有効な方法等、受講者への関わり方をスタッフで話し合う。効果的でなかった関わり方があれば、替わりの方法についても検討するとよい。また、リーダーの役割を含めたスタッフ間の役割分担は適切であったかについても振り返りを行う。

セッション中の受講者の様子や、スタッフからみた所見については、SST記録用紙（参照：[資料6](#)）に記録を取る。

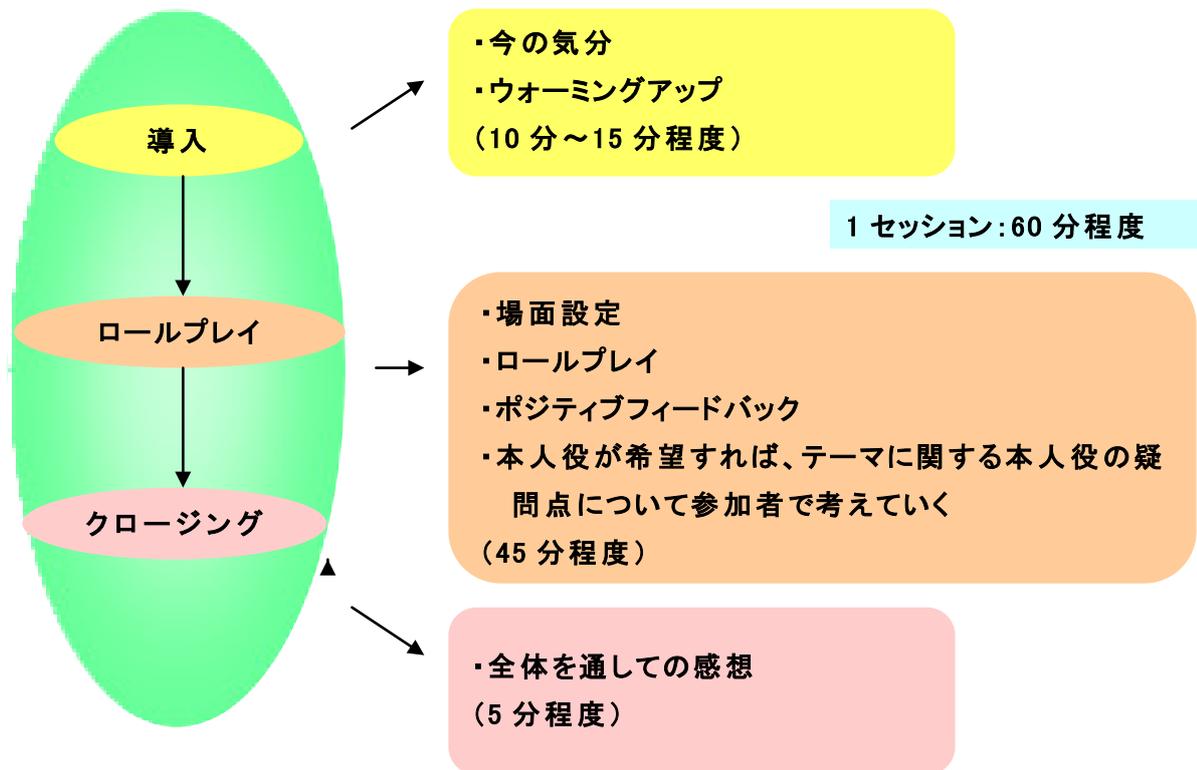
<セッションの基本的な流れ>

事前準備

- ・オリエンテーションの実施
- ・受講者との事前面談（テーマシート・リワークノートの作成）
- ・スタッフ間の事前打ち合わせ



◆セッションの流れ



事後 振り返り

- ・リワークノートの修正
- ・スタッフ間の事後打ち合わせ⇒個別相談

図7 セッションの基本的な流れ

2 実施にあたっての工夫と留意点

(1) 職場におけるバランスの取れたコミュニケーション

受講者の多くは仕事の量的負担が休職の一因になっており、復職後の再発防止策の一つとして、仕事を周囲に頼む、頼まれた仕事を断るなどして、再度調子を崩さない程度に自身の業務量を調整していく必要がある。しかし、受講者の多くは自分よりも周囲に配慮をする傾向があるため、このような場面でのコミュニケーションを苦手としていることが多い。したがって、JDS PのSSTでは、「断る」や「頼む」といったテーマが頻繁にあげられる。

しかし、「体調が悪い」「病気だから」という理由で頻繁に仕事を断ったり頼んだりすることが、職場における適応的な行動とは言い難い。つまり、自分に配慮しながらも相手（現実の職場）にも配慮したコミュニケーション（アサーション）が職場における適応的な行動であると言える。

このことを理解している受講者は多い。しかし、思考を修正していった結果、周囲よりも自分に配慮する傾向が強くなり、職場に過度に期待を寄せるような発言をする受講者も時折見られる。そのような場合には、スタッフが「私が同僚だったら、それは迷惑に思う」等といった形で、一般的な職場で想定されるような反応を返すようにしたり、職場での基本的な態度を再確認するようにしたりしている。

(2) ロールプレイの負荷を徐々に上げる

JDS PにおけるSSTで取り上げられるテーマは休職の原因と関わっていることが多い。「断る」ことが苦手な受講者は、休職前に実際断れなかった場面をテーマに上げて「断る」練習をするが、1回目のロールプレイで本人役の多くは、「断る」ことについて相手役もすんなり了承してくれる場面設定を選ぶ。休職前に上手く「断る」ことができた経験が少ない受講者にとっては、ロールプレイで「断る」セリフを言うだけでもかなりのストレスであることから、まずは相手役が断ることを了承してくれるやり取りで、「断る」ことに慣れ、徐々に自信をつけていくことが望ましい。

しかし、実際の職場の場面では、相手も安易に仕事を頼んでいるわけではないので、一度断ったとしてもすぐには了承してもらえず、その後いくつか押したり引いたりするやり取りがあるのが普通である。中には相手もどうしてもやってもらわないと困る事情を切々と説明し、結局は断りきれない状況になることもあるであろう。

JDS PにおけるSSTでは、練習したテーマが実際場面で役立つことに意味があると考えているため、1回のロールプレイで終わらず、相手役の対応の負荷を上げて2回目以降のロールプレイにチャレンジしてみることを勧めている。

具体的な展開例は表2のとおりである。なお、ここでいうレベルは便宜的なものであり、レベル1からレベル3への移行に伴い、負荷が上がることを意味している。受講者の状況や意向によっては、簡単なレベルから実施することもあれば、最初から負荷の高いレベルで実施することもある。

表2 JDSPにおけるSSTの展開例

テーマ	仕事を頼む	2次会の誘いを断る	病気のことを伝える
レベル1	仕事を同僚に頼む。 相手もすんなり了承してくれる。	2次会に誘われる。 帰りたい旨を伝え、相手もすんなり了承してくれる。	すれ違った同期に休職理由を聞かれ、病気のことを伝える。 相手は特に突っ込んで話を聞くことなく、ビジネスライクに対応する。
レベル2	仕事を同僚に頼む。 相手から、一旦断られるが、他の仕事の調整をするなどして、最終的に引き受けてもらえる。	2次会に誘われる。 帰りたい旨を伝えるが、相手数名にしつこく誘われる。何度か断り、相手も了承してくれる。	すれ違った同期に休職理由を聞かれ、病気のことを伝える。 相手がひいている様子は見受けられる。
レベル3	仕事を同僚に頼む。 相手から、冷たく対応される。 例:「まだ終わってなかったの?何してたの?」など	2次会に誘われる。 帰りたい旨を伝えるが、相手数名にしつこく誘われる。何度か断るが、相手から「ノリが悪い」と言われる。	すれ違った同期に休職理由を聞かれ、病気のことを伝える。 相手から心無い一言を言われる。 例:「うつ病って心の弱い人になるんじゃないの?」など。

(3) 個人SST

第1章でも述べたとおり、グループで行うSSTが有効でないと思われる場合は、1対1で行う個人SSTを提案している。

多人数の場面において、話したり、意見を求められたりすると不安や緊張が高まってしまふ対象者は、グループで行うSSTを希望しないことが多い。復職にあたっては当面は対人折衝を必要としない職務を希望し、職場の方もそれを了承している場合は、カリキュラムに組み入れない支援計画を立てる。

しかし、対象者自身も対人面の課題は認識しており、何らかの改善を図りたいと考えている。また、職場の方としてもグループで行うカリキュラムへの参加を強要はしないが、復職後の長い職業人生を考えると果たしてそれでよいのだろうかという心配は残る。

そのような場合に、スタッフと1対1で行う個人SSTを提案している。対象者自身も休職に至るまでの経験として、他の受講者と同じく、上司や同僚とのやり取りで悩んだエピソードをいくつか持っており、復職後も同じ場面に遭遇したらどうしようという不安を抱えている。それらの場面をもとに、スタッフとの通常の面談の中で、個人SSTを実施している。

個人SSTの流れは、基本的にグループで行うSSTの流れと同じである。1対1の場面ではそれ程緊張も高くないことから、今の気分の確認やウォーミングアップは行っていないが、アサーションの考え方を伝えること、リワークノートやテーマシートを作成してもらうこと等、概ね共通している。場面設定や認知、感情の振り返りが相談の中で十分できている場合は、リワークノートやテーマシートを作成せず、ロールプレイに入ることもある。ロールプレイ後は、ご本人から感想や認知、感情の変化等を聞き、スタッフからは良かった点、こうすればもっと良くなる点をフィードバックしている。必要に応じて、本人役、相手役を交代し、相手役の立場や気持ちについても体験してもらう。

その他、受講者の主体性を重視していることから、S S Tの目的や必要性がどうしても理解できない場合については、個人、グループにかかわらず無理にS S Tを勧めることはない。

3 SSTセッション

J D S PにおけるS S Tセッション事例を紹介する。実際のセッションでは、受講者のアセスメントの内容により、セッションにおける目標や振り返りのポイントは異なってくるが、事例の中ではJ D S Pで実際に実施したセッションの中で振り返りのポイントとなった事項を参考までに記載した。

表3 SSTセッション事例一覧

		SSTテーマ
I	導入プログラム	1. 非言語コミュニケーション (Goサイン・No-Goサインを見極める)
		2. 場面カード作成
II	コミュニケーションスキルの向上	3. 飲み会の誘いを断る
		4. 残業を断る
		5. 仕事を依頼する
		6. すぐに決断せずに保留する
		7. 会話を上手く終わらせる
		8. クレームに対応する
		9. 相手を誉める
		10. 相談をする
III	認知の修正・感情の処理	11. 忙しい相手と話しかける
		12. 自分が手一杯の時に仕事を断る
		13. 頼んだ仕事を断られたら
		14. 話しかけた時に嫌な顔、迷惑そうな態度をされたら
IV	復職に備えて	15. 復職面談
		16. 復職後の挨拶を行う
		17. 残業している周囲に対して先に帰る意思表示をする

1. 非言語コミュニケーション Goサイン・No-Goサインを見極める

目的

コミュニケーションには、言語的コミュニケーション（言葉を使ったコミュニケーション）・非言語的コミュニケーション（表情や身振り等言葉以外のコミュニケーション）の2種類があり、私達はこれら2種類のコミュニケーションを使い分けたり、組み合わせたりしながら自分の気持ちや考えを伝えている。コミュニケーションの中でも会話を続けたがっている合図をGoサイン、会話を止めたがっている合図をNo-Goサインと呼ぶが、それらの読み取りが上手くできないと、日常のコミュニケーション場面では支障が生じることもある。本セッションでは特に非言語的コミュニケーションに注目し、非言語的コミュニケーションの具体例やどんな場面での活用が望ましいか確認することを目的とする。加えて、SSTへの参加経験が乏しい受講者にロールプレイに慣れてもらうこともねらいとする。

進め方

1. 今、どんな気持ち？
2. ウォーミングアップ
3. 休憩
4. 非言語的コミュニケーションの具体例をあげてもらい内容を確認。
5. 日常場面でよくあるやり取りについて、非言語的コミュニケーションを意識して実施。
（ケース例：「友達との会話を切り上げる」等・・・）
6. 参加者全員が一言感想を述べる。

◆テーマについての進行手順

（手順1：場面設定）

リーダー：「今日は非言語的コミュニケーションというテーマでSSTを実施したいと思います。コミュニケーションには、言語的コミュニケーション・非言語的コミュニケーションの2種類がありますが、円滑なコミュニケーションを図るためには、言語的コミュニケーションと、表情や身振り等言葉以外の非言語的コミュニケーションの両方を上手く使って自分の気持ちや考えを伝えることが大切になります。私達は、何を話そうかといったように言語的コミュニケーションの内容についてはよく考えるものですが、非言語的コミュニケーションについては無意識に行っていることも多いものです。しかし、円滑なコミュニケーションを図るためには、相手の非言語的コミュニケーションを上手く読み取ることや、自分が非言語的コミュニケーションを上手く使うことが欠かせません。

そこで今日は、非言語的コミュニケーションに注目し、より良いコミュニケーションについて考えてみたいと思います。では早速ですが、皆さんは非言語的コミュニケーションと言語的コミュニケーションの違いをイメージできますか？」受講者の理解度を確認する。確認ができた場合次に進む。

「では非言語的コミュニケーションにはどんなものがあるでしょうか。皆さん、思いつくものからあげていただけますか？」

コリーダー：参加者が発言した非言語的コミュニケーションの内容を板書する。

リーダー：受講者の発言内容から、受講者が非言語的コミュニケーションと言語的コミュニケーションの違いについて理解できているかを確認する。非言語的コミュニケーションについて意見が十分に出ていなければ、「△△のような例もありますか？」、等と発言の手がかりを伝え、受講者からの発言を促す。一通りの発言が出た段階で次に進む。

「非言語的コミュニケーションについて、様々な意見が出ましたね。それでは今日は、非言語的コミュニケーションを意識してロールプレイをしていただきたいと思います。コミュニケーションの中でも、会話を続けたがっている合図を Go サイン、会話を止めたがっている合図を No-Go サインと呼びます。今日は非言語的コミュニケーションを使って No-Go サインを表してみる、読み取ってみるといったことをロールプレイで実施してみたいと思います。No-Go サインを表す場面はどんな設定にするとよいでしょうか。ロールプレイで実施してみるといいかなと思う日常のちょっとしたやり取りを思いつく方はいらっしゃいますか？」

事例が受講者から出なければ、「友達との会話を切り上げる」等の例をあげ、受講者にロールプレイできそうか確認する。

(手順 2：ロールプレイの実施と振り返り)

リーダー：「それでは、事例のテーマは△△で行いたいと思います。今日の SST は非言語的コミュニケーションについて確認すると共に、ロールプレイに慣れてもらうことも目的としているので、皆さんに本人役、相手役をやっていただこうと思っています。ロールプレイ終了後は、非言語的コミュニケーションに着目をして振り返りを行いたいと思いますが、実際のコミュニケーションでは言語的コミュニケーションと非言語的コミュニケーションを合わせて使っていると思いますので、本人役の方は言語的コミュニケーションも使ってもらう結構です。ただ、何かしらの非言語的コミュニケーションは必ず使ってくださいるようにお願いします。では最初に本人役をやってくださる方はいらっしゃいますか？」

※初回のロールプレイは、本人役か相手役をスタッフが行う等、どんな形でロールプレイを行えばいいのか受講者にイメージしてもらいやすいように配慮する。

コリーダー：本人役、相手役の名前を板書する。

リーダー：「それではロールプレイを始めていただきます。よーい始め。」パチンと手を叩く。

本人役、相手役がロールプレイを実施。
他の参加者は表情等までよく見える位置に自由に移動して観察をする。

リーダー：ロールプレイの終わりの頃合を見計らって、「はい、終わりです。」と手を叩いて合図し、拍手する。本人役、相手役の着席を見計らって次に進む。

「ではまず、本人役の〇〇さん、ロールプレイを実施してみたの感想をお願いします。」

コリーダー：本人役の発言を板書する。

リーダー：「〇〇さんは△△という感想だったのですね。では、相手役の□□さん、相手役を行ってみて、本人役のどんな対応から No-Go サインを感じたか、またどんな印象を持ったかなど、気づいたことをお話いただけますか？」

コリーダー：相手役の発言を板書する。

リーダー：「それでは、周りでロールプレイを見ていた皆さん、非言語的コミュニケーションの使用という観点で〇〇さんの良かった点、またさらに工夫するとよい点等、気づいたことを話していただけますか？」

コリーダー：参加者の発言を板書する。

リーダー：「〇〇さん、皆さんから肯定的なフィードバックや、さらに良くなる点についてフィードバックを受けて、どう思いますか？」

※リーダーは参加者からの意見を聞く中で本人役に気づきがあれば、本人役に適宜発言してもらい、本人役の気づきを大切に扱うようにする。コリーダーは発言内容を板書する。

リーダー：「それでは続いて、他の方にもロールプレイを実施していただこうと思います。次に本人役、相手役をしていただける方はいらっしゃいますか？」

※以下、同様に本人役、相手役を順番に実施してもらい、下記の観点で振り返りを行う。

リーダー：「No-Go サインを非言語的コミュニケーションで伝えたい時には、皆さんが実施してくださったように様々な方法がありますね。非言語的コミュニケーションを使うと、言葉だけで No-Go サインを伝えようとする時より、上手く伝えることができ、便利なことがわかりましたね。コミュニケーションでは、非言語的コミュニケーションを上手く使うことも、相手の非言語的コミュニケーションを読み取ることも大切になります。非言語的コミュニケーションを使う時の注意点として、言葉と裏腹の非言語的コミュニケーションを使うと、相手に伝わりにくいことがあります。また、読み取る際の注意点として、No-Go サインの見極めに迷ったら、話を切り上げる方が無難な場合も多くありそうですね。」

～ロールプレイ実施後の振り返りのポイント～



- ◆非言語的コミュニケーションの例：
視覚的なもの：視線、表情、姿勢、動作、距離の取り方や向き
聴覚的なもの：声の大きさ・速度・調子・明確さ、咳払
- ◆Go サインの例：
相手が身を乗り出してくる、視線が合っている、表情が笑顔
- ◆No-Go サインの例：
時計をチラチラ見る、視線を合わせない、つまらなそうな表情、気のない返事
- ◆コミュニケーションの特徴：人は言語的コミュニケーションと非言語的コミュニケーションの両方を組み合わせて使用している。非言語的コミュニケーションは言語的コミュニケーション以上にメッセージを伝えることができる場合もあり、効果的に用いることが有効である。

※最後に参加者全員に感想を話してもらい終了とする。

2. 場面カード作成

目的

SSTのテーマは受講者が置かれた状況に応じて選定することで、場面に臨場感が生まれ、認知や感情面での気づきが得られやすい。本セッションはテーマの選定を行うことを目的としているが、受講者自身にテーマを考えてもらい、実施するテーマを決めてもらうことで、次回以降のセッションへの参加意欲を引き出しやすくすることをねらいとしている。

進め方

1. 今、どんな気持ち？
2. ウォーミングアップ
3. 休憩
4. 場面カードへの記入。
5. 場面カードの記載内容の発表。
6. テーマの実施順序の決定。
7. 参加者全員が一言感想を述べる。

◆テーマについての進行手順

(手順1：場面カードの記入と次回以降のテーマ決定)

リーダー：「SSTを通じて皆さんの気づきをより深めるためには、皆さんが取り組んでみたいと思うテーマを選ぶことが大切になります。テーマは一人で考えるより、他の方のアイデアを聞きながら考えた方が良いものを思いつきやすいこともあるので、今日は、皆さんに取り組んでみたいテーマを考えていただく時間としたいと思います。進め方としては、まずは個別にテーマを考えていただきます。その後皆さんが考えた内容を発表してもらい、取り組んでみたいテーマを多数決で決めていくという流れで行います。ではこれから、場面カードを皆さんにお配りしますので、自分が取り組んでみたいテーマについて一つないし思いつくものがたくさんある方は複数、記入をお願いします。」
葉書サイズの白紙の厚紙（場面カード）を配布し、スタッフも含めて各々テーマの記入作業をしてもらう。

10分程度経過し、概ね記入が終わった段階で、一人ずつ内容を発表してもらう。

コリーダー：参加者が発言した内容を板書する。

リーダー：発言された内容について、多数決等にて次回以降の実施順序を決める。

※最後に参加者全員に感想を話してもらい終了とする。

3. 飲み会の誘いを断る

目的

職場では、互いの親睦を深め仕事をスムーズに進めること等を目的として、飲み会が開かれる機会も多い。しかし、復職間もない受講者にとっては、周りに気を遣い、体調が万全ではないにも拘わらず飲み会の誘いを断れないことがストレス要因となる場合も多い。そこで本セッションでは、上手に断るスキルを考えることを目的とする。

進め方

1. 導入（今の気分、ウォーミングアップ）
2. 休憩
3. テーマ「飲み会の誘いを断る」でのロールプレイを実施。
4. 参加者全員が一言感想を述べる。

◆ テーマについての進行手順

（手順1：場面設定・目標の確認）

リーダー：「今日は〇〇さん（本人役）がテーマとして出してくださった「飲み会の誘いを断る」というテーマでSSTを実施したいと思います。それでは、〇〇さん、このテーマを選んだ背景と状況について説明をお願いします。」

～場面設定でのポイント～



- ・どんな飲み会なのか（自分の復帰祝い、送別会、歓迎会、その他）。
 - ・どんな立場の人からの誘いなのか（同僚 or 上司、断りやすい間柄の人か）。
 - ・誘った相手はどんな誘い方をするのか（口調はどうか、事前の誘いなのか or 当日の誘いなのか、相手は自分の病気のことをどの程度まで知っているのか、断った際にどれくらい食い下がってくるか）。
- ⇒上記を明確にすることで、相手役の態度を含めた状況が本人役の意図していたものに近づき、本人役の感情移入のしやすさが増すと共に、気づきも深まる。

コリーダー：本人役の発言に沿って背景、場面設定について板書する。

リーダー：「場面設定について皆さんが聞いてみたいことは他にありませんか？」

参加者からの質問を通して、場面設定をより鮮明にしていく。最後に、リーダーは板書された場面設定についてのポイントを読み上げ、受講者が場面設

定について理解できているかを確認する。確認ができた場合には、以下に進む。

「それでは、場面設定についてはよくわかりましたので、今回のロールプレイでどんなことを目標に取り組みたいか、〇〇さん、教えていただけますか？」

コリダー：ロールプレイの目標を板書する。

リーダー：「目標は△△ということですね。〇〇さん、相手役をお願いしたい方はいらっしゃいますか？」

※ロールプレイにおける目標設定は、本人役が掲げた内容とすることが基本であるが、本人役の理解度やロールプレイへの慣れ具合等を考慮し、必要に応じて目標のポイントを絞るなどの助言を行う。

※本人役がロールプレイの経験に乏しい場合や理解力があまり高くない場合には、「簡潔に話す」等ポイントを1つに絞り、できるだけ達成可能な目標を設定することも必要となる。相手役は本人役の希望をまず聞き、特に希望がなければ、相手役を引き受けてくれる人を募る。

コリダー：本人役、相手役の名前を板書する。

(手順2：ロールプレイの実施と振り返り)

リーダー：「それでは〇〇さんが本人役、□□さんが相手役ということで、ロールプレイをしていただきたいと思います。〇〇さん、どんな状況で誘われるとやりやすいですか？」

本人役は座位がいいか、立位がいいか、相手役はどの方向から話しかけてくるのか等を確認する。

リーダー：「それではロールプレイを始めていただきます。よーい始め。」パチンと手を叩く。

本人役、相手役がロールプレイを実施。
他の参加者は表情等までよく見える位置に自由に移動して観察をする。

リーダー：ロールプレイの終わりの頃合を見計らって「はい、終わりです。」と手を叩いて合図し、拍手する。本人役、相手役の着席を見計らって次に進む。

「ではまず、本人役の〇〇さん、ロールプレイを実施してみたの感想をお願いします。」

※リーダーは本人役の発言内容を聞き、発言内容を詳しく確認した方がよい事項については適宜質問をして確認をする。

コリダー：本人役の発言を板書する。

リーダー：「〇〇さんは△△という感想だったのですね。では、相手役の□□さん、相手役を行ってみて、本人役の〇〇さんからどんな印象を受けたかについてお話しいただけますか？」

コリダー：相手役の発言を板書する。

※リーダーは相手役の発言内容を聞き、発言内容を詳しく確認した方がよい事項は適

宜質問をして確認をする。

リーダー：「それでは、周りでロールプレイを見ていた皆さん、〇〇さんの良かった点、またさらに工夫するとよい点等、気づいたことを話していただけますか？」

コリーダー：参加者の発言を板書する。

※スタッフは、正のフィードバックに加えて、受講者の目標設定に応じて、さらに良くした方がよい点を伝える。

リーダー：「〇〇さん、皆さんから肯定的なフィードバックや、さらに良くなる点についてフィードバックを受けて、どう思いますか？」

※リーダーは参加者からの意見を聞く中で本人役に気づきがあれば、本人役に適宜発言してもらい、本人役の気づきを大切に扱うようにする。

コリーダー：本人役の発言を板書する。

リーダー：「皆さんにお話していただいたとおり、飲み会の誘いを断る際のポイントは△△があげられますね。以上のフィードバックを受け、〇〇さん、もう一度ロールプレイを実施しますか？」

～ロールプレイ実施後の振り返りのポイント～



- ・はっきりと断る。
- ・参加できない理由（主治医に止められている、体調が万全ではない等）を簡潔に話す。
- ・申し訳ないという気持ちを言葉と非言語表現で上手く伝える。
- ・（本人役が希望すれば）次回、いつぐらいに誘ってもらえれば嬉しいか等の代替案を伝える。
- ・「断る＝相手に悪く思われる」と考えるのではなく、自分にも「No」といえる権利があり、断ることは相手を拒否することではないことを確認する。
- ・相手の要求に「No」と言ったらその責任は自分で持つようにし、要求した相手を責めるようなことはしないことを確認する。

※2回目のロールプレイの目標を確認し、ロールプレイを実施する。終了後に再度本人役の感想、相手役の感想、周囲からのフィードバックを確認する。

※最後に全体を通じての感想を参加者に話してもらおう。

4. 残業を断る

目的

職場では、対応が急がれる案件が発生する等して残業を頼まれることも多い。復職間もない受講者にとっては、疲労を溜めないように自己管理を行う必要があるが、周りが忙しそうに働いているからなどの理由で残業を上手く断れないと、体調の悪化に繋がってしまうこともある。そこで本セッションでは、残業を上手に断るスキルを考えることを目的とする。

進め方

1. 導入（今の気分、ウォーミングアップ）
2. 休憩
3. テーマ「残業を断る」でのロールプレイを実施。
4. 参加者全員が一言感想を述べる。

◆ テーマについての進行手順

（手順1：場面設定・目標の確認）

～場面設定でのポイント～

- ・ 残業を頼まれるのはいつか。
- ・ 頼まれる仕事の内容は何か（仕事のボリューム、締め切り日）。
- ・ 誰からの依頼なのか（同僚 or 上司、断りやすい間柄の人か）。
- ・ 相手はどんな依頼の仕方をするのか（口調はどうか、断った際にどんな態度を取るのか）。

（手順2：ロールプレイの実施と振り返り）

～ロールプレイ実施後の振り返りのポイント～

- ・ はっきりと断る。
- ・ 残業できない理由（体調が万全ではない等）を簡潔に話す。
- ・ 申し訳ないという気持ちを言葉と非言語表現で上手く伝える。
- ・ （本人役が希望すれば）業務時間内に手伝う等の代替案を伝える。
- ・ （必要あらば）依頼者側の立場を考えて妥協点を見つける。
- ・ 「断る＝相手に悪く思われる」と考えるのではなく、自分にも「No」といえる権利があり、断ることは相手を拒否することではないことを確認する。

5. 仕事を依頼する

目的

人に何かを頼むのは申し訳ないと感じ、他者に仕事を頼むことを苦手とする受講者は多い。しかし、体調の自己管理のためには、自分で仕事を抱え込みすぎずに他者に仕事を頼むスキルが役立つことも多い。そこで本セッションでは、仕事を依頼するスキルを考えることを目的とする。

進め方

1. 導入（今の気分、ウォーミングアップ）
2. 休憩
3. テーマ「仕事を依頼する」でのロールプレイを実施。
4. 参加者全員が一言感想を述べる。

◆ テーマについての進行手順

（手順1：場面設定・目標の確認）

～場面設定でのポイント～

- ・ 依頼する仕事の内容は何か（普段は誰が行っている仕事か、どれくらい時間がかかる仕事か、締め切り日はいつか）。
- ・ 誰への依頼なのか（同僚 or 上司、断りやすい間柄の人か、相手はどれくらい多忙なのか）。

（手順2：ロールプレイの実施と振り返り）

～ロールプレイ実施後の振り返りのポイント～

- ・ 自分が相手の状況を必ずしも把握しているとは限らないので、まずは相手の都合を確認する。
- ・ 仕事を頼みたい理由について簡潔に伝える。
- ・ 仕事の内容、手順、締め切りについてはっきりと伝える。
- ・ 誰にでも自分の要求が得られるように主張的な要求を行う権利があること、要求したことが叶わない場合でもそれは失敗ではなく、要求を行いたい自分の気持ちを率直に伝えた点で評価できることを確認する。

6. すぐに決断せずに保留する

目的

相手から何かを頼まれた際、その場ですぐに答えなければならないなどの思いから自己判断で即答してしまい、後でトラブルになることがある。そこで本セッションでは、必ずしも即答することが重要ではないことを確認し、一旦保留とする場合のスキルを考えることを目的とする。

進め方

1. 導入（今の気分、ウォーミングアップ）
2. 休憩
3. テーマ「すぐに決断せずに保留する」でのロールプレイを実施。
4. 参加者全員が一言感想を述べる。

◆ テーマについての進行手順

（手順1：場面設定・目標の確認）

～場面設定でのポイント～



- ・どんな場面での対応か（何を依頼されるのか、応答の内容は何か、急ぎの案件なのか）。
- ・誰とのやり取りなのか（同僚 or 上司、どんな話し方の人か）。
- ・保留しようとした時、相手はどんな反応を示しそうか（口調や態度はどうか）。

（手順2：ロールプレイの実施と振り返り）

～ロールプレイ実施後の振り返りのポイント～



- ・その場で相手の要請に応えようとするだけでなく、一旦保留にして状況を整理した上で再検討したり、上司に相談してから回答する方が、確実な応答ができるメリットがあることを確認する。
- ・すぐに決断を出せない理由について説明する。
- ・「〇〇までお待ちいただけないか」と保留の依頼と期日をはっきりと伝える。

7. 会話を上手く終わらせる

目的

自分には用事がありその場を立ち去りたいのに、延々と自分の愚痴や話したい事を話す相手に対し、話を切り上げてほしいことを伝えられず、ストレスを溜め込むことは少なくない。そこで本セッションでは、相手の話を上手く切り上げるスキルを考えることを目的とする。

進め方

1. 導入（今の気分、ウォーミングアップ）
2. 休憩
3. テーマ「会話を上手く終わらせる」でのロールプレイを実施。
4. 参加者全員が一言感想を述べる。

◆テーマについての進行手順

（手順1：場面設定・目標の確認）

～場面設定でのポイント～



- ・どんな人とのやり取りなのか（同僚 or 上司、どんな話し方の人か、女性 or 男性）。
- ・どこで話しかけられるのか。
- ・本人役は会話を延々と聞くことへの不快感を相手にどの程度伝えているのか（多少は嫌な表情を見せているのか、言葉で伝えているのか等）。
- ・話を聞けないことを伝えた際、相手はどんな反応や態度を示しそうか。
- ・本人役は相手の長い話を聞くことに対し、どんな考えを持っているのか（例：部下の愚痴等がいくら長くてもそれを聞くのも仕事のうちだ等）。

～ロールプレイ実施後の振り返りのポイント～



- ・非言語的コミュニケーションでサインを送ることは有効であることを確認する。
- ・相手の話を中断したい時には、相手の話の中で一つの文章が終わった瞬間に「申し訳ないけど、今は時間がないので」とはっきりと伝える。
- ・愚痴を聞き続けることがお互いの貴重な時間を無駄にすることだと思われる場合は、相手の話の中で一つの文章が終わった瞬間に「お話の途中で申し訳ないけれど、私の感じたことを言ってもいいですか」と枕言葉を入れ、「愚痴はこれくらいにして、そろそろ今後のことを考えてみませんか」と伝えてみる。
- ・時間を改めて相手の話を聞きたいと思う場合はいつなら話が聞けそうか、代替案を伝える。
- ・話を聞かないことへの罪悪感を覚えるのであれば、それを楽にする思考はないか検討する（例：早く帰って体調を整えなくては、自身の仕事に支障が出るので仕方ない等）。
- ・相手の話を聞かないことで相手が不快感を覚えることもあるかもしれないが、相手の話を聞くのは自分にも限界があるので、自分の限界を超えず、無理なことを率直に伝えることは自身の権利であることを確認する。

8. クレームに対応する

目 的

職場では、相手の期待感と自身が行ったこととのギャップからクレームが発生し、対応に苦慮するケースも多い。そこで本セッションでは、クレーム対応の基本的なスキルとクレームに対応した際の自身の感情処理について確認することを目的とする。

進め方

1. 導入（今の気分、ウォーミングアップ）
2. 休憩
3. テーマ「クレームに対応する」でのロールプレイを実施。
4. 参加者全員が一言感想を述べる。

◆ テーマについての進行手順

（手順1：場面設定・目標の確認）

～場面設定でのポイント～

- ・ いつ・どこで・誰とのやりとりなのか。
- ・ 相手はどんなことを望んでいるのか（正当なクレームなのか、不当なクレームなのか）。
- ・ 本人役はこれまでどんな対応をしてきたのか。今回のロールプレイで達成したいことは何か。

(手順2：ロールプレイの実施と振り返り)

～ロールプレイ実施後の振り返りのポイント～



- ・ 正当なクレームの場合、まずはお詫びを伝える。相手の気持ちをじっくり聴いた後に事実を確認し、解決策や改善案を提案する。最後に指摘をされた事への謝辞を伝える。
- ・ 不当なクレームの場合、上司と相談の上で、組織として可能な対応を行う。どうしても対応が難しいことはその旨を相手に伝える。
- ・ 迅速で、礼儀正しい対応を心がける。
- ・ クレームをネガティブに捉えすぎている場合は、クレームを受けたことは自身の成長のチャンスであることを確認する。また、対応中や対応後に感情が上手く処理できない場合は、相手のクレームは事実への批判であって、自身の人柄が否定されている訳ではないことを確認する。

9. 相手を誉める

目 的

職場では、同僚や後輩を上手く誉めることで自分も相手も気分がよくなり、人間関係が円滑になることが多い。しかし、相手を誉める経験に乏しく、誉めた方がよい場面でも上手く誉めることを苦手としている受講者は少なくない。そこで本セッションでは、相手を誉める際のコミュニケーションスキルを確認することを目的とする。

進め方

1. 導入（今の気分、ウォーミングアップ）
2. 休憩
3. テーマ「相手を誉める」でのロールプレイを実施。
4. 参加者全員が一言感想を述べる。

◆テーマについての進行手順

（手順1：場面設定・目標の確認）

～場面設定でのポイント～

- ・いつ・どこで・誰とのやり取りなのか、相手のどんな点を誉めるのか。
- ・誉められた相手はどんな反応を示すのか。

（手順2：ロールプレイの実施と振り返り）

～ロールプレイ実施後の振り返りのポイント～

- ◆相手を誉める際のポイント
 - ・①誉めたいことが見つかったらその場で誉める、②成果だけでなく努力した過程を誉めることも有効、③照れくさいときには「第三者が言っていた」と伝える、④具体的にどこがどんな風にいいのかを誉める、⑤自分との比較はせずに相手を誉め、自分の気持ち（嬉しい、助かった等）を合わせて伝える。
 - ・誉め方は相手や状況によって異なるが、自分や相手の気持ちを大切にすることが大切。
 - ・自分が誉められた場合は素直に同意できるといいが、恥ずかしくて難しい場合には「恥ずかしいな」とその気持ちを素直に伝えてみる。

10. 相談をする

目的

職場で困ったことが生じた際、自分一人で悩まずに適切な相手に相談できると負担も少なくなるのだが、気負い等から上手く相談できないことも少なくない。そこで本セッションでは、職場で相談をする際のコミュニケーションスキルを確認することを目的とする。

進め方

1. 導入（今の気分、ウォーミングアップ）
2. 休憩
3. テーマ「相談をする」でのロールプレイを実施。
4. 参加者全員が一言感想を述べる。

◆テーマについての進行手順

（手順1：場面設定・目標の確認）

～場面設定でのポイント～

- ・いつ・どこで・誰に対し、どんなことを相談するのか。
- ・本人役はこれまで似たような状況に置かれた時、どのような対応をしてきたのか。

（手順2：ロールプレイの実施と振り返り）

～ロールプレイ実施後の振り返りのポイント～

- ・相談内容によって誰に相談したらよいか異なるので、どんな相手が適切と言えるのか、本人役の相手への相談のしやすさも含めて検討する。
- ・相談することを妨げるような考えを抱いている場合には、ロールプレイで相談を持ちかけた際にどんな気分や思考が沸きあがってきたのかを確認し、思考を柔軟にして相談することができることと自身のストレスも軽くなることを確認する。
- ・相手の忙しい時間を避ける、ポイントを絞って相談できるよう、あらかじめ要点をまとめる、必要な資料があれば準備するなど、相談相手への配慮事項を確認する。

1.1. 忙しい相手に話しかける

目的

職場では、職員が限られた時間の中で多くの業務を抱え、多忙な日々を送っていることが多い。そのため、業務上のやり取りを行いたい相手が非常に多忙であるために、「話しかけるのは申し訳ない」等と考え、話しかけることを躊躇してしまうことも多い。しかし、後々のトラブルを避けるためにも、必要なコミュニケーションは確実に行うことが望ましい。そこで本セッションでは、相手に話しかける際に生じるためらいの背景にある認知を整理・確認し、話しかけるという行動をスムーズに行うための手立てを考えることを目的とする。

進め方

1. 導入（今の気分、ウォーミングアップ）
2. 休憩
3. テーマ「忙しい相手に話しかける」でのロールプレイを実施。
4. 参加者全員が一言感想を述べる。

◆ テーマについての進行手順

（手順1：場面設定・目標の確認）

リーダー：「今日は〇〇さん（本人役）がテーマとして出してくださった「忙しい相手に話しかける」というテーマでSSTを実施したいと思います。それでは、〇〇さん、このテーマを選んだ背景と状況について説明をお願いします。」

コリーダー：本人役の発言に沿って背景、場面設定について板書する。

～場面設定でのポイント～



- ・どんな内容で話しかけるのか（質問なのか、依頼なのか）。
- ・相手はどんな人なのか（上司 or 部下 or 同僚、男性 or 女性）。
- ・どのような理由で相手が忙しそうに見えるのか。
- ・話しかけると相手はどんな対応をするのか（口調はどうか、どんな表情か、何を言ってくるのか）。

リーダー：「場面設定について皆さんから聞いてみたいことは他にありませんか？」

参加者からの質問を通して、場面設定をより鮮明にしていく。その際、受講者の認知（どんな考えを持っていることで行動を躊躇してしまうのか）に

ついて発言がなされていなければ、「その時、〇〇さんの頭の中にどんな考えが浮かんできましたか？」等の質問により確認する。

最後に、リーダーは板書された場面設定についてのポイントを読み上げ、受講者が場面設定について理解できているかを確認する。確認ができた場合には、以下に進む。

「それでは、場面設定についてはよくわかりましたので、今回のロールプレイでどんなことを目標に取り組みたいか、〇〇さん、教えていただけますか？」

コリーダー：ロールプレイの目標を板書する。

リーダー：「目標は△△ということですね。では〇〇さん、相手役をお願いしたい方はいらっしゃいますか？」

※ロールプレイにおける目標設定は、本人役が掲げた内容とすることが基本だが、本人役の理解度やロールプレイへの慣れ具合等を考慮し、必要に応じて目標のポイントを絞るなどの助言を行う。

※本人役に相手役を担ってほしい相手の希望がなければ、相手役を引き受けてくれる人を募る。

コリーダー：本人役、相手役の名前を板書する。

(手順2：ロールプレイの実施と振り返り)

リーダー：「それでは〇〇さんが本人役、□□さんが相手役ということで、ロールプレイをしていただきたいと思います。〇〇さん、どんな状況で話しかけるとやりやすいですか？」

本人役は座位がいいか、立位がいいか、相手役はどの方向から話しかけてくるのか等を確認する。

リーダー：「それではロールプレイを始めていただきます。よーい始め。」パチンと手を叩く。

本人役、相手役がロールプレイを実施。

他の参加者は表情等までよく見える位置に自由に移動して観察をする。

リーダー：ロールプレイの終わりの頃合を見計らって「はい、終わりです。」と手を叩いて合図し、拍手する。本人役、相手役の着席を見計らって次に進む。

「ではまず、本人役の〇〇さん、ロールプレイを実施してみたの感想をお願いします。」

※リーダーは本人役の発言内容を聞き、発言内容を詳しく確認した方がよい事項については適宜質問をして確認をする。特に、実際にロールプレイを行ってみて、どんなことを考えたのか、その結果、気分に変化はあったかを確認する。ロールプレイ実施前にリワークノートの記入を行っていた場合には、リワークノートに記載した適応思考が実際のやり取りの中で活用できそうか確認をする。

コリーダー：本人役の発言を板書する。

リーダー：「〇〇さんは△△という感想だったのですね。では、相手役の□□さん、相手

役を行ってどんな印象を持ったか、感じたこと、気づいたことについてお話いただけますか？」

コリーダー：相手役の発言を板書する。

※リーダーは相手役の発言内容を聞き、発言内容を詳しく確認した方がよい事項は適宜質問をして確認をする。

リーダー：「それでは、周りでロールプレイを見ていた皆さん、〇〇さんの良かった点、またさらに工夫するとよい点等、気づいたことを話していただけますか？」

コリーダー：参加者の発言を板書する。

リーダー：「〇〇さん、皆さんから肯定的なフィードバックや、さらに良くなる点についてフィードバックを受けて、どう思いますか？」

※リーダーは参加者からの意見を聞く中で本人役に気づきがあれば、本人役に適宜発言してもらい、本人役の気づきを大切に扱うようにする。

コリーダー：本人役の発言を板書する。

リーダー：「皆さんにお話していただいたとおり、忙しい相手に話しかけるポイントとして〇〇さんがロールプレイで実施して下さったような△△な態度等は有効なようですね。

また、〇〇さんの対応は、相手の方に△△のような良い印象を与えているようですね。〇〇さん、周りの方の意見の中で、こんな考え方を取り入れたら、自分の考えが柔軟になり、気分が楽になりそうだというものはありましたか？」

※リーダーは、セッションでのやり取りの中で、リワークノートへの追記が可能な意見を読み上げ、セッションのポイントを受講者にわかりやすく伝えるようにする（参照：[資料7](#)）。

※セッション内容を踏まえたリワークノートへの追記方法

- ・本人役は無意識に行ったが、周りから見ると良いと思える対応⇒反証欄に整理する。
- ・他の人の意見で適応思考に取り入れられそうなもの⇒適応思考欄に記入する。

～ロールプレイ実施後の振り返りのポイント～



- ・躊躇しがちな行動を変えるためにはどんな考え方をすればよいか確認する（適応思考の例：「忙しそうだけれど、まずは相手に聞いてみないとわからない」等）。
- ・認知や感情の変化に焦点を当てた振り返りを行い、認知を柔軟にすることで、行動しやすくなったり、気分が変わったりすることを、本人役に体感してもらえようようにする。
- ・忙しそうな相手に、自分の存在を言葉以外で気づいてもらいやすい工夫について確認する（例：まず相手の視線に入る場所に立ち、その後話しかける等）。

リーダー：「皆さんからのフィードバックを受け、〇〇さん、もう一度ロールプレイを実施しますか？」

※以下、本人役が希望すれば、目標を確認した上で2回目のロールプレイを実施し、終了後には再度、本人役の感想、相手役の感想、周囲からのフィードバックを確認する。本人役が2回目のロールプレイを希望しなければ、参加者全員に感想を話してもらい終了とする。

※ロールプレイ終了後、本人役にはリワークノートの反証欄、適応思考欄等への追記を通じて、認知変容による感情の変化を捉え、行動計画を記載してもらう（参照：[資料7](#)）。

資料7 《リワークノートの活用例：忙しい相手に話しかける》

状況	わからない点を担当者に確認したい。しかし、その担当者は非常に忙しく、絶えず電話対応をしている。
自動思考	担当者はとても忙しいので、話しかけづらい（ためらい、申し訳ない）。
根拠	<ul style="list-style-type: none"> ・担当者は絶えず電話対応をしている。 ・仕事でわからない点がある。 ・聞きたい内容は担当者しかわからない。
反証	<p>（相手役より）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・近くに来てくれたので、自分に用があるのだと気づいた。 ・早口で言う、用件をまとめる等、気遣いを感じたので、時間を作ろうと思った。 <p>（周囲より）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・話す内容を整理していたこと、早口で言っていたこと等、相手への配慮が感じられた。 ・他にわかる方がいたらその方に聞くという代替案を提示していたのが良かった。 ・相手の視界に入って、自分の存在をアピールしていたのが良かった。
適応思考	相手は忙しいように見えるけれど、実際に忙しいかどうかは相手に聞いてみないとわからない。
気分	晴れやか
行動計画	<ul style="list-style-type: none"> ・相手が忙しいにしても、ひとまず確認する。 ・相手に内容を確認する時は、あらかじめ聞きたい内容を整理しておく。 ・忙しい人には早口で対応する。 ・相手に配慮し、代替案も伝える。

1 2 . 自分が手一杯の時に仕事を断る

目 的

職場で上司や同僚から仕事を頼まれた際、依頼に応えるだけの余裕がない場合は断る必要が生じる。しかし、自分が手一杯な状況でも、断ると嫌われてしまうのではないかとの不安感から周りに気を遣って仕事を引き受けてしまい、過重な負担を抱えてしまう受講者もいる。本セッションでは、自分が手一杯で仕事を断る際に生じる認知や感情を整理し、スムーズに断るための手立てを考えることを目的とする。

進め方

1. 導入（今の気分、ウォーミングアップ）
2. 休憩
3. テーマ「自分が手一杯の時に仕事を断る」でのロールプレイを実施。
4. 参加者全員が一言感想を述べる。

◆テーマについての進行手順

（手順1：場面設定・目標の確認）

リーダー：「今日は〇〇さん（本人役）がテーマとして出してくださった「自分が手一杯の時に仕事を断る」というテーマでSSTを実施したいと思います。それでは、〇〇さん、このテーマを選んだ背景と状況について説明をお願いします。」

コリーダー：本人役の発言に沿って背景、場面設定について板書する。

～場面設定でのポイント～



- ・どんな状況で仕事を頼まれるのか（自分はどのように多忙なのか、頼まれる仕事の内容は何か）。
- ・相手はどんな人なのか（上司 or 部下 or 同僚、男性 or 女性）。
- ・相手は自分が多忙な状況を理解しているのか。
- ・断ると相手はどんな対応をするのか（口調はどうか、どんな表情か、何を言ってくるのか）。
- ・断りにくいのは、自分がどんな考えや感情を抱いているからか（例：断ったら嫌われるのではないかと不安）。

リーダー：「場面設定について皆さんが聞いてみたいことは他にありませんか？」

参加者からの質問を通して、場面設定をより鮮明にしていく。その際、受講者の認知や感情（どんな考えや感情があり、断りにくいのか）について発言がなされていなければ、「その時、〇〇さんの頭の中にはどんな考えが浮かんできましたか、どのように感じていましたか？」等の質問により受講者の認知や感情を確認する。

最後に、リーダーは板書された場面設定についてのポイントを読み上げ、受講者が場面設定について理解できているかを確認する。確認ができた場合には、以下に進む。

「それでは、場面設定についてはよくわかりましたので、今回のロールプレイはどんなことを目標に取り組みたいか、〇〇さん、教えていただけますか。」

コリーダー：ロールプレイの目標を板書する。

リーダー：「目標は△△ということですね。では〇〇さん、相手役をお願いしたい方はいらっしゃいますか？」

※ロールプレイにおける目標設定は、他者に満足をしてもらう等、判断を他者に委ねるものを設定するのではなく、他者からの評価を気にせずに仕事ができるようになる、アサーティブに断るといった、自分自身でコントロールが可能なものにするように助言をする。

※相手役を担ってほしい人について本人役の希望を聞く。特に希望がなければ、相手役を引き受けてくれる人を募る。

コリーダー：本人役、相手役の名前を板書する。

(手順2：ロールプレイの実施と振り返り)

リーダー：「それでは〇〇さんが本人役、□□さんが相手役ということで、ロールプレイをしていただきたいと思います。〇〇さん、言葉かけは〇〇さんからにしますか、相手役の□□さんからにしますか？」

本人役は座位がいいか、立位がいいか、相手役はどの方向から話しかけてくるのか等を確認する。

リーダー：「それではロールプレイを始めていただきます。よーい始め。」パチンと手を叩く。

本人役、相手役がロールプレイを実施。
他の参加者は表情等までよく見える位置に自由に移動して観察をする。

リーダー：ロールプレイの終わりの頃合を見計らって「はい、終わりです。」と手を叩いて合図し、拍手する。本人役、相手役の着席を見計らって次に進む。

「ではまず、本人役の〇〇さん、ロールプレイを実施してみたの感想をお願いします。」

※リーダーは本人役の発言内容を聞き、発言内容を詳しく確認した方がよい事項については適宜質問をして確認をする。断わりにくい背景に、本人役の認知が関与していそうな場合はその内容を明らかにする（例：周りがどう思っているか評価が気になる等）。

コリーダー：本人役の発言を板書する。

リーダー：「〇〇さんは△△という感想だったのですね。では、相手役の□□さん、相手役を行ってどんな印象を持ったか、感じたこと、気づいたことについてお話しただけですか？」

コリーダー：相手役の発言を板書する。

※リーダーは相手役の発言内容を聞き、発言内容を詳しく確認した方がよい事項は適宜質問をして確認をする。

リーダー：「それでは、周りでロールプレイを見ていた皆さん、〇〇さんの良かった点、またさらに工夫すると仕事を断りやすくなると思われる点等、気づいたことを話していただけますか？」

コリーダー：参加者の発言を板書する。

※スタッフは、本人役の良かった点に加えて、感情を上手くコントロールする方法（セルフトーク 参照：[資料8](#)）について、助言するようにする。

リーダー：「〇〇さん、皆さんからの肯定的なフィードバック、さらに良くなる点、感情のコントロール方法等についてフィードバックを受けて、何か感じたことや気づいたことはありますか。他の方のアドバイスの中で活かしてみようかなと思えるものはありますか？」

※リーダーは参加者からの意見を聞く中で本人役に気づきがあれば、本人役に適宜発言してもらい、本人役の気づきを大切に扱うようにする。コリーダーは発言内容を板書する。

リーダー：「皆さんにお話ししていただいたとおり、忙しい仕事を断るポイントとして〇〇さんがロールプレイで実施してくださったような△△な態度等は有効なようですね。また、実際に断る前や断った後の感情をコントロールするには△△といった方法が有効なようですね。感情をコントロールできると、適切な行動ができるようになりそうですね。」

～ロールプレイ実施後の振り返りのポイント～



- ・ 断る際のスキル
 - ①はっきり、すぐ断る、②相手に申し訳ないという気持ちを表情や言葉で伝える、③断らなければならない理由を簡潔に言う、等を確認する。
- ・ 本人役はどんな感情を抱いたのかを確認する。
- ・ 本人役が心配したような認知（嫌われる、評価が下がる等）が事実と言えない場合には、相手は本人役が心配しているような認知を必ずしも抱いてはいないことを確認する。
- ・ 本人役が不安等の感情を引きずってしまう場合には、感情を上手くコントロールするための対処法であるセルフトーク（参照：[資料8](#)）等の方法について伝え、これらの方法を使うことで気分が楽になりそうかを本人役に確認する。

リーダー：「皆さんからのフィードバックを受け、〇〇さん、もう一度ロールプレイを実施しますか？」

※以下、本人役が希望すれば、目標を確認した上で2回目のロールプレイを実施し、終了後には再度、本人役の感想、相手役の感想、周囲からのフィードバックを確認する。

※本人役が2回目のロールプレイを希望しなければ、参加者全員に感想を話してもらい終了とする。

※ロールプレイ終了後、本人役にはリワークノートの反証欄、適応思考欄等への追記を通じて、認知変容による感情の変化を捉え、行動計画を記載してもらう（参照：[資料9](#)）。

セルフトークの転換練習

セルフトークとは

ちょっとしたミスをして上司に叱られた場合

Aさん  くそ、また俺だけ怒りやがって!

Bさん  また叱られた。もうダメだ...

Cさん  今度は気をつけよう!

セルフトークとは
↓
心の中の口癖
↓
その人の物事の捉え方を表現している

マイナスのセルフトークの典型例

自分だけ	自分だけ不幸な事態が起こっていると嘆く表現。
ついてない	自分に運がないことを嘆く表現。自分でもどうにもならないだけに、際限のないマイナス思考のスパイラルへ...
～してくれない	自分に対する周囲の理解のなさを嘆く表現。自分ではコントロール不能な「他人」に振り回される傾向の強さを示す言葉。
どうせ	ある状態や結果を、初めから決まったものと考えようとする表現。
いつも/いつだって	ある現象が全ての機会に起きると決め付ける表現。
みんな	ある現象が、関係する全ての人に共通することを示す表現。しかし客観的には「1人ではない何人かの人」くらいの意味です。
～たらどうしよう	まだ起こっていない事態を危惧する表現。一種の「自信のなさ」を表明するもの。

まとめ

- 状況や他人を変えることは難しいことが多い。
→ 変えられる自分自身のセルフトークを変えてみる。
- 練習次第で自然とプラスのセルフトークを考えられるようになる。
→ 日常の小さな出来事から転換していく練習をしてみる。
- しかし、セルフトークだけでは対処しきれないストレスもたくさんある。

セルフトークの転換は、あくまでストレス対処方法の1つです。自分自身に無理がない対処方法を組み合わせ、対応していきましょう。



セルフトークを変える原則

- 原則①「非論理性」を正す
例) みんなが自分を馬鹿にしている
→ 馬鹿にしている人もいるが、そうでない人もいる(だろう)
- 原則②「いま、ここ」で考える
例) 明日のプレゼン失敗したらどうしよう...
→ 今出来る準備をやっておこう
- 原則③ありのままを受容する
例) 彼には才能があって羨ましい。それに引き換え自分は...
→ 彼は彼、自分は自分。自分の良さはこれだ。

引用文献

- ストレスに負けない技術(田中ウルヴェ京・奈良雅弘、日本実業出版社)

資料9 《リワークノートの活用例：自分が手一杯の時に仕事を断る》

状況	自分は色々な仕事を抱えていて余裕がない。そんな時に同僚から仕事を頼まれてしまった。できることなら断りたい。
自動思考	<ul style="list-style-type: none"> ・今は余裕がないから、できることなら断りたい（困惑）。 ・断ると、相手に嫌な顔をされ、嫌われてしまうのではないか（不安）。 ・相手の期待に応えるために、仕事を引き受けるべきだ（責任感）。
根拠	<ul style="list-style-type: none"> ・自分は他にも色々な仕事を抱えている。 ・以前、仕事を断ったら、嫌な顔をされたことがあった。 ・他の人は、忙しい時でも同僚からの頼みを聞くようにしている。
反証	<p>（相手役より）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・仕事を引き受けられず、申し訳ない様子が伝わってきた。 ・仕事を引き受けられない理由を説明してくれたので、引き受けてもらえなくても仕方がないと思った。 <p>（周囲より）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・申し訳ない気持ちが表情等から伝わり、相手への配慮は感じられたので、相手の反応を過剰に気にし過ぎなくてもよいと思う。 ・今すぐにはできなくても、いつならできるのか、代替案を提示していたのが良かった。
適応思考	<ul style="list-style-type: none"> ・仕事がとても忙しい時には、同僚からの仕事を断らなくてはならないこともあるが、体調管理のためには、仕事を抱え込まないことが大切だ。 ・断ることでよく思われたいこともあるかもしれないが、余裕がない時があるのはお互い様だ。 ・相手の期待に応えようとするのは大切だが、忙しくて仕事を引き受けられないことがあるのは仕方がない。引き受けられない理由をきちんと伝えればよい。
気分	安心
行動計画	<ul style="list-style-type: none"> ・仕事を引き受けられない時には、引き受けられない理由を説明する。 ・要望に応えられないことへの申し訳ない気持ちを伝える。 ・いつなら引き受けられるのか、代替案を伝える。 ・自分の仕事に余裕がある時には、同僚の仕事を手伝うようにする。

1 3 . 頼んだ仕事を断られたら

目 的

職場では自分だけで仕事をこなすのではなく、周囲に仕事を頼んだ方が効率的に仕事を処理できることも多い。しかし、自分の意図に反し、相手も仕事を抱えている場合には、頼んだ仕事を断られてしまうこともある。断られた際、次回は別の方法で仕事を頼んでみればよいと考えることができる受講者もいる一方で、一旦断られると、人に頼まず自分で仕事をこなそうとし、自身の許容量を超えた仕事量を抱えてしまう受講者も少なくない。そこで本セッションでは、相手に仕事を断られた際の受け止め方や再度仕事を頼む際の頼み方のスキルを考えることを目的とする。

進め方

1. 導入（今の気分、ウォーミングアップ）
2. 休憩
3. テーマ「頼んだ仕事を断られたら」でのロールプレイを実施。
4. 参加者全員が一言感想を述べる。

◆テーマについての進行手順

（手順 1：場面設定・目標の確認）

リーダー：「今日は〇〇さん（本人役）がテーマとして出してくださった「頼んだ仕事を断られたら」というテーマで S S T を実施したいと思います。それでは、〇〇さん、このテーマを選んだ背景と状況について説明をお願いします。」

～場面設定でのポイント～



- ・どんな状況で仕事を頼むのか（いつ、どこで、誰に、何を）。
 - ・相手はどんな人なのか（上司 or 部下 or 同僚、男性 or 女性）。
 - ・相手はどんな対応をするのか（口調はどうか、どんな表情か、何を言ってくるのか）。
 - ・本人役は、断られた時どんなことを考え、どんな気持ちになるのか。
（例：これ以上相手に頼むくらいなら自分で対応した方がいい⇒落胆、あきらめ）
- ⇒上記を明確にすることで、相手役の態度を含めた状況が本人役の意図していたものに近づき、本人役の感情移入のしやすさが増すと共に、気づきも深まる。

コリーダー：本人役の発言に沿って背景、場面設定について板書する。

リーダー：「場面設定について聞いてみたいことは他にありませんか？」

参加者からの質問を通して、場面設定をより鮮明にしていく。その際、本人役の認知や感情（断られた際、どんな考えや感情が背景にあったのか）について発言がなされていなければ、「その時、〇〇さんはどのように考えていましたか、どんなことを感じていましたか？」等の質問により本人役の認知や感情を確認する。

最後に、リーダーは板書された場面設定についてのポイントを読み上げ、受講者が場面設定について理解できているかを確認する。確認ができた場合には、以下に進む。

「それでは、場面設定についてはよくわかりましたので、今回のロールプレイでどんなことを目標に取り組みたいか、〇〇さん、教えていただけますか？」

コリーダー：ロールプレイの目標を板書する。

リーダー：「目標は△△ということですね。では、〇〇さん、相手役をお願いしたい方はいらっしゃいますか？」

※ロールプレイでの目標は、「断られた際の感情を確認し、気持ちを立て直すことで次回の頼み方のスキルを考える」等、本人役の達成したいことを基本とし、無理なく取り組める範囲で明確にする。そのことで、振り返る際のポイントが本人役にとってわかりやすくなる。

※本人役に相手役についての希望がなければ、相手役を引き受けてくれる人を募る。

コリーダー：本人役、相手役の名前を板書する。

(手順2：ロールプレイの実施と振り返り)

リーダー：「それでは〇〇さんが本人役、□□さんが相手役ということで、ロールプレイをしていただきたいと思います。〇〇さん、言葉かけは本人役の〇〇さんからがいいか相手役の□□さんからがいいか、どちらからがいいですか？」

本人役は座位がいいか、立位がいいか、相手役はどの方向から話しかけてくるのか等を確認する。

リーダー：「それではロールプレイを始めていただきます。よーい始め。」パチンと手を叩く。

本人役、相手役がロールプレイを実施。

他の参加者は表情等までよく見える位置に自由に移動して観察をする。

リーダー：ロールプレイの終わりの頃合を見計らって「はい、終わりです。」と手を叩いて合図し、拍手する。本人役、相手役の着席を見計らって次に進む。

「ではまず、本人役の〇〇さん、ロールプレイを実施してみたの感想をお願いします。」

※リーダーは本人役の発言内容を聞き、発言内容を詳しく確認した方がよい事項につ

いては適宜質問をして確認をする。特に、実際にロールプレイを行ってみて、どんな考え方が沸きあがってきたか、当初予想していたような感情を本人役が抱いたか、やり取りを終了した後もその感情を引きずってしまったのか、引きずらないような対処ができたのかを確認する。

コリーダー：本人役の発言を板書する。

リーダー：「〇〇さんは△△という感想だったのですね。では、相手役の□□さん、相手役を行ってどんな印象を持ったか、感じたこと、気づいたことについてお話しただけですか？」

コリーダー：相手役の発言を板書する。

※リーダーは相手役の発言内容を聞き、発言内容を詳しく確認した方がよい事項は適宜質問をして確認をする。

リーダー：「それでは、周りでロールプレイを見ていた皆さん、〇〇さんの良かった点、またさらに工夫するとよい点等、気づいたことを話していただけますか？」

コリーダー：参加者の発言を板書する。

リーダー：「〇〇さん、皆さんから肯定的なフィードバックや、さらに良くなる点についてフィードバックを受けて、どう思いますか？」

※リーダーは参加者からの意見を聞く中で本人役に気づきがあれば、本人役に適宜発言してもらい、本人役の気づきを大切に扱うようにする。

コリーダー：本人役の発言を板書する。

リーダー：「皆さんにお話ししていただいたとおり、頼んだ仕事を断られた際のポイントとして〇〇さんがロールプレイで実施してくださったような△△な態度等は有効なようですね。また、断られた際に感じる負の感情をコントロールするには△△といった方法が有効なようですね。」

～ロールプレイ実施後の振り返りのポイント～



- ・断られた際でも仕事を依頼するスキル
 - ①今、相手がどんな仕事を抱えているのか確認する、②相手の大変さに共感する、③丁寧な対応を心がけ、誠意を伝える、④代替案を出して依頼する。
- ・本人役が不安等の感情を引きずってしまう場合には、感情を上手くコントロールするような状況の捉え方（例：相手も大変だが、お客様のためだと割り切って考える等）について伝える。その結果、受講者が自分の感情と上手く付き合うための手掛かりを得られたかどうかを確認する。

リーダー：「皆さんからのフィードバックを受け、〇〇さん、もう一度ロールプレイを実施しますか？」

※以下、本人役が希望すれば、目標を確認した上で2回目のロールプレイを実施し、終了後には再度、本人役の感想、相手役の感想、周囲からのフィードバックを確認する。

※本人役が2回目のロールプレイを希望しなければ、参加者全員に感想を話してもらい終了とする。

※ロールプレイ終了後、本人役にはリワークノートの反証欄、適応思考欄等への追記を通じて、認知変容による感情の変化を捉え、行動計画を記載してもらう（参照：資料10）。

資料10 《リワークノートの活用例：頼んだ仕事を断られたら》

状況	自分では処理しきれない案件が入ってきてしまったので、後輩に仕事をお願いした。ところが、後輩も忙しいとのことで、頼んだ仕事を断られてしまった。
自動思考	<ul style="list-style-type: none"> ・私だからこんな態度なのだろうか、嫌われているのだろうか（不安）。 ・後輩の状況を知らずにお願いをしてしまったのは、自分の状況把握力が不足していたからだ（罪悪感）。
根拠	<ul style="list-style-type: none"> ・以前、他の人が後輩に仕事を頼んだ際、快く引き受けていた。 ・後輩が忙しい状況とは知らなかった。
反証	<p>（相手役より）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・□□さんを嫌っている訳ではないが、自分も忙しかったので、きつい断り方をしてしまった。 <p>（周囲より）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・まずは相手の状況を聞いた上で仕事を頼み、無理強いせずに、また次回、力をお借りしたいことがある際にはよろしくお伝えしたいと伝えていたことが良かった。
適応思考	<ul style="list-style-type: none"> ・断られたとしても相手に嫌われているとは限らない。相手も余裕がある時には仕事を引き受けてくれるかもしれない。 ・相手の状況は聞いてみなければわからない。先輩だからといって後輩の仕事の状況をいつも正確に把握できる人などほとんどいない。
気分	安心
行動計画	<ul style="list-style-type: none"> ・相手が仕事を引き受けてくれるかどうかは聞いてみないとわからないので、まず頼んでみる。 ・代替案を伝える等、相手との調整を行っても引き受けてくれることが難しい場合には、次回はお願ひしますと言って無理強いはしない。

1 4 . 話しかけた時に嫌な顔、迷惑そうな態度をされたら

目 的

本セッションでは、職場で相手に話しかけた際に相手に嫌な顔をされ、嫌われているのではないかとの不安や、自分が軽視されているのではないかとの怒りの感情を抱く受講者を対象に、相手に嫌な顔をされた際に抱く感情の処理方法について考えてもらうことを目的とする。

進め方

1. 導入（今の気分、ウォーミングアップ）
2. 休憩
3. テーマ「話しかけた時に嫌な顔、迷惑そうな態度をされたら」でのロールプレイを実施。
4. 参加者全員が一言感想を述べる。

◆テーマについての進行手順

（手順1：場面設定・目標の確認）

リーダー：「今日は〇〇さん（本人役）がテーマとして出してくださった「話しかけた時、相手に嫌な顔や迷惑そうな態度をされたら」というテーマでSSTを実施したいと思います。それでは、〇〇さん、このテーマを選んだ背景と状況について説明をお願いします。」

コリーダー：本人役の発言に沿って背景、場面設定について板書する。

リーダー：「場面設定について聞いてみたいことは他にありませんか？」

参加者からの質問を通して、場面設定をより鮮明にしていく。その際、本人役の認知や感情について発言がなされていなければ、「その時、〇〇さんの頭の中にはどのような考えが浮かんできましたか、〇〇さんはどのように感じていましたか？」等の質問により確認する。

最後に、リーダーは板書された場面設定についてのポイントを読み上げ、受講者が場面設定について理解できているかを確認する。確認ができた場合には、以下に進む。

「それでは、場面設定についてはよくわかりましたので、今回のロールプレイでどんなことを目標に取り組みたいか、〇〇さん、教えていただけますか？」

～場面設定でのポイント～



- ・どんな状況で相手に話しかけるのか（いつ、どこで、誰に、何を）。
 - ・相手はどんな人なのか（上司 or 部下 or 同僚、男性 or 女性）。
 - ・相手はどんな対応をするのか（口調はどうか、どんな表情か、何を言ってくるのか）。
 - ・嫌な顔をされた時、どんなことを考え、どんな気持ちになるのか。
（例①：何でこんな対応をしてくるのか、私ならこんな態度は取らないのに⇒怒り 例②：自分は嫌われているのではないか⇒不安）
 - ・相手が嫌な顔をする理由は何か（忙しいからか、普段の自分との間柄に関係があるのか）。
- ⇒上記を明確にすることで、相手役の態度を含めた状況が本人役の意図していたものに近づき、本人役の感情移入のしやすさが増すと共に、気づきも深まる。

コリーダー：ロールプレイの目標を板書する。

リーダー：「目標は△△ということですね。では〇〇さん、相手役をお願いしたい方はいらっしゃいますか？」

コリーダー：本人役、相手役の名前を板書する。

（手順2：ロールプレイの実施と振り返り）

リーダー：「それでは〇〇さんが本人役、□□さんが相手役ということで、ロールプレイをしていただきたいと思います。」

本人役は座位がいいか、立位がいいか、相手役はどの方向から話しかけてくるのか等を確認する。

リーダー：「それではロールプレイを始めていただきます。よーい始め。」パチンと手を叩く。

本人役、相手役がロールプレイを実施。

他の参加者は表情等までよく見える位置に自由に移動して観察をする。

リーダー：ロールプレイの終わりの頃合を見計らって「はい、終わりです。」と手を叩いて合図し、拍手する。本人役、相手役の着席を見計らって次に進む。

「ではまず、本人役の〇〇さん、ロールプレイを実施してみたの感想をお願いします。」

※リーダーは本人役の発言内容を聞き、発言内容を詳しく確認した方がよい事項については適宜質問をして確認をする。

コリーダー：本人役の発言を板書する。

リーダー：「〇〇さんは△△という感想だったのですね。では、相手役の□□さん、相手役を行ってどんな印象を持ったか、感じたこと、気づいたことについてお話

いただけますか？」

コリーダー：相手役の発言を板書する。

※リーダーは相手役の発言内容を聞き、発言内容を詳しく確認した方がよい事項は適宜質問をして確認をする。

リーダー：「それでは、周りでロールプレイを見ていた皆さん、〇〇さんの良かった点、さらに工夫するとよい点、感情をコントロールするのによい方法等、気づいたことを話していただけますか？」

コリーダー：参加者の発言を板書する。

※参加者から怒りをコントロールするための方法について十分な発言が出なかった場合、スタッフは下記の振り返りのポイントを参照し、本人役に参考になりそうな点を指摘する。

リーダー：「〇〇さん、皆さんからの肯定的なフィードバック、さらに工夫すると良くなる点、感情をコントロールするためのアドバイス等のフィードバックを受けて、どう思いますか？」

※リーダーは参加者からの意見を聞く中で本人役に気づきがあれば、本人役に適宜発言してもらい、本人役の気づきを大切に扱うようにする。

コリーダー：本人役の発言を板書する。

リーダー：「皆さんにお話していただいたとおり、相手に嫌な顔をされ、怒りを感じた際のポイントとして〇〇さんがロールプレイで実施してくださったような△△な態度等は有効なようですね。また、嫌な顔をされた際に感じる感情をコントロールするには△△といった方法が有効なようですね。」

～ロールプレイ実施後の振り返りのポイント～



- ◆受講者が怒りの感情を抱いていた場合
 - ・怒りを自覚することは悪いことではないということを確認した上で、怒りのコントロール方法のポイントについて確認を行う（参照：[資料 11](#)）。
 - ・怒りのコントロール方法の中で、本人役が活かせるようなものはあるかどうか確認を行う。
 - ・職場に対する過剰な怒りを抱いている場合は、怒りを抱き続けることのメリットとデメリットを整理し、怒りの感情を抱き続けることは、状況の改善には役立たないことについて、受講者自身に気づいてもらうよう、助言を行う。
- ◆受講者が不安の感情を抱いていた場合
 - ・不安は危険の過大評価と対処能力の過少評価から生じていることを確認する。以下の様な不安への対処法を具体的にあげ、受講者が実際に活用できそうなものはあるかどうか検討する。
(対処法の例)
 - ・①置かれた状況の危険度を上手く予測するため、思考の根拠と反証を検討することによる認知の再構築を行う、②リラクゼーション法、呼吸法を活用する、③不安の内容を具体化し、不安軽減のための対処策を明確にする。
 - ・不安を感じても、必要以上におどおどせず簡潔に対応することを確認する。

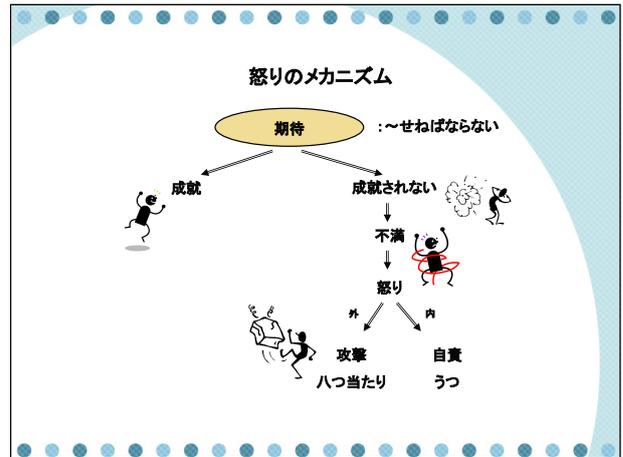
リーダー：「皆さんからのフィードバックを受け、〇〇さん、もう一度ロールプレイを実施しますか？」

※以下、本人役が希望すれば、目標を確認した上で2回目のロールプレイを実施し、終了後には再度、本人役の感想、相手役の感想、周囲からのフィードバックを確認する。

※本人役が2回目のロールプレイを希望しなければ、参加者全員に感想を話してもらい終了とする。

※ロールプレイ終了後、本人役にはリワークノートの反証欄、適応思考欄等への追記を通じて、認知変容による感情の変化を捉え、行動計画を記載してもらう（参照：[資料 12](#)）。

怒りとうまくつき合うために

怒りの感情を抱くことは自然なこと

怒りを感じるの悪いこと？

- フタをされた感情(怒り)は必ずそのはけ口を見つけて出てくる。
⇒ うつ状態、頭痛といった身体症状に現れる。
家族や部下等、自分より弱い人に不当にぶつけてしまう。
- 怒りの感情に気づくことが大切！！
隠された怒りのサインはないか反省してみることも有効。

怒りの感情を抱くことは自然なこと。問題なのは怒りの伝え方である。

隠された怒りのサイン

- 過度の飲食、あるいは説明のつかないような身体の痛みがあるとき
- 少しのことですぐにイライラしやすい場合
- 他人を非常に責めたり、あるいは自分から追い払おうとしている感情を意識した場合。または自分が傷ついたり、何か自己犠牲的な感情をおぼえたりするような場合
- かなり強い抑うつ状態にある場合



参考: シェーン・リー R.S. グレイナム 共著 「自己表現トレーニング-ありのままの自分を生きるために」 岩崎学術出版社 1996

あなたの怒りはどのタイプ？

● あなたの怒りはどのタイプか、チャートを通ってみましょう。

迎合型 相手に合わせたことを言う・黙り込む

引きこもり型 がまんする・ふさぎ込む・引きこもる

怒りに気づくことが大切

↓

攻撃型 キレてどなる・ののしる

情緒ハイジャック型 ならみつける・物言をたてる・殴る

怒りのコントロールで感情を処理

↓

バランス型 怒りの原因・状況を冷静に分析し、相手を逆上させないよう、上手に自己主張する

怒りをコントロールし、適切なパフォーマンスをすれば、人間関係を悪くすることなく、相手との関係や社会を改善できる。

自分も相手もハッピーに！

参考: 佐藤綾子 「上手な怒り方」 PHP研究所 2005

怒りの感情の奥にあるものと解放のヒント

相手に伝えずに解放する方法

- ・スポーツや趣味に集中する、友達に聞いてもらうなどして発散する。
- ・「傷ついた怒り」は時間をかけて癒してあげる。

相手と向き合い気持ちを伝える方法

- ・怒りの対象を「人」にせず、「行動や状況」に陥れるようにする。
- ・相手の立場を理解しながら一輪に考える。

① 何に對して腹を立てているのか自分の中で明確にする

② 自分の怒りを本音に相手に理解してもらいたいのか考える

③ 問題解決

参考: 森田沙生 「気持ちが変わる話し方」 主婦の友社 2010

怒りの気持ちの鎮め方のヒント



- テンカウント法
怒りの感情が湧きそうになったら、相手から目をそらし、軽く息を吸って心の中でゆっくり1から10まで数える。
- ストップ法
心の中で「ちょっと待って」という、声に出す、両手を握り合わせる、目をぎゅっとつむるなどでもよい。
- スイッチ法
もし自分が相手の立場だったらどう発言するか、どうふるまうかを考えてみる。
- リラクゼーション法
目を閉じてゆっくり息を吸ってゆっくり吐く、屋外に移動して体を伸ばす、自分が休つたことをイメージする。
- 文書にしてみる法
怒りを感じた出来事やそれにつながる自分の考えを思いつくままにどんどん書く。書くことで怒りが静まり、自分を客観的に見れるようになる。
- 距離を置く法
怒りを感じている事柄や対象となる人から離れる。物理的な距離を置くことで自分の怒りとも距離を取れるようになる。
- 一晩寝る法
とにかく寝てしまおう。心身が疲れていると、怒りを増大させてしまい悪循環に陥りかねるため。



参考: 佐藤紀子著 島村・佐藤恵美監修 「職場でヘコまない実践テクニック」 株式会社 エクスナレッジ 2010

怒りの気持ちの3ステップと気持ちの伝え方のヒント

- **マイルドな怒り**
「好きでない」、「同意できない」、「がっかりだ」
- **中程度の怒り**
「腹立たしい」、「イライラする」、「反対だ」
- **最も強度な怒り**
「激怒」、「はらわたが煮えくり返る」



参考: 平木典子編著 「現代のエスプリ アサーション・トレーニング」 至文堂 2005

怒りの気持ちの伝え方のヒント① ～ユー・メッセージとアイ・メッセージ～

怒りのメッセージは「アイ・メッセージ」で伝える。

◆事例◆
チームの同僚が仕事が遅くて迷惑している。

【ユーメッセージの例】
あなた: 「●●さん、他の人に比べて遅いんじゃない? もっと速くできないの?」

【アイ・メッセージの他者肯定スタイルで書いてみましょう】
あなた:
「



参考: 佐藤敏子 「上手な怒り方」 PHP研究所 2005

怒りの気持ちの伝え方のヒント② ～怒りを表明する場合のガイドライン～

- 怒りを表明するときには怒っている事柄を明確、かつ特定して伝える。また、自分の言ったことには責任を持つようにする。
- 必ず、相手の立場についても、よく聞くようにする。
- 怒りや不満を伝えるときには、自分の目標を達成できるよう、自分の意思を明確に伝えるようにする。
- 主張的な対応をするには、自分の感情を表出する権利が自分にはあるのだということを認識するようにする。
- 自分の怒りを表明するとともに、相手のことも気遣うようにする。



参考: シェーン・リー R.S.グレイナム共著 「自己表現トレーニングありのままの自分を生きるために」 岩崎学術出版社 1996

相手の怒りにどう応じるか ～相手の怒りの対処7原則～

相手から怒りを出されたとき、相手の怒りの気持ちをすぐ引き取らなくともよい

- 相手の怒りは相手のもの
(自分に怒りを収める責任はない)
- 相手の怒りを受け止める
- 自分の気持ちや感情を伝える
- 伝染させない
- 相手との違い(考え、価値観、行動様式)を分かち合う
- 話し合い、今後のことを決めておく
- 第三者の援助をもとめる



参考: 土沼雅子氏のアサーション研修資料

今日のまとめ ～自分の怒りの対処7原則～

- 自分の中に怒りがあることを認める
(自分を責めない)
- 怒りの程度を知る(大・中・小)
- 怒りを表現することを自分に許す
- 怒りの小さいうちに表現する
- 自分は何に脅威を感じているのか、非合理的思い込み(願望と命令)を区別する。
- 怒りをアサーティブに表現する
- 相手に対する期待をキャンセルする(欲求不満耐性を高める)



参考: 土沼雅子氏のアサーション研修資料

資料 12

《リワークノートの活用例：話しかけた時に嫌な顔、迷惑そうな態度をされたら》

状況	同僚あてに客先から電話が掛かってきた際、同僚が不在だったので、自分が代わって伝言を聞いた。同僚が席に戻ってきた際、電話の件を伝えようと話しかけたが、忙しい同僚はまた余計な仕事が増えたと感じた様子で、迷惑そうな態度をとられた。
自動思考	<ul style="list-style-type: none"> ・大切な顧客からの依頼なのに、その態度はひどい。代わりに聞いたのだから、すぐに伝達を受けるべきではないか（怒り）。 ・私は同僚から軽視されている（怒り）。 ・私が判断を誤ったのだろうか、対話スキルが足りないのだろうか（不安）。
根拠	<ul style="list-style-type: none"> ・私だったら同僚のような態度はとらない。 ・他の人が頼んだ時、同僚はこんな態度を取ってはいなかった。 ・同僚に言いたいことが上手く伝わらなかったことが以前にもあった。
反証	<p>（相手役より）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・丁寧に話しかけてくれたことには好感が持てたが、とにかく自分も忙しい状況だったので、相手に嫌な顔をしてしまった。忙しい時には、今回のように簡潔に要点だけまとめてもらえると、聞く側としては有難い。 <p>（周囲より）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・同僚に嫌われなくないとの思いが伺われたが、顧客に良いサービスを提供したいとの思いは間違っていないと感じた。組織としてより良いサービス提供をするという観点に立てば、同僚に嫌われることを過剰に恐れず、自分がすべき仕事をやりきるとの思いで割り切って対応してもいいのではないか。
適応思考	<ul style="list-style-type: none"> ・同僚は他の仕事も抱え、本当に余裕がなかったのではないだろうか。 ・私が軽視されていることの明確な根拠はない。 ・迷惑そうな態度が問題だと思っていたが、それよりも相手に嫌われなくないという自分の気持ちが過剰なだけだった。相手の反応はあまり気にしないようにしよう。
気分	安心
行動計画	<ul style="list-style-type: none"> ・忙しい同僚を気遣い、簡潔にわかりやすく要点を伝えるようにする。同僚の大変さに共感するような態度や言葉かけを試みる。 ・最終的なサービスの受け手である顧客により良いサービスを提供するために、同僚にしかできない仕事を任せるのも私の役割だと割り切って対応し、相手の反応を過剰に気に過ぎないようにする。

15. 復職面談

目的

受講者にとって、復職目前の大きなハードルが会社との復職面談になる。本セッションでは、復職面談のリハーサルを行い、面談資料の説明の仕方や、会社側から質問されると想定される事柄への応答方法についての確認を行い、復職面談に備えることを目的に実施する。

進め方

1. 導入（今の気分、ウォーミングアップ）
2. 休憩
3. テーマ「復職面談」でのロールプレイを実施。
4. 参加者全員が一言感想を述べる。

◆テーマについての進行手順

（手順1：場面設定・目標の確認）

※本セッションの実施にあたり、本人役の受講者には、復職面談でどんなことを話したいか、事前にまとめておく等の準備をお願いします。

リーダー：「今日は〇〇さん（本人役）がテーマとして出してくださった「復職面談」というテーマでSSTを実施したいと思います。〇〇さんは、現在、職場での復職面談に備え、面談で話す内容について検討を進めています。今日は面談のリハーサルを行い、皆さんからの意見をもらい改善を図ることで、自信を持って本番に臨みたいとのこと。では〇〇さん、復職面談にはどなたが出席予定か等、あらかじめわかっている面談の状況について教えていただけますか？」

コリーダー：本人役の発言に沿って背景、場面設定について板書する。

リーダー：「参加者の皆さんが場面設定について聞いてみたいことは他にはありませんか？」

参加者からの質問を通して、場面設定をより鮮明にしていく。最後に、リーダーは板書された場面設定についてのポイントを読み上げ、受講者が場面設定について理解できているかを確認する。確認ができた場合には、以下に進む。

「それでは、場面設定についてはよくわかりましたので、今回のロールプレイでどんなことを目標に取り組みたいか、〇〇さん、教えていただけま

すか？」

コリーダー：ロールプレイの目標を板書する。

～場面設定でのポイント～



- ・復職面談には誰が出席するのか（人事担当者、上司、産業医、保健師等）。
- ・出席者の中で、主に質問をしてきそうなのは誰か、その人はどんな人か。
- ・復職面談はどんな雰囲気で行われることになりそうか。
- ・復職面談で主に伝えたいことはどんな事か。
- ・周りの人に、注意して見てもらいたいこと、助言をもらいたいことはあるか。

⇒上記を明確にすることで、相手役の態度を含めた状況が本人役の意図していたものに近づき、本人役の感情移入のしやすさが増すと共に、気づきも深まる。

リーダー：「目標は△△ということですね。では、〇〇さん、相手役をお願いしたい方はいらっしゃいますか？」

コリーダー：本人役、相手役の名前を板書する。

※相手役以外にも復職面談の出席者が必要であれば、他の出席者の役割を担う人を決める。

（手順2：ロールプレイの実施と振り返り）

リーダー：「それでは〇〇さんが本人役、□□さんが相手役ということで、ロールプレイをしていただきたいと思います。よーい始め。」パチンと手を叩く。

本人役、相手役がロールプレイを実施。
他の参加者は表情等までよく見える位置に自由に移動して観察をする。

リーダー：ロールプレイの終わりの頃合を見計らって「はい、終わりです。」と手を叩いて合図し、拍手する。本人役、相手役の着席を見計らって次に進む。

「ではまず、本人役の〇〇さん、ロールプレイを実施してみたの感想をお願いします。」

※リーダーは本人役の発言内容を聞き、発言内容を詳しく確認した方がよい事項については適宜質問をして確認をする。

コリーダー：本人役の発言を板書する。

リーダー：「〇〇さんは△△という感想だったのですね。では、相手役の□□さん、相手役を行ってどんな印象を持ったか、感じたこと、気づいたことについてお話しいただけますか？」

コリーダー：相手役の発言を板書する。

※リーダーは相手役の発言内容を聞き、発言内容を詳しく確認した方がよい事項は適宜質問をして確認をする。

リーダー：「それでは、周りでロールプレイを見ていた皆さん、〇〇さんの良かった点、またさらに工夫するとよい点等、気づいたことを話していただけますか？」

コリーダー：参加者の発言を板書する。

リーダー：「〇〇さん、皆さんから肯定的なフィードバックや、さらに工夫すると良くなる点についてフィードバックを受けて、どう思いますか？」

※リーダーは参加者からの意見を聞く中で本人役に気づきがあれば、本人役に適宜発言してもらい、本人役の気づきを大切に扱うようにする。

コリーダー：本人役の発言を板書する。

リーダー：「皆さんにお話していただいたとおり、復職面談では△△等のポイントがあるようですね（以下ロールプレイでの振り返りのポイント参照）。」

～ロールプレイ実施後の振り返りのポイント～



- ・ 復職面談で説明が必要となる事項のポイント
 - ①休職の原因は何か、その対策として休職中に何をしてきたか、②現在の体調について主治医からどんな指摘を受けているか、③復職後にはどんなことができそうか、配慮をもらいたいことはあるか（仕事内容や時間短縮の希望等）。
- ・ 本人役の話し方から、面談の参集者への誠意や感謝の気持ちが伝わってきたか。
- ・ 本人役の話し方はわかりやすかったか、内容をわかりやすく伝える方法は適切だったか。

リーダー：「皆さんからのフィードバックを受け、〇〇さん、もう一度ロールプレイを実施しますか？」

※以下、本人役が希望すれば、目標を確認した上で2回目のロールプレイを実施し、終了後には再度、本人役の感想、相手役の感想、周囲からのフィードバックを確認する。

※本人役が2回目のロールプレイを希望しなければ、参加者全員に感想を話してもらい終了とする。

16. 復職後の挨拶を行う

目的

復職初日は、誰でも緊張するものであり、周囲の目が気になり気疲れしてしまいがちである。復職後に周囲の人への挨拶をどのように行うか練習しておいた方がよいと認識している受講者はさほど多くはないが、実際に復職してみると、復職後に円滑な関係を築いていく上で挨拶の仕方は大切だと自覚することも多い。本セッションでは、復職当初に必要な挨拶の仕方について確認を行うことを目的とする。

進め方

1. 導入（今の気分、ウォーミングアップ）
2. 休憩
3. テーマ「復職後の挨拶を行う」でのロールプレイを実施。
4. 参加者全員が一言感想を述べる。

◆テーマについての進行手順

（手順1：場面設定・目標の確認）

リーダー：「今日は〇〇さん（本人役）がテーマとして出してくださった「復職後の挨拶」というテーマでSSTを実施したいと思います。復職初日は誰でも緊張し、周囲の目が気になり気疲れしてしまうものです。そんな時期に必ずと言ってよい程必要となる周囲への挨拶の仕方について確認しておくことは皆さんにとって役立つテーマだと思います。では〇〇さん、どんな状況で挨拶を行うのか、場面設定について教えていただけますか？」

コリーダー：本人役の発言に沿って背景、場面設定について板書する。

～場面設定でのポイント～



- ・挨拶はどんな場面で誰に行うのか（朝礼 or 個人的に、上司 or 同僚 or その他）。
 - ・相手に伝えたいことはどんな事か。
 - ・相手はどんな言葉をかけてくれそうか。
- ⇒上記を明確にすることで、相手役の態度を含めた状況が本人役の意図していたものに近づき、本人役の感情移入のしやすさが増すと共に、気づきも深まる。

リーダー：「参加者の皆さん、場面設定について聞いてみたいことは他にありませんか？」

参加者からの質問を通して、場面設定をより鮮明にしていく。最後に、リーダーは板書された場面設定についてのポイントを読み上げ、受講者が場面設定について理解できているかを確認する。確認ができた場合には、以下に進む。

「それでは、場面設定についてはよくわかりましたので、今回のロールプレイでどんなことを目標に取り組みたいか、〇〇さん、教えていただけますか？」

コリーダー：ロールプレイの目標を板書する。

リーダー：「目標は△△ということですね。では、〇〇さん、相手役をお願いしたい方はいらっしゃいますか？」

コリーダー：本人役、相手役の名前を板書する。

(手順2：ロールプレイの実施と振り返り)

リーダー：「それでは〇〇さんが本人役、□□さんが相手役ということで、ロールプレイをしていただきたいと思います。よーい始め。」パチンと手を叩く。

本人役、相手役がロールプレイを実施。 他の参加者は表情等までよく見える位置に自由に移動して観察をする。
--

リーダー：ロールプレイの終わりの頃合を見計らって「はい、終わりです。」と手を叩いて合図し、拍手する。本人役、相手役の着席を見計らって次に進む。

「ではまず、本人役の〇〇さん、ロールプレイを実施してみての感想をお願いします。」

※リーダーは本人役の発言内容を聞き、発言内容を詳しく確認した方がよい事項については適宜質問をして確認をする。

コリーダー：本人役の発言を板書する。

リーダー：「〇〇さんは△△という感想だったんですね。では、相手役の□□さん、相手役を行ってどんな印象を持ったか、感じたこと、気づいたことについてお話しいただけますか？」

コリーダー：相手役の発言を板書する。

※リーダーは相手役の発言内容を聞き、発言内容を詳しく確認した方がよい事項は適宜質問をして確認をする。

リーダー：「それでは、周りでロールプレイを見ていた皆さん、〇〇さんの良かった点、またさらに工夫するとよい点等、気づいたことを話していただけますか？」

コリーダー：参加者の発言を板書する。

リーダー：「〇〇さん、皆さんから肯定的なフィードバックや、さらに工夫すると良くなる点についてフィードバックを受けて、どう思いますか？」

※リーダーは参加者からの意見を聞く中で本人役に気づきがあれば、本人役に適宜発言してもらい、本人役の気づきを大切に扱うようにする。

コリーダー：本人役の発言を板書する。

リーダー：「皆さんにお話していただいたとおり、復職の挨拶では△△等がポイントになるようですね（以下ロールプレイでの振り返りのポイント参照）。」

～ロールプレイ実施後の振り返りのポイント～



- ・ 復職の挨拶のポイント
 - ①病気の事等、必要以上の事を伝えなくてもよいが、迷惑や心配をかけたことへのお詫びや感謝の気持ちはきちんと伝える。
 - ②自分が伝えたいことを、自分の言葉で素直に伝える。
 - ③緊張する場面なので、あらかじめ伝えたい内容の整理をしておくといよい。
- ・ 本人役の話し方からどんな印象が伝わってきたか。

リーダー：「皆さんからのフィードバックを受け、〇〇さん、もう一度ロールプレイを実施しますか？」

※以下、本人役が希望すれば、目標を確認した上で2回目のロールプレイを実施し、終了後には再度、本人役の感想、相手役の感想、周囲からのフィードバックを確認する。

※本人役が2回目のロールプレイを希望しなければ、参加者全員に感想を話してもらい終了とする。

17. 残業している周囲に対して先に帰る意思表示をする

目的

復職後は病気の再発を防ぐためにも体調管理が重要であり、復職当初は負荷を減らすために勤務時間を短縮したり、残業を控えたりすることが一般的である。しかし、周りが忙しく働いている中、自分だけが早く帰宅することに対して、体調の自己管理という観点では必要と思いつつも気後れしてしまう者も少なくない。本セッションでは、復職当初に周囲より早く帰る場面において必要な挨拶のスキルや周囲に気後れしてしまう感情との付き合い方について確認を行うことを目的とする。

進め方

1. 導入（今の気分、ウォーミングアップ）
2. 休憩
3. テーマ「残業している周囲に対して先に帰る意思表示をする」でのロールプレイを実施。
4. 参加者全員が一言感想を述べる。

◆テーマについての進行手順

（手順1：場面設定・目標の確認）

リーダー：「今日は〇〇さん（本人役）がテーマとして出してくださった「残業している周囲に対して先に帰る意思表示をする」というテーマでSSTを実施したいと思います。では〇〇さん、どんな状況でロールプレイを行うのか、場面設定について教えてくださいませんか？」

コリーダー：本人役の発言に沿って背景、場面設定について板書する。

～場面設定でのポイント～



- ・早く帰る挨拶はどんな場面で誰に行うのか（上司 or 同僚 or その他）。
- ・周りの方はどんな様子で働いているのか。
- ・時間短縮等で早く帰らないといけないことを周囲は知っているか。
- ・意思表示をした際、周りにはどんな反応をするか。

⇒上記を明確にすることで、相手役の態度を含めた状況が本人役の意図していたものに近づき、本人役の感情移入のしやすさが増すと共に、気づきも深まる。

リーダー：「参加者の皆さん、場面設定について聞いてみたいことは他にありませんか？」

参加者からの質問を通して、場面設定をより鮮明にしていく。最後に、リーダーは板書された場面設定についてのポイントを読み上げ、受講者が場面設定について理解できているかを確認する。確認ができた場合には、以下に進む。

「それでは、場面設定についてはよくわかりましたので、今回のロールプレイでどんなことを目標に取り組みたいか、〇〇さん、教えていただけますか？」

コリーダー：ロールプレイの目標を板書する。

リーダー：「目標は△△ということですね。では〇〇さん、相手役をお願いしたい方はいらっしゃいますか？」

コリーダー：本人役、相手役の名前を板書する。

(手順2：ロールプレイの実施と振り返り)

リーダー：「それでは〇〇さんが本人役、□□さんが相手役ということで、ロールプレイをしていただきたいと思います。〇〇さん、どんな状況で話しかけるとやりやすいですか？」

本人役は座位がいいか、立位がいいか、相手役はどの方向から話しかけてくるのか等を確認する。

リーダー：「それではロールプレイを始めていただきます。よーい始め。」パチンと手を叩く。

本人役、相手役がロールプレイを実施。
他の参加者は表情等までよく見える位置に自由に移動して観察をする。

リーダー：ロールプレイの終わりの頃合を見計らって「はい、終わりです。」と手を叩いて合図し、拍手する。本人役、相手役の着席を見計らって次に進む。

「ではまず、本人役の〇〇さん、ロールプレイを実施してみたの感想をお願いします。」

※リーダーは本人役の発言内容を聞き、発言内容を詳しく確認した方がよい事項については適宜質問をして確認をする。特に、実際にロールプレイを行ってみて、当初予想していたような感情を本人役が抱いたか、そしてその感情を引きずってしまったのか、引きずらないような対処ができたのかを確認する。

コリーダー：本人役の発言を板書する。

リーダー：「〇〇さんは△△という感想だったのですね。では、相手役の□□さん、相手役を行ってどんな印象を持ったか、感じたこと、気づいたことについてお話しいただけますか？」

コリーダー：相手役の発言を板書する。

※リーダーは相手役の発言内容を聞き、発言内容を詳しく確認した方がよい事項は適

宜質問をして確認をする。

リーダー：「それでは、周りでロールプレイを見ていた皆さん、〇〇さんの良かった点、またさらに工夫するとよい点等、気づいたことを話していただけますか？」

コリーダー：参加者の発言を板書する。

※参加者から十分な意見が出なかった場合、本人役のスキルに関してや、感情のコントロール方法に関して、スタッフも発言を行うようにする。

リーダー：「〇〇さん、皆さんから肯定的なフィードバックや、さらに工夫すると良くなる点についてフィードバックを受けて、どう思いますか？」

※リーダーは参加者からの意見を聞く中で本人役に気づきがあれば、本人役に適宜発言してもらい、本人役の気づきを大切に扱うようにする。

コリーダー：本人役の発言を板書する。

リーダー：「皆さんにお話していただいたとおり、残業している周囲より先に帰る際のポイントとして〇〇さんがロールプレイで実施してくださったような△△な態度等は有効なようですね。また、帰る際に生じる、相手に申し訳ないといった感情をコントロールするには△△といった方法が有効なようですね。」

～ロールプレイ実施後の振り返りのポイント～



- ・先に帰る際のスキル①頭を下げ、丁寧に挨拶してさっと帰る、②相手に申し訳ないという気持ちを示す、③相手が何をしているかによって挨拶のタイミングや声の大きさ等を考える、④日々やるべき仕事はきちんと行い、必要な引継ぎを行う。
- ・本人役はどんな感情を抱いたかを確認する。
- ・本人役が申し訳ない等の感情を引きずってしまう場合には、感情を上手くコントロールする方法（例：「明日も引き続き安定して働くためには、今日は無理をしないことが大切だ」とのセルフトークを活用する等）について伝え、本人役の納得度や気分の変化を確認する。

リーダー：「皆さんからのフィードバックを受け、〇〇さん、もう一度ロールプレイを実施しますか？」

※以下、本人役が希望すれば、目標を確認した上で2回目のロールプレイを実施し、終了後には再度、本人役の感想、相手役の感想、周囲からのフィードバックを確認する。

※本人役が2回目のロールプレイを希望しなければ、参加者全員に感想を話してもらい終了とする。

引用・参考文献

- 1) 舩松克代編：S S Tはじめて読本スタッフの悩みを完全フォローアップ，医学書院，2008
- 2) 平木典子：改訂版アサーション・トレーニングーさわやかに自己表現>のためにー，(株)日本・精神技術研究所，2009
- 3) 平木典子：図解自分の気持ちをきちんと伝える>技術，PHP 研究所，2007
- 4) 平木典子編：アサーション・トレーニング現代のエスプリ 450，至文堂，2004
- 5) ロバート・ポール・リバーマン，ラリー・W・キング，ウィリアム・J・デリシ，マイケル・マカン編著：ハンディ版生活技能訓練基礎マニュアル対人的効果訓練：自己主張と生活技能改善の手引き，社会福祉法人新樹会創造出版，2005
- 6) シェーン・リー，R. S. グレイアム：自己表現トレーニングーありのままの自分を生きるためにー，岩崎学術出版社，1996
- 7) 東大生活技能訓練研究会（代表宮内勝）編：わかりやすい生活技能訓練，金剛出版，1995
- 8) 田中ウルヴェ京，奈良雅弘：ストレスに負けない技術ーコピーングで仕事も人生もうまくいく！ー，日本実業出版社，2005
- 9) 佐藤綾子：上手な怒り方，PHP 研究所，2005
- 10) 森田汐生：気持ちが伝わる話し方，主婦の友社，2009
- 11) 佐藤紀子著島悟，佐藤恵美監修：職場ストレスでへこまない実践テクニック，株式会社エクスマレッジ，2010
- 12) 前田ケイ，安西信雄：本人・家族のための SST 実践ガイド，日本評論社，2008
- 13) 前田ケイ，S S Tウォーミングアップ活動集，金剛出版，1999
- 14) 土屋徹，実践 S S Tスキルアップ読本，精神看護出版，2004

参考 SST で使用している資料

SSTへのご案内（見学用）

SSTってなに？

SSTとは対人技能訓練（Social Skills Training）のことです。

SSTは、社会生活の中で、あなたの気持ちや考えを上手く相手に伝えるために行います。

SSTの流れ

1. 今の気分

今、自分自身がどんな気持ち（状態）でいるか、簡潔に話します。

2. ウォーミングアップゲーム

ゲームなどによって、楽しみながら緊張をほぐし、この後のロールプレイや意見交換のための心と身体慣らしをします。

*場合によっては、ウォーミングアップゲームを割愛することもあります。

3. SST

①練習テーマの決定

今困っている事、練習しておきたい事などを出し合い、決定します。

②ロールプレイ

練習場面を設定し、実際に練習してみます。

③ロールプレイ振り返り

ロールプレイ実施者、周りで見っていた人、それぞれの立場で良かった点、出来ていた点、「こうしたら更に良くなりそうだ」という点を確認します。

④再ロールプレイ

（場合によっては、実施しないこともあります）

⑤まとめ

SSTに参加した感想を一言ずつ話します。

SSTでは、練習のためにもアサーティブな対応（自分も相手も尊重し、その場面に応じた自己表現）を意識して参加してみてください。

本日は見学ですので、グループの外からセッションの流れや、全体の雰囲気を感じてみましょう。見学の方には、セッション中の意見や感想をご遠慮頂いていますが、実際にグループに入ったときに自分だったらどうするかな？など、考えてみるのもよいかもしれません。そして、今後グループに参加された際には下記のルールを意識し、いろいろな意見を出しながら一緒に良い時間にしていきましょう。

SST参加のルール

1. 見学はいつでもできます
2. 嫌な時にはパスできます
3. 人の良いところを誉めましょう
4. 良い練習ができるよう、他の人を助けましょう
5. 質問はいつでもどうぞ
6. 席をはずす時はちょっと断ってから

アサーション・トレーニングについて

アサーションとは？

アサーション（assertion）を辞書で調べると、「主張」「断言」「断定」などと書かれており、「自己主張」と訳されることも多いのですが、本来は、「一人ひとりの自己表現を大切にすること」「自分の考え、欲求、気持などを率直に、正直に、その場の状況にあった適切な方法で述べること」「自分と他人を尊重する自己表現」のことを意味します。

アサーションの考え方と技法は、1950年代に行動療法と呼ばれる心理療法の中で開発されました。当初は、対人関係がうまくいかないことで悩んでいる人や、自己表現が下手で社会的な場面が苦手な人のためのカウンセリングの方法として実施されていました。現在でもその理論と方法は、アサーション・トレーニングの基礎となっています。

また、アサーションの考えは、1960年代から70年代にかけての人権運動における基本的人権の回復と拡張による社会的・文化的変革運動に大きな役割を果たし、発展してきました。

現在では、広く、日常生活や企業、学校などの対人関係スキルのトレーニングとして取り入れられています。

社会が多様化し、人間関係も複雑化しています。特に職場における役割関係（権力、役職、知識、経験、年齢、男女差などが大きな影響をもつ）にある人間関係は悩みやストレスに関係していることが多いと考えられます。JDSP（復職支援プログラム）では、SSTプログラムの中でアサーションを意識した練習を行っています。

アサーションでは、

私たちの自己表現を、

- * 攻撃的（アグレッシブ）
- * 非主張的（ノン・アサーティブ）
- * アサーティブ

3つのタイプの自己表現に分けて考えます。

<例えば…>

「電車に乗るために並んでいたら、急に人が割り込んできた！」

*どのように対応しますか？

攻撃的	『割り込むんじゃないよ！』と、怒鳴る
非主張的	腹は立っているが、何も言えず我慢をする
アサーティブ	『皆さん並んでいるので順番を守ってください』

3つの自己表現の特徴

攻撃的	自分はOK、相手はOKではない
非主張的	自分はOKではない、相手はOK
アサーティブ	自分もOK、相手もOK

アサーション <3つの自己表現について>

	非主張的(non-assertive) ノン・アサーティブ	攻撃的(aggressive) アグレッシブ	自己表現的(assertive) アサーティブ
言動の特徴	<ul style="list-style-type: none"> ・自分の意見、考え、感じを言えない、言わない、言いそこなう ・おすおすと言う ・はっきりしない、ぼんやりした言い方で相手に気づかれないことも含まれる ・相手に合わせることをずっとやっている则自分の本心かわからなくなる。気持ちをため込んで内面の葛藤がふえる 	<ul style="list-style-type: none"> ・自分を最優先 ・相手を見無視、踏みにじる ・相手を見認めない ・相手を支配して相手に勝とうとする ・相手を思い通りに操作しようとする ・自分を大切にしているが、相手を軽視 <p>*必ずしも、暴力的、支配的だけでなく巧妙におしつけたり、やさしく言って操作しようとするものも含まれる</p> <p><u>受身的攻撃 (passive aggressive)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・皮肉、いんざん無礼、恨み(相手のためにやっていることを相手が認めしてくれない時) 	<ul style="list-style-type: none"> ・自分も相手も大切にしている表現 ・正直で率直な表現をしながらも、相手の権利を見無視しない ・葛藤は当然生じるが、その葛藤で相手をねじ伏せたり、自分が引きさがるのではなく、歩み寄ろうと心がけ会話をしている ・歩み寄ることを受け入れ、そのことに責任をとる ・自分が不安であったら、それも表現する ・How to ではなく、その人のその人のアサーションがある
表現等	<ul style="list-style-type: none"> ・耐えている(アメリカではドア・マットの人と表現される) ・心身症 ・肩こり ・頭痛 ・無表情 	<ul style="list-style-type: none"> ・怒鳴りつける ・いやみ ・無視 ・しつこい ・揚げ足を取る ・ほめ殺し 	<ul style="list-style-type: none"> ・さわやかな自己表現 ・自分の気持ちを確かめる ・相手の自己表現を促進することも含む ・相手のことを聞くという姿勢も含む
理由	<ul style="list-style-type: none"> ・相手との葛藤を避けようとする ・もめないようにしている ・嫌われないようにしている ・誰かに気づいてもらうのを待つ(甘えん坊) <p>*非主張的な人は攻撃的にもなりうる。(ある時爆発してキルことがある)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・強さを崇拜 ・強くなくてはダメと思っている ・人生は勝負、勝たなければならぬと思込んでいる ・立場上、自分が上だとか、そうしてもいいと思込んでいる ・弱々しい振る舞いはよくないと思っている(自分の恐れを隠すために攻撃的にできることもある) 	<ul style="list-style-type: none"> ・自己肯定・他者肯定 ・気持ち良くお互いの納得を目指すのがアサーション ・お互いに意見を出し合う <p><意見がぶつかった時→葛藤がおこる→意見を言い合う→歩み寄る></p>

土沼雅子氏のアサーション研修資料を一部改編

<3つのタイプの自己表現の特徴一覧表>

非主張的	攻撃的	アサーティブ
引っ込み思案	強がり	正直
卑屈	尊大	率直
消極的	無頓着	積極的
自己否定的	他者否定的	自他尊重
依存的	操作的	自発的
他人本位	自分本位	自他調和
相手まかせ	相手に指示	自他協力
承認を期待	優越を誇る	自己選択で決める
服従的	支配的	歩み寄り
黙る	一方的に主張する	柔軟に対応する
弁解がましい	責任転嫁	自分の責任で行動
「私はOKでない、 あなたはOK」	「私はOK、 あなたはOKでない」	「私もOK、 あなたもOK」

引用：平木典子「改定版アサーション・トレーニング」（2009）（株）日本・精神技術研究所

アサーションへの質問

***いつも同じ方法でうまくいくのか？**

相手も自分もその時によって気分や、状況が違います。アサーティブな対応とは、「これをやれば間違いない」というものではなく、常に変わるものです。臨機応変に、柔軟性をもった対応が必要となります。

***常に自分の気持ちを言葉にして伝えることがアサーションなのか？**

常に積極的なコミュニケーションによって意思表示することが、アサーティブな対応ではありません。何も言わないことが良いと判断し、あえてノン・アサーション的な対応を自分の意思で選んだ場合は、アサーティブな対応といえます。「言いたいのに、言えない」と「あえて、言わない」との違いです。

***どのような場合でも、アサーティブな話し方をすることは正しいのか？**

常にアサーティブな態度や話し方をしていることが正しいとは限りません。例えば、交渉の中では、アグレッシブな対応が要求されることもあると思います。感情に流されてアグレッシブになるのではなく、ここでもコミュニケーションをコントロールすることが大切なのです。

***アサーティブに対応すれば必ずうまく行くのか？**

こちらがアサーティブに対応したからといって、相手がアサーティブに返してくれるとは限りません。こちらが自己表現する権利があるのと同じように、相手にも同じ権利があり、その表現の仕方も様々です。ですから、相手の反応とは切り離して考える必要があります。大切なのは、自分の考えをその場にあったかたちで伝える意識を持つことで、相手に振り回されずに対応することです。相手は変えられないが、自分のコミュニケーションを変えることで、その結果、相手との関係も変化する可能性が生まれていくということなのです。

職業センターでの SST プログラム（アサーション・トレーニング）で、いろいろな場面を設定し、その状況に応じた自己表現を体験してみましょう。

アサーション度チェックリスト

あなたが普段どうしているかを考えて、文章の後の（はい・いいえ）のいずれかを○で囲んでください。

I. 自分から働きかける言動

1. あなたは、誰かにいい感じをもったとき、その気持ちを表現できますか。 (はい・いいえ)
2. あなたは、自分の長所や、なすとげたことを人に言うことができますか。 (はい・いいえ)
3. あなたは、自分が神経質になっていたり、緊張しているとき、それを受け入れることができますか。 (はい・いいえ)
4. あなたは、見知らぬ人たちの会話の中に、気楽に入っていくことができますか。 (はい・いいえ)
5. あなたは、会話の場から立ち去ったり、別れを言ったりすることができますか。 (はい・いいえ)
6. あなたは、自分が知らないことや分からないことがあったとき、そのことについて説明を求めることができますか。 (はい・いいえ)
7. あなたは、人に援助を求めることができますか。 (はい・いいえ)
8. あなたが人と異なった意見や感じをもっているとき、それを表現することができますか。 (はい・いいえ)
9. あなたは、自分が間違っているとき、それを認めることができますか。 (はい・いいえ)
10. あなたは、適切な批判を述べることができますか。 (はい・いいえ)

II. 人に対する言動

11. 人から誉められたとき、素直に対応できますか。 (はい・いいえ)
12. あなたの行為を批判されたとき、受け答えができますか。 (はい・いいえ)
13. あなたに対する不当な要求を拒むことができますか。 (はい・いいえ)
14. 長電話や長話のとき、あなたは自分から切る提案をすることができますか。 (はい・いいえ)
15. あなたの話を中断して話し出した人に、そのことを言えますか。 (はい・いいえ)
16. あなたはパーティーや催しものへの招待を、受けたり、断ったりできますか。 (はい・いいえ)
17. 押し売りを断れますか。 (はい・いいえ)
18. あなたが注文した通りのもの（料理とか洋服など）がこなかったとき、そのことを言って交渉できますか。 (はい・いいえ)
19. あなたに対する人の好意がわずらわしいとき、断ることができますか。 (はい・いいえ)
20. あなたが援助や助言を求められたとき、必要であれば断ることができますか。 (はい・いいえ)

○の数、計 はい いいえ

引用：平木典子「改定版アサーション・トレーニング」（2009）（株）日本・精神技術研究所

SSTテーマシート

提出日 _____

名前 _____

テーマ

「

」

○この場面を選んだ理由・背景、この場面で不安なことや困ること？

○練習したい具体的な場面は？

いつ:

どこで:

誰に:

何を言われるか:

何を伝えるか:

補足したいことは:

○特に練習したいポイント、進め方に関する希望は？

SST振り返りシート

氏名 _____

日付 / /

テ ー マ

ポイント

- ①
- ②
- ③

感 想

今後の目標

- ①
- ②
- ③

気 分

セッション前 (ex:不安 80%)

セッション後 (ex:満足 70%)

日付 / /

テ ー マ

ポイント

- ①
- ②
- ③

感 想

今後の目標

- ①
- ②
- ③

気 分

セッション前 (ex:不安 80%)

セッション後 (ex:満足 70%)

SST記録用紙

(実施日： 年 月 日 曜日 am pm)

本日のテーマ：			1回目	2回目
配布資料： 有 無 (ページ)		板書： 有 無 (ページ)		
リーダー：		記録者：		
コリーダー：				
<input type="checkbox"/> 今の気持ち <input type="checkbox"/> ウォーミングアップ <input type="checkbox"/> 本日のテーマ		<input type="checkbox"/> 振り返り等		
<input type="checkbox"/> 感想 <input type="checkbox"/> 振り返りシート				
参加者	気分(前・後)		ロールプレイ(所見)	感 想

障害者職業総合センター職業センター実践報告書 No.24

精神障害者職場再適応支援プログラム
S S T を活用した支援の実際

発行日	平成23年3月
編集・発行	独立行政法人高齢・障害者雇用支援機構 障害者職業総合センター職業センター 所在地：〒261-0014 千葉県千葉市美浜区若葉3-1-3 電話：043-297-9043（代表） URL：http://www.nivr.jeed.or.jp
印刷・製本	株式会社ハシダテ

NVR