

新人研修 / メンタルヘルス

ストレスとは



この動画で学ぶこと

- ストレスとは
- ストレスをためすぎないために





皆さんは、仕事中どのようなことに対して
「ストレス」を感じますか？

外部から刺激を受けたときに生じる緊張状態のこと

外部からの刺激には、天候や騒音などの環境的要因、病気や睡眠不足などの身体的要因、不安や悩みなど心理的な要因、そして人間関係がうまくいかない、仕事が忙しいなどの社会的要因がある。

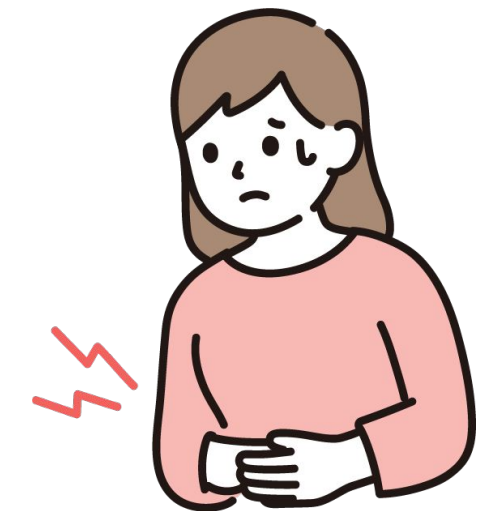


日常の中で起こる様々な変化が、ストレスの原因になる。

※たとえば、進学や就職、結婚、出産といった喜ばしい出来事でも、変化であり刺激であるため、ストレスの原因となる

自分のストレスサインを知ることが大切

- 眠れない
- 頭痛がする
- お腹が痛くなる
- イライラする、怒りっぽくなる



💡 気づかないままストレスをためていると、**さらに調子を崩すこともある**
まずは、自分のストレスサインを知っておくことが大切

日頃から継続的に取り組むことが大切

生活習慣を整える

- バランスのとれた**食事**、十分な**睡眠**、適度な**運動**が、心身の健康の土台

リフレッシュする時間を持つ

- 気持ちをリセットできるような、**自分の楽しみの時間**を適度な頻度で持てると良い
- 音楽、イベントに行く、スポーツ、ヨガ、旅行、お風呂にゆっくり入る、その他趣味等
※お酒は飲み過ぎに注意

周りの人と話す

- 家族や友人と、**コミュニケーションの場**を持つ（気が晴れることも）

気になる症状が続く場合は、専門機関に相談する

- 気分が憂鬱
- 何も食べたくない、食事が美味しくない、味がしない
- 夜中に何度も目が覚める、悪夢を見る
- 何をするにもやる気が起きない、いつもは楽しかった趣味に対して無気力
- 急に泣き出したくなる、気持ちが落ち着かない、理由もないのに不安
- みんなが自分の悪口を言っている気がする

 医療機関の受診を検討する。どのように受診をすればいいのか分からない場合は、**保健所・保健センター、精神保健福祉センター**に相談する



- ストレスとは、外部から刺激を受けたときに生じる緊張状態のこと
- 自分のストレスサインを知り、以下の取り組みを継続することが大切
 - 生活習慣を整える
 - リフレッシュする時間を持つ
 - 周りの人と話す
- 気になる症状が続く場合は、専門機関に相談する

新人研修 / メンタルヘルス

ストレスマネジメント



この動画で学ぶこと

- ストレスマネジメント



利用者様（お客様）から、

「あなたより前の担当の人の方が良かった」

と指摘を受けてしまいました。どのように受け止めますか？

ストレスとの上手な付き合い方を考え、適切な対処法をしていくこと

- ストレスは、誰でも日常的に受けるもの
- ストレスによって様々な症状がでたり、時には大きく健康に影響して病気になってしまうこともある



 身体や心に悪影響を起こすストレスに対し、
どのように対処しどのように付き合っていくかを考えることが大切

自分の「**認知の歪み（思考の癖）**」を知る

全か無か思考	白か黒かで考える。少しでもミスをしたら失敗と考える。
一般化のしすぎ	一度起こったことが、どんな場面でも同様のことが起こると思う。
マイナス思考	あらゆる場面で悪い方へ考える。
結論への飛躍	根拠なく、誰にも分からないことを決めつける。
レッテル貼り	一度起きたことや一部の性質だけで、自分や他人にレッテルを貼る。
過大評価と過小評価	良くないことが起きると、連想できる最悪の事態まで結びつける。
感情的決めつけ	自分の感情を根拠に物事を決めつける。
べき思考	「～すべき」と、理想に囚われすぎる。
個人化	自分に関係がないことでも、自分の責任に結びつける。
心のフィルター	良いことをシャットアウトし、悪いことばかりを見る。



ABCDE理論で、物事の捉え方を見直す

A Activating Event（出来事や外部からの刺激）

B Belief（受け止め方、認知、解釈）

C Consequence（結果）

D Dispute（反論、または「Dialogue」として自問自答）

E Effect（効果や影響）

※米国のアルバート・エリス博士が提唱した認知療法の一つ

ABCDE理論で、物事の捉え方を修正する

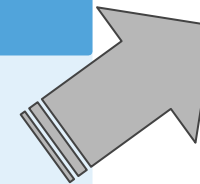
A Activating Event (出来事や外部からの刺激)

B Belief (受け止め方、認知、解釈)

C Consequence (結果)

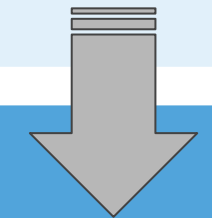
A

利用者様（お客様）から、
「あなたより前の担当の人の方が良かったよ」
と指摘を受ける



B

「この利用者様（お客様）は、嫌なことをわざわざ言ってくる。苦手な人だ」



C

落ち込み、利用者様（お客様）と接する際に
ぎこちなくなってしまう。

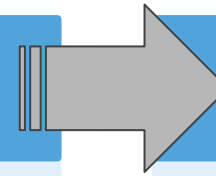
ABCDE理論で、物事の捉え方を修正する

D Dispute（反論、または「Dialogue」として自問自答）

E Effect（効果や影響）

D

- 利用者様（お客様）は、前の担当者と離れて、寂しい気持ちなのかもしれない
- 何か嫌な対応をされて、不安な気持ちになったのかもしれない
- 思ったことを素直におっしゃっていただけているのは、信頼・期待してくださっているからかもしれない



E

- 何かご不満な点がないか、今度それとなく伺ってみよう
- 自身の仕事の質を高め、満足いただけるように励もう



A Activating Event (出来事や外部からの刺激)

B Belief (受け止め方、認知、解釈)

C Consequence (結果)

D Dispute (反論、または「Dialogue」として自問自答)

E Effect (効果や影響)

- ABCDE理論は、**物事を客観的に捉えるための手法**
- 認知の歪み（思考の癖）によって、物事の捉え方が偏っていないか確認する



- 仕事を進める上では、ストレスとの上手な付き合い方を考えることが大切
- 自分の認知の歪み（思考の癖）を知ると良い
- ABCDE理論で、物事の捉え方を見直すのも効果的