

## 職場におけるストレス・コーピング

鎌田 穰（大阪）

### 要旨

キーワード：

#### 1：はじめに

職場内には、ストレス形成のきっかけとなる状況がいたるところに展開しています。実際には、職場構造から生じる過重労働や仕事内容、および対人関係上のトラブルに関連するものがほとんどで、中でも、対人関係にまつわる場合が最も多いでしょう。ここでは、職場の対人関係にまつわるストレスへの対処方法、簡単にいうならば職場でたくましく生き抜く方法を、アドラー心理学の立場から考察していきます。なお、本稿は、筆者が勤務する病院の看護部研修でおこなわれた講演（鎌田、1997）を元に行っているため、職場としては主に病院内を前提としています。

#### 2：アドラー心理学からみたストレス

『心理臨床大事典』によると、「ストレス」という語を現在用いられているような意味で最初に用いたのは、セリエ Selye, H. だとされています。セリエは、もともと生物学的な意味合いで用いましたが、今では、日常の厄介な対人関係・仕事上のトラブル・騒音・外傷など様々な要因であるストレッサーによって、非特異的に引き起こされるイライラや抑鬱・不安・身体症状などによって示される状態のことを、ストレスとよぶようになりました。

さて、ストレッサーがそのままストレスを引き起こすかということ、そうともいえません。それは、たとえ同じストレッサーにさらされていたとしても、それをストレスにかえるかどうかは個人の認知によって大きく異なるからです。

アドラー心理学の目的論的立場からいうと、ある目的を迫及するために個人がストレスを形成し、使用する、と考えます。これは感情が目的迫及の道具として形成され、使用されるのである、という考え方と同じです。つまり、個人のライフスタイルの違いによって、同じストレッサーへの反応のしかたも各個人によって異なり、ストレスを作ることも作らないこともあるというわけです。例えば、興奮を求めるエキサイトメントシーカーというライフスタイルの人は、他者からの批判というストレッサーも興奮の材料としてみなし、それを利用して権力闘争をしかけていくことがよくあります。そのような場合には、ストレスを形成する必要がありません。むしろ、わくわくする興奮材料を得るために、対人関係上のもめごとを自ら作り出していくことさえあります。他方、嫌われることだけは避けたいというライフスタイルの人は、他者からの批判をもっと

も避けたい事柄ととらえるため、批判されたとたんにストレスを形成していくでしょう。そして、そのストレスを口実にして、次から嫌われないために、批判する相手から遠ざかろうとしたり、あるいは批判して自分を傷つけた相手を罰しようとするかもしれません。

いずれにしても、ストレスは自然発生するのではなく、他の精神症状や身体症状と同様に、個人のライフスタイルとライフタスクとの力動的関係の中で形成され、使用される手段だと考えられます。つまり、自分は傷つきやすいと思いこんでいる人が何にでも傷つくのと同じように、日常生活にはストレスが多いと思いこんでいる人はどんなものをもストレスに変えてしまうのです。

### 3：ストレス状況

このように、ストレスは自然発生するものではないことが理解できましたが、日常生活の中には、ストレスラーとして利用されやすいできごとが数多く存在することも事実です。病院内では、患者－スタッフ間よりもスタッフどうしのコミュニケーションの中で作り出される対人関係上のトラブルが、主たるストレスラーとして利用されやすそうです。そして、このコミュニケーション上のトラブルの大半は、要求行動、つまり頼み事と断り事に関連していると考えられます。以下、職場内でみられるこの代表的なきっかけを考えてみましょう。

#### 3-1) 課題への不当侵入

この「課題」とは、責任をもつべきことがらを意味しています。日常的な個人の課題としては、勉強、交友関係、偏食、性格といったことがらなど、本来個人にしか責任をとれないものがあります。職場内では、職域分担といった職種毎の業務的課題と、同一職種内の業務分担といった個人の課題がこれに加わります。

さて、各課題の責任の所在を明確にしていくことを、「課題の分離」と呼んでいます。トラブルは、明確に分離されている個人の課題が、他者から一方的に不当侵入されたときや、課題の分離がそもそも不明確なまま、各個人が各々の都合で合意なく同じ仕事をこなしていくときに生じやすいといえます。日常的には、こどもの勉強や交友関係に、親がうるさく口出す場合があります。職場内では、ある業種の仕事内容に他業種の人が一方的に口をはさむ場合や、一人の患者を複数の看護師が、各々の考えで方針が食い違ったまま看護する場合などに見られます。

#### 3-2) 一方的な頼み事・断わり事

同僚どうしや、異業種間など、両者が基本的に対等な役割関係にある場合、お互いは同等の頼む権利と断る権利をもっています。それを無視して、自分の権利だけを優先して相手の権利を認めずに、一方的に頼み事や断わり事を押しつけようとする、トラブルが生じやすくなります。

この場合は、一応、課題の分離ができていても、自分の課題を相手に押しつけることになり、先に示した他者の課題への不当な侵入と同じような状況を作りだしやすくなります。

#### 3-3) 押しつけ的な指示・命令・禁止

上司が業務上の指示・命令・禁止を出すときも、トラブルをよく作り出します。組織を合理的

に維持・運営するためには、明確な指揮・命令系統を規定しなければなりません。そして、上司にはそこで規定された命令権を行使し、部下にはそれに従う、という責任があります。これを無視するようになると、組織は崩壊していくでしょう。

しかしながら、上司が部下の意見を聞くことなく、一方的かつ強圧的に指示・命令・禁止を押しつけた場合、トラブルを生みだしやすくなります。対人関係上のトラブルが発生すれば、通常は、怒りの感情を使用して喧嘩腰の言い争いをおこない、最終的には、声の大きい方が勝つことになるでしょう。しかし、勝ち組負け組のどちらにしても、このようなトラブルはストレスサーとして利用されやすくなります。

#### 4：トラブルの意味

アドラー心理学では、このような対人関係上のトラブルは、権力闘争を目的としたコミュニケーションで成り立っていると考えます。この権力闘争の目標は、結局のところどちらが強いか、あるいは上であるかを証明することです。

人間は、所属集団の中で自分の居場所を見つけるために行動し、対人関係における自分と相手の位置を規定するためにコミュニケーションをもととする、と考えられます。ですから、優越志向を強めれば強めるほど、あるいは自己理想を高く設定すればするほど、他者との競合を強めます。また、優越欲求は支配欲と密接に関わっており、支配欲を強めれば強めるほど、競合的に関わります。

以上から、対人関係上のトラブルは、他者との競合に打ち勝ち、自らの立場を優位にし、ひいては自分の支配を確立しようとする目的で作られてきているコミュニケーションであることが理解できます。

#### 5：自分でできるストレス・コーピング

先のようなストレス状況は、集団が大きくなればなるほど多発します。なぜなら、構成員どうしの利害関係がそれだけふえて、コミュニケーションを複雑にもたねばならないからです。そのため、ストレス状況を回避するという作戦は、効果をあげることが少ないでしょう。また、個人の力で環境を変えるのも限界があります。それよりもむしろ、ストレス状況から逃げずに、自分自身でできる積極的な対処術を身につけた方が有効です。

自分自身でできるストレス・コーピングのキーポイントは、無用な権力闘争を回避し、自分自身で貢献的な「所属感」を作り出すことです。野田（1993、p.25）が示すように、アドラー心理学では、人間の行動の目的は所属感を得ることである、すなわち、人間は自分の居場所を探すために行動する、と考えます。ですから、職場内で自分なりの貢献感をもち、居場所を見つけ出せれば、どのような状況にあっても、ストレスを作り出さずに暮らすことが可能となります。

さて、実際のストレス・コーピングは、5-1) コミュニケーションを変え、5-2) 認知を変える、という2方向から考えます。主に、前者は無用な権力闘争を回避するために、後者は所属感を作り出すためにおこなわれます。以下、それらを示します。

##### 5-1-1) 目標を見定める：協力的コミュニケーション

コミュニケーションとは他者とのやりとりのことであり、その目的は他者との関係を規定することだと考えられます。関係には、競合関係と協力関係の2種類があります。前者は、お互いの上下の位置あるいは支配・服従の位置を規定しようとして他者と競争し、各自の権利確保を優先しようとする関係だといえるでしょう。このような関係の中では、最終的に争いごとしか生み出しません。後者は、各自の責任を果たし、それぞれの役割分担で共同体に貢献しようとする関係だといえます。人はこの関係を作り出すことによって、より幸せに暮らせるようになります。

アドラー心理学は、常に協力関係の形成を目標としています。ですから、ストレス・コーピングも、これを目標として、解決構成的に進められます。すなわち、コミュニケーションをもつ上で、他者との協力的コミュニケーションをもつという解決像を先に目標として設定し、それに従って、現在の具体的な行動を選択していくのです。

その第一歩は、この目標を意識することから始まります。どのような状況に陥っても、共同体への貢献という立場から協力的コミュニケーションをもとうと意識していれば、有害なコミュニケーションから抜け出す糸口を探し出すことが可能です。逆に、他者の上に立ちたい、支配したいという目標を追及すればするほど、自ら競合関係を強め、権力闘争的コミュニケーションを形成し、自分自身のストレス状況を悪化させていきます。つまり、自分自身の首をしめることになるのです。

さて、協力的コミュニケーションをもつ上で注意しなければならないことがあります。それは、協力的コミュニケーションは、相手の協力を引き出すためにおこなっているのではない、ということです。相手に協力するようせまることは、協力の名もとの支配です。あくまでも目の前の相手にたいして、自分からできる協力を考えることが必要なのです。

いまひとつ注意すべき点は、協力的コミュニケーションを、相手のどのようなあり方や言動をも受け入れ、その相手と手を取りあって仲良く暮らしていくコミュニケーション、と誤解してはいけないという点です。あくまでも、共同体への貢献が目標であって、共同体への破壊的行為を容認するような、なれあいのコミュニケーションではなく、決して、なんでもありで無原則なアナーキズム的コミュニケーションではないのです。「No」は[No]として明確に意志表示し、ディスカッションすべきときにはオープンにディスカッションするようなコミュニケーションを、協力的コミュニケーションというのです。

## 5-1-2) 課題を分離する

次に、協力的コミュニケーションをもつためには、これは誰の課題か、つまりこれは誰が責任をもっている仕事なのか、いうなれば「いまここ」での私の課題は何か、を明確にしていく必要があります。これを「課題の分離」とよびます。

他者が責任をもつべき課題であることがわかったときには、いまここで私が口を出し、手出しする必要があるのかを一度考えます。そして、明日まで引き延してもいいものは、口出し・手出しを控えます。そうしているうちに目前の課題が解決し、無用な権力闘争を引き起こさなくてよくなる場合がほとんどです。逆に、私自身が責任をもつべき課題だとわかったときには、「今の私にできること」は何かを探し、実行に移していけばいいだけです。

ここで注意すべきは、相手の課題を分離できたから私にはもう何もするべき仕事はない、と誤解してはいけないということです。課題の分離とは、相手が責任をもつべき課題を目の前にしたときでも、私にできることは何かを常に見つけだそうとする作業なのです。その結果、あるときには、手を出さずに見守ることであったり、手伝いを申し出たりするのです。ただし、この手出し・口出しをする場合には、後に示す「共同の課題」にしなければなりません。

### 5-1-3) 自分の行動を変える：「今の私にできること」

私の課題にたいするときも、他者の課題を目の前にしたときでも、結局は「今の私にできること」を探して行動していくことになります。悪循環から脱却するためには、他者の行動をいくら変えようとしても、なんら効果はありません。むしろ、そのような行動は他者にたいして支配的になりやすく、無用な権力闘争を引き起こし、事態をさらに悪化させるきっかけとなります。

さて、この「今の」「私に」「できること」というフレーズはひとつずつ意味があり、以下に説明を加えます。

第1は、「今の」課題を探すこと、過去の行動をいくら考えてもそれを変更することはできません。未来をいくら想像しても、その通り訪れるかどうかわかりません。今ここ、つまり現在の行動のみ修正可能なのです。

第2は、私の行動について考えること。他者を自分の都合によって意のままに動かすことは、誰であっても不可能です。もし、こちらの望みをかなえてくれたなら、それはラッキーなだけです。周囲には周囲の都合があり、環境を変えることには限界があるのです。自分で確実に変えられることは、自分の行動だけです、自らの行動は自らの決断で修正可能です。ただ、自分の行動を変化させることに、自らが抵抗しているだけなのです。

第3は、現在の自分でできる範囲のことを考えること。人間には限界があります、個人の能力的限界や、職制や物理的・時間的な外的環境の限界など様々な限界があります。理想や希望だけでは何も変化させられません。現在の私に可能な選択肢を探すことが、変化を引き起こす最大のきっかけとなるのです。

### 5-1-4) 共同の課題にする

個人の課題を各々分離していくことによって、他者の課題に不当侵入することを防止できるようになります。しかし、これだけでは集団で仕事を遂行していくことができません。そこで、不当侵入することなく協力的に仕事を進めるためには、「共同の課題」にしていく必要があります、そのための手続きは、以下の三段階が必要です。

- 1：言葉で相談・依頼する。
- 2：共同の課題にするかどうかを検討する。
- 3：具体的な解決策を考え、実行する。

さて、不当侵入になるのは、1・2段階を飛ばしてしまうからです。対等な関係で協力的にものごとを進めていくためには、相手の断る権利を認めつつ、合意をとりつけていく必要があります。そのためには、どうしてもこの1・2段階を押さえる必要があるのです。逆にいえば、この1・2・3段階を丁寧にこなしていくこと自体が協働だ、といっても過言ではないでしょう。

しかしながら、職場においては、共同の課題を断られることもしばしばです。もしどこかで合意されないときは、別の方法を考えることによって、より効率的に解決に至ることが可能でしょうし、協力関係を保つことも可能でしょう。逆に、相手の協力をなんとかしてでも引き出そうとするのは、こちら側の支配的な関わりであり、自分の課題を相手におしつけることになってしまいます。さらには、手段と結果にこだわればこだわるほど、権力闘争を生み出しやすくなります。

#### 5-1-5) 主張的要求行動：命令口調と依頼口調

頼み事・断わり事において、押しつけ的で一方的な要求行動は、容易に他者との間で権力闘争を引き起こすきっかけとなります。これをできる限り回避するために、相手の断る権利を認めつつ、自分の要求（頼み事・断わり事）を主張するという技術が必要となります。それが「主張的要求行動」です。

「主張的要求行動」とは、できる限り相手を傷つけずに自分の要求を主張する行動です。この他、怒りの感情を使用して相手を傷つけてでも自分の要求を通そうとする「攻撃的要求行動」、自分の要求は引き下げるが最後に相手も傷つけておこうとする「復讐的要求行動」、相手を傷つけずに自分だけが我慢して引き下がる「非主張的要求行動」といった4種類の要求行動があります。通常、攻撃的要求行動と復讐的要求行動は、権力闘争のきっかけとなります。

さて、要求行動における口調には、「命令口調」と「依頼口調」の2種類があります。前者は、～しなさい、～してください、～してはいけません、～しないでください、どうして～しないのですか、といったものです。これは自分の要求を押し通すことを目的としているため、多くの場合、権力闘争のきっかけとなります。後者は、～していただけますか、～してくれるとたすかります、～はやめていただけませんか、といったもので、相手の断る権利を認めつつ、自分の要求を出すものです。

主張的要求行動をするこつは、一方的な指示・命令のように相手の権利を無視するのではなく、相手が頼み・断る権利を認めつつ、自分の課題と相手の課題を分離した上で依頼することです。ですから、通常、依頼口調を使用します。職務上、上司からの命令であっても、この依頼口調を使用することによって、部下の意見を述べる権利を認めていることが伝えやすく、無用な権力闘争を回避しやすくなるでしょう。もちろん、毅然とした命令が必要なときには、上司の責任において命令口調を使用する必要がでてきます。一方、権利が同等である同僚間や他業種間での要求は、当然ながら依頼口調でおこなう方が、権力闘争を回避しやすいでしょう。そして、もうひとつのこつは、どうしても要求が通りそうにないときに、一旦、非主張的に引き下がる勇気をもつことです。権力闘争を回避して時期を選んだ方が、発展的な展開を生み出す可能性が高くなります。しかし、どうにもならない場合には早く断念し、他の仕事を遂行する方が職場にとって有益な場合がほとんどです。

#### 5-1-6) 意見の伝え方：事実言葉と意見言葉

自分の意見を伝えるときも、一方的な伝え方は無用な権力闘争を引き起こしかねません。事実と個人の主観的意見を区別して伝えることによって、権力闘争を回避しやすくなります。

「これはお茶です」というのは事実を述べているので、誰が見ても合意されるでしょう。一方、「このお茶はおいしい」というのは個人の味覚によって異なるため、個人の主観的意見です。

事実であるならば、～です、～というものです、～なのよ、といった言いきりをして、誰もが合意できるため、権力闘争に至ることは少ないでしょう。このような言いきり方の言葉遣いを「事実言葉」と呼びます。

一方、個人の価値観、好み、思い込みなどが関わる主観的意見をこの事実言葉で言いきると、相手は押しつけられ支配されたと感じやすく、権力闘争を引き起こしかねません。そこで、主観的意見は個人の一見解として伝える必要があり、「意見言葉」を使います。これは、私は～だと思えます、私の意見ですが～だと考えます、というように、個人的意見であることを強調し、相手には相手の考えがあることを前提に表明する言葉遣いです。

### 5-1-7) 感謝の言葉が基本：勇気づけ

ストレス・コーピングをおこなう場合、最も重要なことは、この「勇気づけ」だといっても過言ではありません。勇気づけとは、共同体に貢献しつつ建設的に行動していこうというやる気を引き起こし、所属感を高めるきっかけ作りのことだといえます。これは、自分自身にたいしても他者にたいしてもおこなう必要があります、特に、協力的コミュニケーションをもつためには不可欠でしょう。

さて、勇気づけの基本は、感謝の言葉です。代表的な感謝の言葉は、「ありがとう」「助かる」「うれしい」です。相手がこちらのために何かしてくれた場面は、感謝するチャンスです。やってくれてあたりまえと思わず、おおいに感謝しましょう。また、依頼するときも、「～してくれると助かります」と言う方が、同じ作業をするにしても、相手はより貢献感を抱くことが可能となるでしょう。

他者がしてくれることをあたりまえと思わずに、感謝の言葉をひとつひとつ丁寧にかけてみると、一日の中で感謝できることがどれほど多いかに気づくことができます。不満材料に注目するより、感謝できる材料に注目しながら暮らす方が自分自身の精神衛生を保てますし、お互いが所属感、連帯感をもつことが可能となります。また、してもらったことだけではなく、「こうやって一緒に働けてうれしい」「あなたの顔を見るとうれしい」というように、なにげないことにも「うれしい」というフレーズを使えば、応用範囲が広がり、お互いがさらに所属感を強めながら働くことが可能となるでしょう。

この他、勇気づけには、他者および自分の長所に注目することもおおいに有効です。人が共同体にたいして破壊的な不適切な行動をするときは、建設的に関わろうとする勇気がくじかれているからです。まず、自分自身が適切な行動をする勇気を自らもてるように、自分自身の長所をたくさん見つけ出しましょう。それが可能になるにつれ、他者の長所にも目を向けることが容易になっていきます。短所を改善するよりも、長所を伸ばす方がはるかに効果的です。とはいえ、長所に目を向けるようになるためには、かなり意識的なトレーニングを必要とするのも事実です。しかし、心配はいりません。トレーニングすれば必ずできるようになるのです。

勇気づけで注意すべきことは、これも共同体への貢献を目標としている、ということです。決して、自分の都合のよい方向に勇気づけるものではありません。共同体への貢献という視点から勇気づけを考えると、ときにはかなりハードで、辛くなる場合もあるでしょう。これは、アドラー心理学が責任を重んじているからであって、単に安楽をもたらす心理学ではないからです。しかしながら、責任を果たそうと決心し、その具体的手段を見いだしたときには、元気になるものです。過剰な辛さと負担を感じるのは、多くの場合、自らの責任を回避しようとするための自己欺瞞なのです、

### 5-2-1) 見方（認知）を変える

自分の目の前に起こっている出来事（現象）は、誰にとっても同じように捉えられているわけではありません。たとえば、講演では一人の演者がひとつの音声でしゃべるため、聴衆側からすると同じ出来事に遭遇しているはずですが、ところが、後で内容の感想を聞けば、それこそ十人十色の感想と、内容の把握が示されます。また、先天的な色覚障害や聴覚障害をもった人と健常者では、体験される様式がそもそも異なっており、ひいては捉えられている世界のあり方が異なっているようです。この他、ある人に抱いていた印象が、何げない一言からまったく変わってしまう、ということも度々です。

これらは、すべて自分自身のものの見方、つまり認知によって変わり、これを変えることによって、どのような状況にあっても自ら所属感を作り出すことが可能になっていきます。この認知のしかたは、各個人特有のくせがあり、これをアドラー心理学ではライフスタイルとよびます。このライフスタイルは、個人にとっての「あたりまえ」として使用され、「思いこみ」を形成します。そのため、無自覚的であり、自分自身でこれに気づくことはほとんど不可能です。

この認知やライフスタイルは、意識的なトレーニングによって変えることが可能です。それは、新しいものの見方をトレーニングすることであり、あるいは、現在のライフスタイルに気づくことです。前者には、「ゼロ発想」や「2・7・1の原理」があります。後者のライフスタイルに気づくためには、グループあるいは個人のライフスタイル診断が必要です。ここでは、ストレスのセルフ・コピーングが話題であるため、後者は割愛します。

### 5-2-2) ゼロ発想

意識的なトレーニングのひとつ目は、ゼロ発想です。

ストレスを作り出しやすい日常生活では、ついわれわれはマイナス発想でものごとを悲観的にとらえてしまい、その結果、現状の変化の糸口を探し出すことができなくなってしまいます。そこで、何事もプラスの側面だけをみて、すべてをいいことだらけにしようというプラス発想が勧められます。これは、何事においても、まず「よかった」と思い、何がいいかは後から考える、という発想です。

このプラス発想は、冷静に建設的な対処法を見つけ出せる場合は有効に作用しますが、ふたつの落とし穴もあり、注意を要します。ひとつは、「よかった」ことを探そうとしても見つからない場合です。そのようなときにプラス発想にこだわると、「プラスに転換できない私はだめだ」と自罰し、自己嫌悪を作り出して、できない自分を正当化しようとする自己欺瞞に陥ってしまいます。いまひとつの落とし穴は、共同体への破壊的行為を見落としてしまうということです。破壊的行為には、はっきり自覚しながら向き合わないと、なかなか有効な対処を見つけ出すことができません。プラス発想は、破壊的行為にたいしてもプラスの側面を探し出そうとするため、その結果、「まあいいか」というアナーキーで無責任な対応を助長し、破壊的行為を容認してしまう可能性があるのです。

そこで、マイナス発想でもプラス発想でもない、ゼロ発想をお勧めします。これは、起こるべきことは起こり、起こらないものは起こらない、という現状を否定も肯定もすることなく、ただながめるという視点です。そして、ものごとは絶えず変化するのだから、現状も必ずなんらかの変化をしていくのだ、と冷静に見つめるのです。このように冷静に現状を見つめることができると、次の変化を起こしやすいきっかけを見つけ出しやすくなります。もし、不利な状況がしばらく続くのなら、それはそれでおいておき、できるかぎりロスを少なくして、しばらく静観する。そうしていると、状況もしだいに変化していき、突破口を見つけ出すこともありえます。

マイナス発想やプラス発想で動揺しているときには、冷静な判断から遠ざかり、せっかくのチャンスを見つけられなくなるのです。まず、現状をただ見つめることから始めましょう。不利は不利として、不都合は不都合として、悪化は悪化として、好都合は好都合として、まず見つめましょう。それが、悪循環から抜け出す第一歩となり、そこから、新たな対処策を見つけだしやすくなります。

### 5-2-3) 仲間作り：「2・7・1」の原理

ふたつ目のトレーニングは、「2・7・1」の原理を用いて、仲間作りをしていくことで、これは所属感を得るために最も重要なことといえるでしょう。

人間集団の中では、通常、「2・7・1」の原理が働くといわれています。これは集団内の人数比率で、ある個人が所属する集団の2割の人たちは、最初からその個人と相性が合い仲よくなります。7割の人は、その個人の対応しだいで仲よくなったり対立したりします。残る1割は、その個人がどのように接しようとも、もともと相性が合わず、仲よくなりませんといわれています。つまり、多くの人に受けがよくても、必ず1割の人から嫌われるということで、逆に、多くの人に嫌われても、必ず2割の人とは仲よくなるということです。

ですから、まず2割の仲よくなる人たちを見つけること。これは、とにかくつき合えばわかります。この人たちとは、無理に自分を飾らなくてもつき合えるので、心配する必要はありません。逆に、離れていく人たちは、そもそもこの2割の中には入っていないのです。苦手な人とも仲よくしなければ、と気負う必要はないのです。そのひとたちは、先ほどの1割の人として割り切り、職場での最低限の協力関係形成を目指します。

とにかく、この2割という比率はかなり少ないので、いろいろな場面でいろいろな人とつき合わないが見つからないことも事実です。少し過激ではありますが、この2割の人たちを見つけ出すコツは、積極的に動いて、まわりと小さなめごとを引き起こすことです。組織の中では、積極的に動けば動くほど、必ずや他者との間で利害を生みだしますから、何らかのめごとを作り出すものです。しかしながら、このようなめごとが生じれば、自分に味方してくれる人と反対する人が浮かび上がってきます。このときに、2割の仲間を見つけることが可能となるのです。

## 6：おわりに

以上、職場におけるストレス・コーピングについて、アドラー心理学の立場から述べてきました。

アドラー心理学では、人間の行動の根本的な目的は、所属感を得ることで、これは共同体への貢献感と密接に関連していると考えられています。そして、個人が、この貢献感を所属集団にたいして抱いていないとき、ストレスを生み出しやすいと考えます。

ですから、自分でできるストレス・コーピングの基本は、課題の分離をおこない無用な権力闘争を回避しつつ、共同の課題をこなしていくことによって共同体への所属感および貢献感を養うことです。また、感謝の言葉を基本とした協力的なコミュニケーションを自ら作り、積極的な仲間作りを目指すことが重要となるのです。人生にたいして受動的になればなるほどストレスを作り出し、能動的になるほどストレスを作り出さなくてすむのです。

今回は、ストレス・コーピングの原則を述べましたが、実際におこなえるようになるには、それ相応のトレーニングが必要です。その具体的なやり方は、紙数の関係で割愛します。

## 7：文献

氏原・小川他編集（1992）：心理臨床大事典、培風館

鎌田 穰（1997）：職場におけるストレス・コーピング、広報誌『きたの』9月号、No258、p.7-11、  
田附興風会北野病院

野田俊作（1993）：続アドラー心理学トーキングセミナー、星雲社

## 更新履歴

2012年9月1日 アドレリアン掲載号より転載