

産業医のための職域メンタルヘルス
不調の予防と早期介入・支援ワークブ
ック

コミュニケーション ワークブック
(アサーション研修) 産業医研修編

コミュニケーション

ワークブック

産業医研修編



人に言いたかったことがうまく伝わらなくて、ストレスに感じたり、言い争いになったり、または怒らせてしまったりしたことも多いのではないのでしょうか？最初うまく自分が感じていること、思っていることを相手に伝えられていたら、ストレスにはならなかったかもしれません。



アサーション（自己主張）は、不快感や当惑を感じる状況下で、自分の気持ちを素直に伝えることをいいます。

例えば・・・

職場の同僚の医師Aさんは要領のいいタイプです。Aさんは金曜日の夜に飲み会があるらしく、早々と仕事を切り上げようとしているところに上司が来て、「君たちのどちらかに、この患者さんの症例をまとめて、今日中に提出して欲しい」と資料を置いて行ってしまいました。Aさんは「ごめん、今日は飲み会があるから、やっといいてくれないか？」と押し付けてきました。しかし、あなたには他にも今日中にやってしまわなければならない仕事があり、余裕がありません。

あなたは、Aさんに対してどのように言いますか？次のうちから最も近い言い方を選んでください。

A 「いつも無理ばかり言うな！これ以上仕事する余裕なんてある訳無い！！」

B 「え、ああ、仕方ないなあ・・・」としぶしぶ引き受ける。

C 「飲み会、何時から？今日は自分もやる事が多くて、大変なんだけど、君も飲み会には行きたいだろうしなあ・・・。ちょっと遅れていくことはできないかな？その間に症例報告書を途中まで作成してよ。そしたら、後はなんとか仕上げるから。頼むよ」

あなたのタイプは？ (A ・ B ・ C)

Aのタイプは「非難・攻撃する」アグレッシブなタイプです。この場合、自分も怒りを感じますし、相手を怒らせてしまいます。容易に問題は解決できません。

Bのタイプは、「無理をして我慢する」ノンアサーティブなタイプです。この場合、受身で自分が思っていることを表現できず、我慢してばかりいるので、自分自身を追い込みがちになってしまいます。

Cのタイプは、「自分自身を上手に表現する」アサーティブなタイプです。自分の考えを表すのと同時に、自分の要求を満足させることが最もできる方法です。アサーションというのは、決して自分の言いたいことだけを言うのではなく、相手のことも考えて歩み寄ろうとするコミュニケーション方法なのです。

☆アサーションの方法

アサーションは次の順序で行うといいでしょう。

- (1) 事実を述べる：自分が対応する状況や行動を具体的に述べる。
- (2) 共感し説明する：相手の行動に対する自分の気持ちを表現・説明する。
- (3) 提案する：解決策を提案する。
- (4) 選択する：賛成・反対の両方について準備し、それぞれ対応できるようにしておく。

ケース問題 <32歳 男性 Aさん 現在休職6カ月目 両親・妻と同居>

Aさんは勤続12年目ですが、3年前にうつ病を発症して以来、欠勤や長期間の休職を繰り返しています。会社の規則としては、6カ月休職しても復職できなかった場合、原則として退職させることができます。そこで主治医に意見を求めたところ、「復職可」との診断書が出てきました。

これまで、何度も休職を繰り返しており、本当に勤務できるのかどうか不安があります。また、職場に復帰するといっても、Aさんを受け入れてくれそうな部署もなく、困った人事労務のBさんは、何度かAさんと面談をしている産業医のC先生に、Aさんの今後の対応について相談にきました。

Bさん：Aさんはうつ病になってから、すでに何度も休職を繰り返していて、実質労働できていないので、会社のお荷物状態なんです。できればAさんにはこれを機会に辞めてもらいたと思っています。ところが、主治医の先生から「復職可」の診断書が出てきてしまい、困っています。ただ・・・Aさんを辞めさせたとなると、地域での会社の評判も悪くなりますし、Aさんが失業した後、彼の家族がどうになってしまうのか、心配ですが・・・。

C先生、どうしたら良いでしょうか？

① あなたが人事労務のBさんなら、こんなとき、どのような気持ちでいると思いますか？

② 今度は、あなたが産業医のC先生として考えてみてください。人事労務のBさんの相談を受けて、どのような気持ちでいると思いますか？

③ また、あなたが産業医のC先生なら、人事労務のBさんから受けた相談に対して、どのように答えますか？

④ この後の二人の気持ちはどうなったと思いますか？

人事労務のBさん

産業医のC先生

③のあなたの考えた産業医のC先生の言い方は、

- A アグレッシブ
- B ノンアサーティブ
- C アサーティブ



ケース問題（つづき1）

実際の産業医のC先生は、Aさんへの対応について次のように考えていました。

C先生の考え：確かに、Aさんは何度も休職を繰り返しているし、会社にとってはお荷物になっているなあ……。このまま休職が続けば、Aさんはきっと退職になるだろう。

Aさんにはこれまで何度か面談をしてきたけど、働きたいという意思もあったし、どうもズルをしてサボっているような感じはしなかった。けれど、私は専門医ではないから分からないなあ……。主治医の先生は、復職についてどう考えているのかなあ？

Aさんには妻と両親が同居していて、この人たちは彼の状態についてどう思っているんだろう？ 家族のサポートがあれば、Aさんは何とかなるような気もするしなあ……。

復職させるか、退職させるか、判断する材料が欲しいなあ……。

⑤ 産業医のC先生として、Bさんにどのように考えを伝えますか？（アサーションを心がけてみましょう）

- (1) 「事実を述べる」：Bさんに上手に「事実」を伝えてみましょう。

- (2) 「共感し説明する」：Bさんの気持ちや状況を推測して、説明してみましょう。

- (3) 「提案する」：Bさんに今後の対策を「提案」してみましょう。

⑥ 産業医のC先生として、さらに考えてみてください。

(4) 「選択する」：賛成・反対の意見に準備しておく。

Bさんの賛成意見に対して、どのように対応しますか？

Bさんの反対意見に対して、どのように対応しますか？

⑦ ⑤での提案を聞いた人事労務のBさんの気持ちはどうなったと思いますか？

また、産業医のC先生にどのように答えますか？



相談しやすいコミュニケーション

職場のメンタルヘルスでは、「日常的に労働者からの自主的な相談対応に努めること」という厚生労働省からの指針が出ています。相談対応の正しい知識とスキルを習得する必要があります。

例えば、部下や同僚の「ちょっとしたサイン」



遅刻・早退・病欠・無断欠勤が多くなる
 仕事にソワソワして落ち着きがない
 理由もなく異動や退職を願い出る
 仕事の効率が際立って悪い
 月曜日に休む
 服装が乱れる

Aのタイプ（アグレッシブ）＝攻撃的な上司ならば

「まったくたるんでいる！何をやっているんだ！気が足りん！！」（と怒り出す）

すると、部下はますます落ち込んだり、ミスをしたり、もしかしたらうつになっちゃうかも！？

Bのタイプ（ノンアサーティブ）＝おっとり屋の上司ならば

「まあ、いつか元に戻るだろう・・・。」もしくは、「どうしよう、なんて声をかけたらいいんだろう??」（と放っておく）

すると、部下の欠勤が続くことになり、もしかしたら消息不明になっちゃうかも！？手遅れになったらどうしましょう???

Cのタイプ＝アサーティブな上司ならば

声をかけてみよう！事実を述べる「元気がないみたいだね」→共感し説明する「君のことが心配なんですけど」→提案する「よかったらいつでも相談にのるよ」→選択する（自発的相談があれば、それに対応できるようにしておく）

自発的相談につながるのではないのでしょうか。

注：もし、相談に来ない場合は、入社・退社時の様子を気にしておくといいでしょう。

☆もし相談を受けて、話を聴くためには・・・

相談場所を選ぶ

- ① 安心して話せる、聴ける場所を選ぶ（小会議室など）
- ② あまり正面から見据えない（斜めに座るなど）



相談できる雰囲気をつくる（お互い無理のない場をつくる）

- ① まずは、自分が割ける時間を告げておく
 例：「今日は20分くらいしか時間が作れないんだけど、いいかな？」
- ② 秘密は守ることを約束する
- ③ メモをとる場合は了承を得る
- ④ 本当に話しを聞くという態度（誠意）を示す
 3つの原則：腕組みしない、貧乏ゆすりしない、時計を見ない
- ⑤ 本当に話を聴く

例：うなづく、話をさえぎらない、相手の言い分を受け止める、不明確な点を確認する

そして、自分も無理をしない（必要なら産業保健スタッフや健康管理部門、専門家に紹介する）

アサーションを職場で応用する

職場においてアサーションを活用できるような場面を考えてみてください。

アサーションが活用できる場面
(1)
(2)
(3)

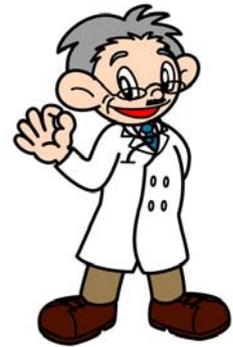
考えられる場面では、誰を対象にどのような方法で教育研修をすれば良いと思いますか？具体的に考えてみましょう。また、その教育研修をした場合に、予測される効果はあるでしょうか？教育研修を行った場合に、予測できる効果があればそれも考えてみてください。

アサーションが活用できる場面
(1)
対象者：
方法：
予測される効果：

アサーションが活用できる場面**(2)****対象者：****方法：****予測される効果：****アサーションが活用できる場面****(3)****対象者：****方法：****予測される効果：**

あなたの普段のコミュニケーションを振り返って、どの反応をより多くしていると思いますか？

- A アグレッシブ
- B ノンアサーティブ
- C アサーティブ



職場におけるコミュニケーションとして、どの反応が最も良いとおもいますか？

- A アグレッシブ
- B ノンアサーティブ
- C アサーティブ

あなたは、その言い方、対処方法がどの程度できる自信がありますか？

1. かなりできる 2. できる 3. あまりできない 4. 全くできない
-

あなたは、その言い方、対処方法をしてみたいと思いますか？

1. ぜひしたい 2. したい 3. あまりしたくない 4. 全くしたくない
-

このワークブックは、役に立つと思いますか？

1. 役立つ 2. まあ役立つ 3. あまり役立たない 4. 全く役立たない
-

このワークブックについて、何でも結構ですので、感想を書いてください。

【参考資料：産業医研修】



コミュニケーション

ワークブック

管理監督者研修編



【参考資料：産業医研修】

人に言いたかったことがうまく伝わらなくて、ストレスに感じたり、言い争いになったり、または怒らせてしまったりしたことも多いのではないのでしょうか？最初にうまく自分が感じていること、思っていることを相手に伝えられていたら、ストレスサーにはならなかったかもしれません。

アサーション（自己主張）は、不快感や当惑を感じる状況下で、自分の気持ちを素直に伝えることをいいます。

例えば・・・

職場の同僚のAさんは要領のいいタイプです。Aさんは金曜日の夜に飲み会があるらしく、早々と仕事を切り上げようとしているところに上司が来て、「君たちのどちらかに、この企画の予算見積書を作成して、今日中に提出して欲しい」と資料を置いて行ってしまいました。Aさんは「ごめん、今日は飲み会があるから、やっといてくれないか？」と押し付けてきました。しかし、あなたには他にも今日中にやってしまわなければならない仕事があり、余裕がありません。

あなたは、Aさんに対してどのように言いますか？次のうちから最も近い言い方を選んでください。

A 「いつも無理ばかり言うな！これ以上仕事する余裕なんてある訳無い！！」

B 「え、ああ、仕方ないなあ・・・」としぶしぶ引き受ける。

C 「飲み会、何時から？今日は自分もやる事が多くて、大変なんだけど、君も飲み会には行きたいだろうしなあ・・・。ちょっと遅れていくことはできないかな？その間に予算見積書を途中まで作成してよ。そしたら、後はなんとか仕上げるから。頼むよ」

あなたのタイプは？ (A ・ B ・ C)

Aのタイプは「非難・攻撃する」アグレッシブなタイプです。この場合、自分も怒りを感じますし、相手を怒らせてしまいます。容易に問題は解決できません。

Bのタイプは、「無理をして我慢する」ノンアサーティブなタイプです。この場合、受身で自分が思っていることを表現できず、我慢してばかりいるので、自分自身を追い込みがちになってしまいます。

Cのタイプは、「自分自身を上手に表現する」アサーティブなタイプです。自分の考えを表すのと同時に、自分の要求を満足させることが最もできる方法です。アサーションというのは、決して自分の言いたいことだけを言うのではなく、相手のことも考えて歩み寄ろうとするコミュニケーション方法なのです。

☆アサーションの方法

アサーションは次の順序で行うといいでしょう。

- (1) 事実を述べる：自分が対応する状況や行動を具体的に述べる。
- (2) 共感し説明する：相手の行動に対する自分の気持ちを表現・説明する。
- (3) 提案する：解決策を提案する。
- (4) 選択する：賛成・反対の両方について準備し、それぞれ対応できるようにしておく。

【参考資料：産業医研修】

相談しやすいコミュニケーション

職場のメンタルヘルスでは、「日常的に労働者からの自主的な相談対応に努めること」という厚生労働省からの指針が出ています。相談対応の正しい知識とスキルを習得する必要があります。

例えば、部下や同僚の「ちょっとしたサイン」



に気づいた場合、

遅刻・早退・病欠・無断欠勤が多くなる
仕事にソワソワして落ち着かない
理由もなく異動や退職を願い出る
仕事の効率が際立って悪い
月曜日に休む
服装が乱れる

Aのタイプ（アグレッシブ）＝攻撃的な上司ならば

「まったくたるんでいる！何をやっているんだ！気が足りん！！」（と怒り出す）

すると、部下はますます落ち込んだり、ミスをしたり、もしかしたらうつになっちゃうかも！？

Bのタイプ（ノンアサーティブ）＝おっとり屋の上司ならば

「まあ、いつか元に戻るだろう・・・。」もしくは、「どうしよう、なんて声をかけたらいいんだろう??」（と放っておく）

すると、部下の欠勤が続くことになり、もしかしたら消息不明になっちゃうかも！？手遅れになったらどうしましょう???

Cのタイプ＝アサーティブな上司ならば

声をかけてみよう！事実を述べる「元気がないみたいだね」→共感し説明する「君のことが心配なんですけど」→提案する「よかったらいつでも相談にのるよ」→選択する（自発的相談があれば、それに対応できるようにしておく）

自発的相談につながるのではないのでしょうか。

注：もし、相談に来ない場合は、入社・退社時の様子を気にしておくといいでしょう。

☆もし相談を受けて、話を聴くためには・・・

相談場所を選ぶ

- ① 安心して話せる、聴ける場所を選ぶ（小会議室など）
- ② あまり正面から見据えない（斜めに座るなど）



相談できる雰囲気をつくる（お互い無理のない場をつくる）

- ① まずは、自分が割ける時間を告げておく
例：「今日は20分くらいしか時間が作れないんだけど、いいかな？」
- ② 秘密は守ることを約束する
- ③ メモをとる場合は了承を得る
- ④ 本当に話しを聞くという態度（誠意）を示す
3つの原則：腕組みしない、貧乏ゆすりしない、時計を見ない
- ⑤ 本当に話を聴く
例：うなづく、話をさえぎらない、相手の言い分を受け止める、不明確な点を確認する

そして、自分も無理をしない（必要なら産業保健スタッフや健康管理部門、専門家に紹介する）

【参考資料：産業医研修】

ケース問題

営業部の課長 A さんは、毎日、4 人の部下から業務報告を受けることになっています。ところが、部下の一人の B さん（入社 2 年目）が最近報告を怠るようになりました。

以前も一度、業務報告がなかったことがあり、「毎日報告をするように言っていたらう！きちんと報告しなさい！」と叱りました。すると、B さんは無言で帰って行き、その後数日間はお社しても暗い表情だったことから、今回はどのように対応していいか困っています。

昨日も B さんは報告をせずに帰ってしまい、A さんは対応しなければなりません。

① あなたが課長の A さんなら、こんなとき、どのような気持ちでいると思いますか？

B さんにどうして欲しいと思っていると思いますか？

あなたが A さんなら、B さんにどのように対応したいと思いますか？

② アサーションの練習（1）：「事実を述べる」

あなたが課長の A さんとして、B さんに、上手に「事実」を伝えてみましょう。

③ 今度は、Bさんとして考えてみてください。②で上司のAさんに言われた「事実」を聞いて、どのような気持ちになりますか？

あなたがBさんならどうしたいと思いますか？

また、Aさんにどうして欲しいと思っていると思いますか？

④ アサーションの練習（2）：「事実を述べる」

あなたはBさんとして、上司のAさんに、上手に「事実」を伝えてみましょう。

③ のあなたの考えた課長のAさんの言い方は、

- A アグレッシブ
- B ノンアサーティブ
- C アサーティブ

④のあなたの考えたBさんの反応、言い方は、

- A アグレッシブ
- B ノンアサーティブ
- C アサーティブ



【参考資料：産業医研修】

- ⑤ もう一度課長の A さんの立場で考えてみてください。④で考えた B さんの反応に対して、あなたが A さんなら、どのような気持ちになると思いますか？

B さんについてどのようなことが分かりましたか？

- ⑥ アサーションの練習（3）：「共感し説明する」

あなたが課長の A さんとして、B さんに、「分かったこと」を説明してみましょう。

- ⑦ アサーションの練習（4）：「提案する」

さらに、あなたが課長の A さんとして、B さんに、今後の対策を「提案」をしてみましょう。

ケース問題（つづき）

A さんからの今後の対策を聞いたBさんの実際の反応は、次のようなものでした。

B さん：はい、よく分かりました。今後は、営業先から帰社したらすぐに報告するようにします。

と、素直に返事をして帰りました。

その後、数日報告する日が続きましたが、また報告をせずに帰ることもありました。しかし、2日以上報告を怠るということは、最近1カ月の間、見られなくなりました。

⑧ アサーションの練習（5）：「選択する」

あなたは課長のAさんとして、Bさんの反応についてどのような気持ちになるとおもいますか？

また、Bさんについてどのような対応をしたら良いと思いますか？

あなたがAさんとして、今後の対策をBさんに「提案」した時に、伝えておけばもっと良かったかもしれないと思うことはないでしょうか？

⑨ アサーションの練習（6）：もっと上手に「提案する」

Bさんに「提案」しておけばもっと良かったと思うこと



あなたは、その言い方、対処方法がどの程度できる自信がありますか？

1. かなりできる 2. できる 3. あまりできない 4. 全くできない

あなたは、その言い方、対処方法をしてみたいと思いますか？

1. ぜひしたい 2. したい 3. あまりしたくない 4. 全くしたくない

このワークブックは、役に立つと思いますか？

1. 役立つ 2. まあ役立つ 3. あまり役立たない 4. 全く役立たない

このワークブックについて、何でも結構ですので、感想を書いてください。

グループの名前 ()

ケース問題

【参考資料：産業医研修】

グループで話し合い、最も良いと思った課長のAさんの言い方を、アサーションを用いて考えてみましょう。

(1) 事実を述べる

(2) 共感し説明する

(3) 提案する

Bさんへの今後の対応について・・・

「提案」したことについて、今後Bさんができなかった場合、どのような対応を準備しておいたら良いと思いますか？グループで話し合って、最も良いと思った対応策を考えてみましょう。