

介護事業所の皆さまへ



こころの健康づくり  
『コミュニケーション』についてお伝えします！



働く人の「こころ」と「からだ」の健康について  
事業者、労働者を無料でサポートします！

**(独) 労働者健康安全機構 和歌山産業保健総合支援センター**

〒640-8137

和歌山市吹上2丁目1-22和歌山県日赤会館7階

☎ : 073-421-8990

<https://wakayamas.johas.go.jp/>



# コミュニケーションとストレス

上司とのやりとり、同僚とお付き合い、利用者様やその家族との話し合いなど、仕事にかかわる対人関係は、ストレス要因のひとつです。

対人関係でのストレスを感じる人が多い方は、ぜひ一度、上手なコミュニケーションのためのポイントを学んで、日常に活かしてみてください。

そこで、今回は・・・

上手に話す（伝える）のコミュニケーション上達法です！



自分も相手も大切に

# アサーションコミュニケーション

アサーション  
とは

相手を攻撃することなく、自分の意見や要求、感情を率直に、誠実に、対等に伝えるコミュニケーションスキル



自分も相手も大切に！



アサーション  
のメリット

- ✓ 職場でのコミュニケーションが円滑になり、自信や仕事へのモチベーションにつながる
- ✓ 職場の心理的安全性が高まり、職場の活気につながる
- ✓ ストレスをコントロールし、対人関係が良好になる

## 例えば、こんな場面

ミスをした部下（同僚）から仕事を進め方について相談がありました。  
あなたは、会議で使う提出資料の作成中で、もうすぐ会議が始まります。



あなたなら、どう返答しますか？

# 攻撃的な表現

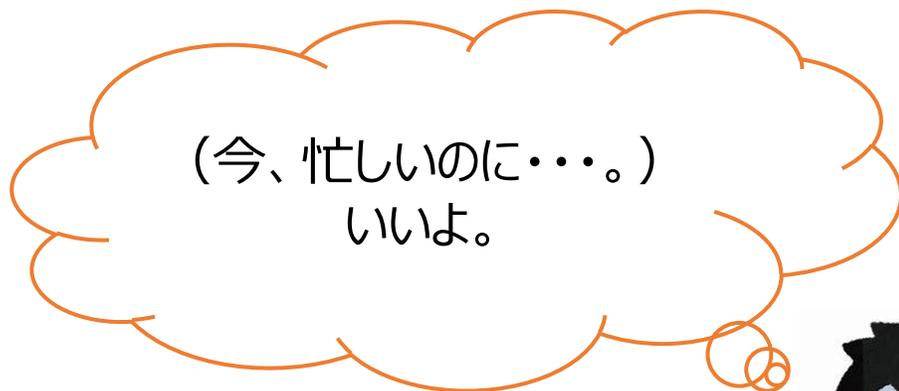
自分の気持ちを一方的に述べ、相手の気持ちを考えていない



相手を否定する、物事を決めてかかる  
批判、否定が多い

# 非主張的（受け身）な表現

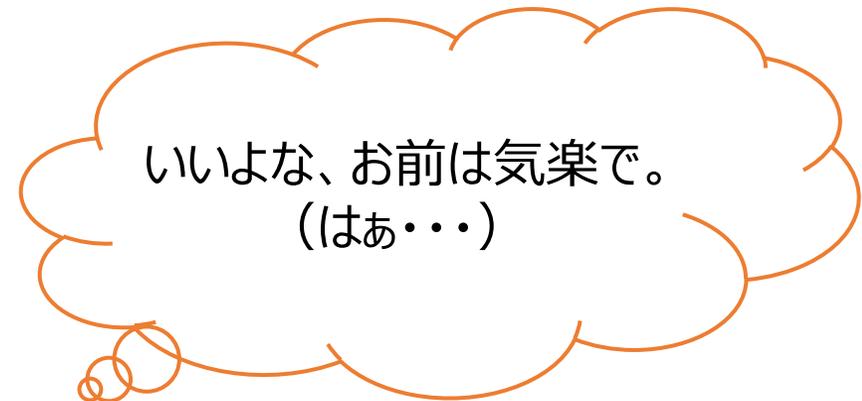
相手の気持ちを考えてはいるが、自分の気持ちを犠牲にしている



(あきらめから) すぐに謝る、受け入れる  
回りくどい言い回し  
相手を恐れて、反応が少ない

# 非主張的 & 攻撃的な表現

相手を責める気持ちが強い反面、自分の気持ちや考えも表現せず、  
自分も相手も大事にしていない



言葉と態度が一致していない  
相手を不快な気分にする

# アサーティブな表現



## DESC (デスク) を組み立てる

**D = Describe** (描写する)

➔ 「○○の状態」  
客観的事柄や状況を伝える

**E = Explain** (説明する)

➔ 「私は、○○なので」  
自分の主張や思いを伝える

**C = Choose** (選択する)

➔ 「もしくは、でしたら、○○はどうか」  
提案の実行、不実行による結果を伝える。

**S = Suggest** (提案する)

➔ 「○○してはどうか」  
具体的な提案を伝える

\*自分が提案した内容に対して相手が納得しなかった場合

# アサーティブな表現

相手の気持ちに配慮した上で、自分の気持ちも伝えている



D  
今、資料を作成していて  
すぐに時間をとれない。 E  
でも、後で話を聴くので、  
一緒に考えよう。 S

急ぐのであれば、▲▲  
さんをお願いするけど、  
どうかな。 C

明確なメッセージ、事実と意見を分けて伝える  
建設的なフィードバックができる

# アサーティブな表現をするときのポイント

- ✓ DESC（デスク）の4つは、必ずしも順番通りでなくてもよい。
- ✓ 表現のなかにそれぞれの要素が入っていればOK
- ✓ 「ユーメッセージ」ではなく「アイメッセージ」で伝える  
例) 「あなたは○○だ」 ➡ 「私は○○だ」
- ✓ 最初の一言、切り出しを大切に  
例) 「大したことではないのですが」 ➡ 「大切な話があるので、お時間いただけますか」
- ✓ どこまでゆずれるか、そもそもどうしてそれを伝えたいのか、自分の主張や線引きを明確にする
- ✓ 代替案はあくまでも代替案であり、自分の主張欲求を通すことを目的にしない
- ✓ 話すメッセージだけでなく、話すスピードや声の大きさ、表情や態度といった非言語のメッセージも大切に

個人の性格や特性ではなく

アサーティブコミュニケーションはスキルです。

日頃から意識して練習すれば、  
身につけることができるよ！



# “和歌山さんぽ”をご活用ください。

## 産業保健総合支援センター

※47都道府県に設置

- 産業保健スタッフ、事業主等に対して、産業保健研修や専門的な相談への対応などの支援を実施
  - 産業医等産業保健スタッフ向け**専門的研修**、事業主等向け**相談対応**
  - メンタルヘルス対策や両立支援の専門家による**個別訪問支援**
  - 事業主・労働者等に対する啓発セミナー等

## 地域産業保健センター

※産業保健総合支援センターの下、全国約350カ所に設置

- 産業医、保健師を配置し、小規模事業場への支援を実施
  - 長時間労働者、高ストレス者に対する面接指導**
  - 健康診断結果についての医師からの意見聴取
  - 労働者の健康管理（メンタルヘルスを含む）に係る相談等

出典：厚生労働省「第14次労働災害防止計画の概要」

### (独) 労働者健康安全機構 和歌山産業保健総合支援センター

〒640-8137

和歌山市吹上2丁目1-22和歌山県日赤会館7階

☎：073-421-8990

<https://wakayamas.johas.go.jp/>



# 例えばこんな利用方法・・・

メンタルヘルス対策ってどうすればいいのか  
分からない・・・。



まずは、事業場にあった心の健康づくり  
計画を立てていきたい。

従業員や管理監督者にメンタルヘルス  
に対する知識や理解をもってほしい

ストレスチェックの高ストレス者や長時間労働  
者の面談をしなくちゃいけないんだけど・・・。

↓ \*50人未満の小規模事業場に限りです。

地域窓口

登録産業医が面接指導を行います。



和歌山産保



- ・メンタルヘルス対策促進員による  
個別訪問支援
- ・セミナーや研修の開催



こんな場合は、  
連絡、ご相談ください。





和歌山さんぽセンターの支援についてお気軽に  
お問合せ、ご相談ください。

**(独) 労働者健康安全機構 和歌山産業保健総合支援センター**

〒640-8137

和歌山市吹上2丁目1-22和歌山県日赤会館7階

☎ : 073-421-8990

<https://wakayamas.johas.go.jp/>

