

【介護職の必須科目】

コミュニケーション × ストレスケア

～ストレスを感じる仕組みと
対処方法～

1



メンタルサポーター 生活サポーター

工藤 ゆみ

介護福祉士・介護支援専門員・認知症ケア専門士
公認心理師・アドラー流メンタルトレーナー

出身地 秋田県の端っこの方 海が見える町に住んでいます

略歴 仙台医療福祉専門学校卒業
特別養護老人ホーム 5年
認知症対応型共同生活介護 15年
天晴れ介護サービス総合教育研究所にて
外部講師としてコミュニケーション講師 2年
介護保険外サービス 生活サポーター 2年

趣味 ライブ遠征 シングライクトークキング・エドシーラン
漫画アニメ全般 青年、少年も含む
海外ドラマ、映画

自己紹介

好きな言葉

「これを知る者はこれを好む者に如
(し)かず。これを好む者はこれを楽しむ
者に如(し)かず。」

孔子『論語』

好きな食べ物

チョコレート
カフェラテ・カプチーノ
蟹、海老、うどん、ラーメン、パスタ

2

はじめに

◎安全・安心の場にしたいので、否定、ダメ出し（自分のことも）はしないようにしましょう。どんな意見でも大丈夫！お互いの発言を尊重し合う環境にしましょう。

◎自分が思ったこと、考えたことを言語化することを意識してワークに取り組みましょう。

◎常にもう一人の自分を意識して客観的にみることを習慣にしていきましょう。

期待される効果・目的

セルフケアを身につけることで、ストレスをコントロールしやすくなります。（自分でコントロールできるようになります）

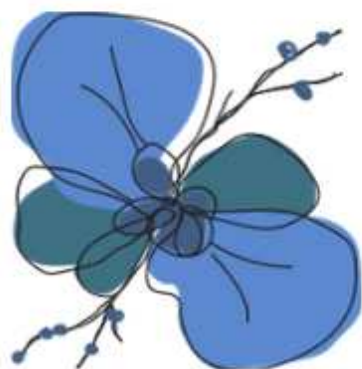
ストレスを客観視できるようになり、周りの反応に振り回されないようになり、自分の軸ができるようになります。

自分の人生の質が上がり、充実した日々を送ることができます。

本日やり始めたことを、きっかけにし、継続することで効果が発揮されます。初めはうまくいくことばかりではないと思いますが、行動したことを承認し、さらに活用するには？と考えながらブラッシュアップしてください。

コミュニケーション

12個の「型」「スキル」



R5年5月17日（水）10時～
強みの発掘、活用方法

R5年6月21日（水）10時～
スタッフや家族の信頼を得るコツ

R5年7月12日（水）10時～
相手の困りごとポイントを知る

R5年8月9日（水）10時～
伝わる話し方、チーム力向上

R5年9月20日（水）10時～
特別講義 アドラー心理学

5

ストレスケア

12個の「型」「スキル」



R5年10月11日（水）10時～
ストレスを感じる仕組みと対処方法

R5年11月15日（水）10時～
ストレスの原因となる思考の癖に気づき、
行動を変える

R5年12月13日（水）10時～
メンタルと自律神経（心と体の関係性）

R6年1月17日（水）10時～
自分を愛する方法

R6年2月14日（水）10時～
スタッフのサポートのために
できること

R6年3月13日（水）10時～
総まとめ、
メンタルサポートワーク

6

— 本日のセミナー内容

1. ストレスって何？
2. ストレッサーに気付こう
3. 今日感じたストレッサーを書き出そう（チャット投稿）
4. ストレス反応に気づこう
5. サポートしてくれる人や物を増やそう
6. コーピングとは
7. 榊原先生と工藤のQ&A
8. 【ワーク】サポート、コーピングをたくさん見つけよう
9. まとめ
10. 次回予告

7

1. ストレスって何？

【対人援助職でありがちなストレスの例】

- ◎自分も大変なのに、お願いされるとつい引き受けてしまう。
- ◎自分のしたことに対して、相手の反応を気になってしかたがない。
- ◎予想外の行動、言動をする患者さん、利用者さんがいる。
- ◎共有したい情報が共有されていない。
- ◎コミュニケーションコストがかかりすぎる。
- ◎プライベートも仕事も忙しすぎて、自分の時間がない。

8

ストレスは手渡された〇〇

【ストレスは「手渡された〇〇」とイメージする練習をしましょう】

- ① 手ぶらで立っているときに、小さな荷物をポンと手渡されたらどんな感じですか？
- ② 片手に大きな手提げ袋を持っていて、その袋の中に小さな荷物をポンと入れられたら、どんな感じですか？
- ③ 中身がギュウギュウに詰まっている大きなリュックを背負っているときに、両手に大きくて重い荷物をドサッと手渡されたらどんな感じですか？
- ④ 両手にたくさんの荷物を抱えていて、そこにとても大きな荷物を無理やり、ドサッと積まれてしまったらどんな感じですか？

今の、ストレスを荷物に例えよう！

あなたの荷物(ストレス)は大きいですか？小さいですか？
重いですか？軽いですか？

ふつう



重い



多い



その荷物ほどの程度？

「一つ一つの荷物の大きさは**それほど大きくない**んだけど、**積み重なると結構な負担**に感じるのよね～」



- ・業務の量
- ・認知症の程度
- ・上司・同僚との関係
- ・出勤日数
- ・プライベートでの出来事
- ・家事・育児
- ・期限のある仕事

11

自分の持てるストレス(荷物)を把握しよう！

「意外に自分ではわからずに
たくさんの荷物を抱え込んでいます」



少し少な目に
自分が持ち続けられる量を
把握しよう！

12

ストレス(荷物)を細分化しよう！

「何が大変なのかよくわからない！」

「いつも辛い、苦しい。具体的に何がどうかよくわからない」



- ・紙に書き出す
- ・話を聞いてもらう
- ・親友や家族が自分に声をかけるとしたら？
- ・ほかの人に相談する

13

2. ストレッサーに気づこう

ストレスは
ストレッサーと
ストレス反応に
分かれる。

ストレッサーとは
荷物そのもの
「ふりかかかって
くる様々な刺激の
こと」

ストレッサー

ストレスの基になる
もので物理的なものから社会・心理
的なものまで原因
は様々です。

認知

ストレッサーに対し
評価を行うことにより
ストレスが発生する。

ストレス反応

心理的
(抑うつ・不安・怒りなど)
身体的
(動悸・腹痛・頭痛など)
行動的
(過食・アルコール依存
など)

2. ストレッサーとは

ストレスは
ストレッサーと
ストレス反応に
分かれる。

ストレッサーとは
荷物そのもの「**ふりかかってくる
様々な刺激のこと**」

物理的ストレッサー
(寒冷、騒音等)

化学的ストレッサー
(酸素、薬物等)

生物的ストレッサー
(炎症、感染等)

心理社会的ストレッサー
(人間関係の葛藤、社会的行動に伴う責任、
将来に対する不安等)

15

今日一日あなたに振りかかってきた
ストレッサーを3つ書きましょう

ストレッサーは悪いことばかりを指すのではありません。
いいこともストレッサー（外部からの刺激）になります。

物理的ストレッサー
(寒冷、騒音等)

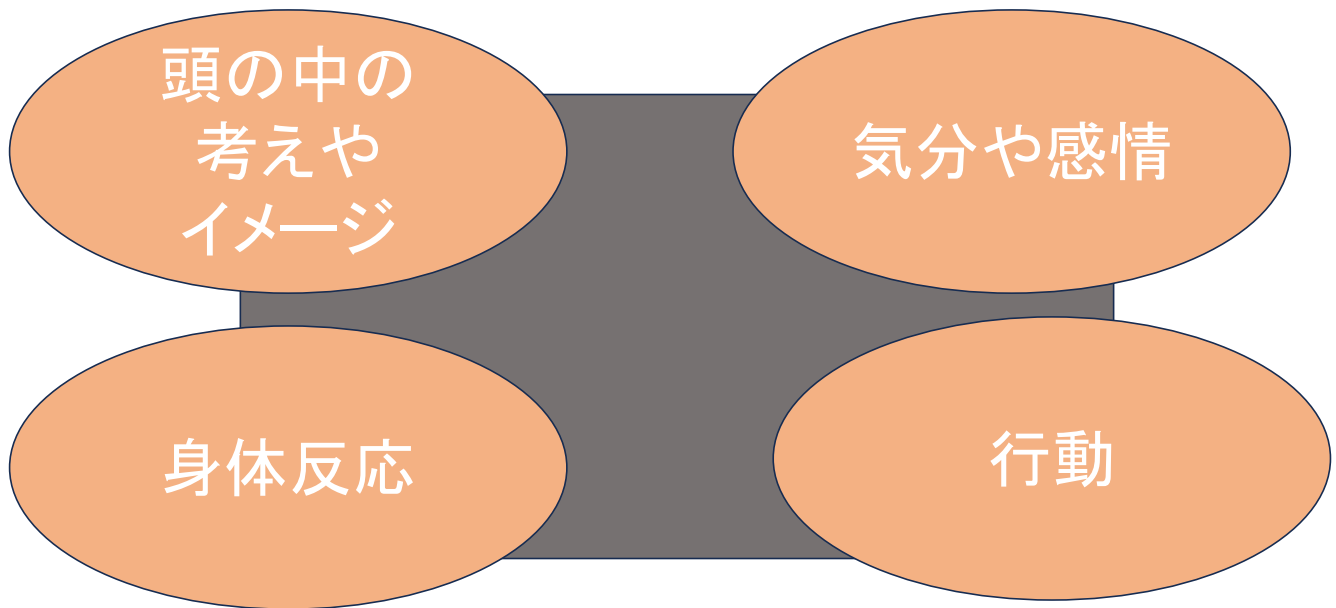
生物的ストレッサー
(炎症、感染等)

化学的ストレッサー
(酸素、薬物等)

心理社会的ストレッサー
(人間関係の葛藤、社会的行動に伴う責任、
将来に対する不安等)

16

3. ストレス反応に気づこう



17

3. ストレス反応に気づこう

Aさんのナースコールがなっていて、その対応をするために向かっていると、Bさんから「ちょっとちょっと少し部屋に来てくれない？」と話しかけられた。

頭の中の
考えやイメージ



18

3. ストレス反応に気づこう

Aさんのナースコールがなっていて、その対応をするために向かっていると、Bさんから「ちょっとちょっと少し部屋に来てくれない？」と話しかけられた。

気分や感情



19

3. ストレス反応に気づこう

Aさんのナースコールがなっていて、その対応をするために向かっていると、Bさんから「ちょっとちょっと少し部屋に来てくれない？」と話しかけられた。

身体反応



0

3. ストレス反応に気づこう

Aさんのナースコールがなっていて、その対応をするために向かっていると、Bさんから「ちょっとちょっと少し部屋に来てくれない？」と話しかけられた。

行 動

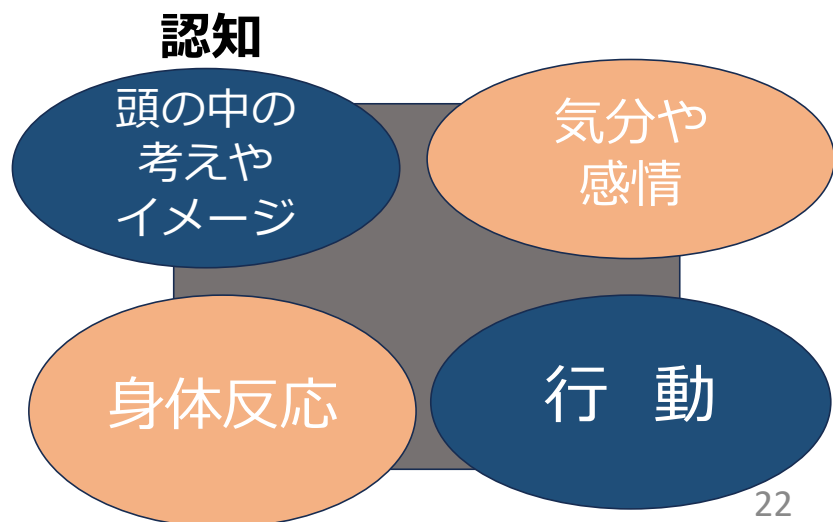


21

3. ストレス反応に気づこう

◎ストレスにその場で気付けるようになろう！

【例】 スタッフに挨拶をしたけれども、反応がなかった。



22

3. ストレス反応に気づこう

アセスメントシート (自己認知ワーク)

氏名 _____
記入年月日 ____年 ____月 ____日(____曜日)

【ストレス状況】

【認知】

【気分・感情】

【身体反応】

【行動】

【サポート資源】

【コーピング (対処)】

Copyright 洗足ストレスコーピング・サポートオフィス

ストレス反応の4つの要素が互いにより影響しあっていることを、全体的にどう出ているのかをその場で気付くことがストレスとうまく付き合うために役に立ちます。ここでは、反応を**良い悪いなどとジャッチしないことが大切**です。

4. サポートしてくれる人やモノを増やそう

ストレスと上手に付き合うために、もう一つ重要なこと！
それは

「誰かに話してみる」「誰かに相談する」「誰かに助けをもらう」
こと。

ストレスを明らかにし、話を聞いてくれそうな人を
3人以上イメージする。

名前を書き出し、順番を決めて、相談に行く。
だめなら2人目のところに行ってください。



4. サポートしてくれる人やモノを増やそう

◎ イメージするだけであなたの助けになる人や物を書き出そう。



25

5. コーピングとは

COPE = 問題に対処する、切り抜ける
コーピングとは「**ストレスから自分を助ける方法**」

頭の中の
考えや
イメージ

◆ 頭の中でコーピングする練習

- ① 目を閉じて自分の好きな人の顔を頭の中でイメージする
- ② 友達が落ち込んでいるので、その友達にどんな言葉をかけたらいいか考える
- ③ 今日の夕ご飯に食べたいものをイメージする
- ④ 自分の好きなところはどんなところか考えてみる

26

5.コーピングとは

COPE = 問題に対処する、切り抜ける
コーピングとは「**ストレスから自分を助ける方法**」

頭の中の
考えや
イメージ

- ◆自分で自分を慰める
- ◆元気がない自分を励ます
- ◆自分で自分をほめる
- ◆ポジティブな記憶を思い出す
- ◆頭の中で楽しい計画を立てる
- ◆頭の中で好きな人や風景をイメージする



27

5.コーピングとは

COPE = 問題に対処する、切り抜ける
コーピングとは「**ストレスから自分を助ける方法**」

行動・身体
(目に見える)

- ◆問題を解決する（なんでもいいので、アイデアを出す）
- ◆誰かに話したり、サポートを求めたりする
- ◆好きなことや楽しめることをして、それを味わう
- ◆自分を楽にする呼吸法を身につける
- ◆好きな食べ物や飲み物を味わう
- ◆ぬいぐるみを抱きしめる



28

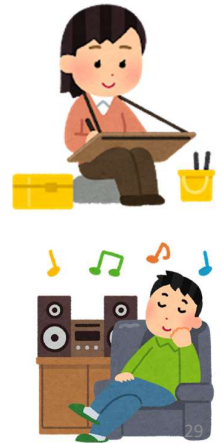
5. コーピングとは

行動・身体
(目に見える)

COPE = 問題に対処する、切り抜ける

コーピングとは「**ストレスから自分を助ける方法**」

- ◆ ティッシュやいらない紙を小さくちぎる
- ◆ 絵を描く、工作をする
- ◆ いろいろなものにおいを嗅ぐ
- ◆ いろいろなものを撫でたり、さすったりする
- ◆ 毛布にくるまって安心する
- ◆ 好きな音楽を聴く、歌を歌う
- ◆ 泣いたり笑ったりしてすっきりする



If Then プランニング

「やり抜く人の9つの習慣」より
if-then プランニング は、**事前に「いつ」「何を」やるかを、はっきりと決めておくテクニック**のことです。
ハイディ グラント博士の研究によると、if-then プランニング を使うことで、**(ただタスクをやると決めたときと比較して) 実行できる確率が2倍から3倍高くなります。**「if-then」は「もしこうなったら、こうする」という意味です。
xだったら、Yをすると数個あげておくと、ストレスに早めに気付いて対処できるようになります。

6. すぐに使える！3つの「型」と「スキル」

ストレス対処方法

小さいストレスに気づけるようになり、すぐにコーピングを実施する。

サポーターの存在を思い出す。人に話すことでストレスを軽減させる。

ストレスを感じた時に〇〇をする！と決めておく。

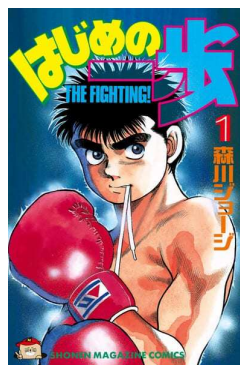
31

工藤ゆみが心の支えになっている漫画名言

努力した者が全て報われるとは限らん
しかし！ 成功した者は皆すべからく努力しておる！！

強敵ブライアン・ホークとの試合前に、鴨川会長が鷹村に贈った激励の言葉。

「努力すれば報われるのか？」という誰もが一度は考えたことがあるだろう問いに対する史上最強の答えではないでしょうか。



32

『はじめの一歩』の森川ジョージ(漫画家) (第42巻より)

工藤ゆみが心の支えになっている漫画名言

本気でやった場合に限るよ
本気の失敗には価値がある

「失敗は成功のもと」ということわざは、ある種“甘えや逃げ道”とも受け取れます。しかし、この言葉には「ただし、本気で取り組んだ場合に限る」という大前提があったのだと、六太の言葉によって気が付きました。



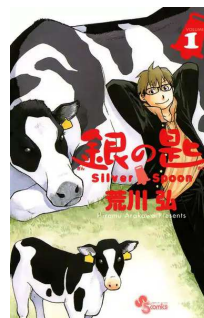
『宇宙兄弟』©Chuya Koyama/講談社 (第11巻より)



工藤ゆみが心の支えになっている漫画名言

生きるための逃げは有りです

受験に失敗し、大蝦夷農業高校へ「逃げて来ちゃった」のだと過去を吐露する八軒。さらに、周りにはみな明確な目標を持った生徒ばかりで、夢を持ってない自分が同じ場所にいることに負い目を感じていました。そんな彼を校長先生があたたかく諭します。ときに逃げて、夢を持っていなくても、それが全部じゃない——と教えてくれる校長先生の言葉。誰しも人生で一回ぐらひは救われることがあるんじゃないかと思ひます。



考えてみてください！

アンパンマンはどうして、自分を犠牲にして相手を助けるのでしょうか？なぜそれができるとおもいますか？



35

7. 榊原先生と工藤のQ&A

◆質問・疑問、感想など
チャット投稿お願いします



36

【ワーク】 サポートしてくれる人やモノを増やそう

◎あなたの周りにサポートしてくれる人は誰かいますか？

① 今の自分を少しでもサポートしてくれる人は誰ですか？

② 過去に自分を少しでも助けてくれた人は誰ですか？

③ ①②以外にも、自分のサポートになってくれそうな人は誰ですか？

37

【ワーク】 自分のコーピングをたくさん見つけよう

◆別紙の用紙に書いてください



38

【ワーク】 自分のコーピングを話してみよう



- ◆ 思いついたら、そこに書き足しましょう！
- ◆ ほかの人のコーピングを聞いてみましょう
- ◆ スクリーンショットして持ち歩いていつでも見れるようにしましょう
- ◆ 50個目指して探してみよう

39

8. まとめ

最後までお聞きいただきありがとうございました。
この機会をいただけたことに心より感謝しています！

「自分を受け入れた分だけ、相手を受けられる」

まずは、自分をケアすることから始めていただけましたら幸いです。

数カ月後はきっと、現在と見える景色が変わっていると思います。忘れそうになったらコーピングの紙をみて思い出してください！

皆様の仕事とメンタルや生活のサポートになれるようこれからも活動していきたいと思います。

本当にありがとうございました！

40

工藤ゆみの
【無料フェイスブックグループ】

～メンタルケアroom～

砂漠に咲く花 ～アデニウム～

メンタルに関する投稿をしています！無料ですので、ぜひご参加ください！



41

9. 次回予告



【介護現場をよくするライブラリー】
セミナー📅のところをクリックするとで
全部のセミナーが見ることができます。

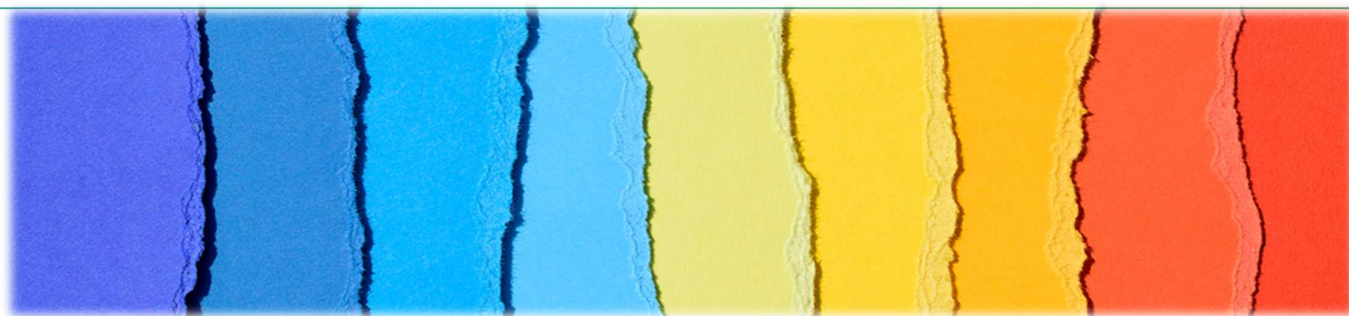
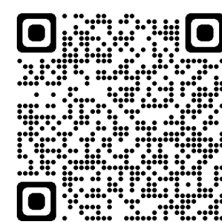


42

9. 次回予告

「ストレスの原因となる考え方の癖に
気付き、行動を変える」

11/15 (水) 10:00 ~ 12:00



43

令和
3年度

工藤由美さんの管理職のための 対職員コミュニケーション力向上講座

- 【動画配信】第1回：「対職員とのコミュニケーション」
- 【動画配信】第2回：「自分の強みを知り、強みを活かす」
- 【動画配信】第3回：「自分の価値観、相手の価値観を知る1」
- 【動画配信】第4回：「自分の価値観、相手の価値観を知る2」
- 【動画配信】第5回：「良いチームを作るために、正しく聴く」
- 【動画配信】第6回：「自分の気持ちをキチンと伝えるための3つのコツ」
- 【動画配信】第7回：「【境界線①】自分を大切に扱う第一歩」
- 【動画配信】第8回：「【境界線②】アサーショントレーニング」
- 【動画配信】第9回：「リーダーが成長していくために必要な視点（自己欺瞞からの脱却）」
- 【動画配信】第10回：「コミュニケーションで役立つ反応、返事、質問（コンプリメント）」
- 【動画配信】第11回：「目標達成方法、課題解決志向（カウンセリングスキル）」



工藤ゆみさんの管理職・指導者向け！-----

コミュニケーション実践力アドバンス講座

- 【動画配信】第1回：強みを見つける質問と視点
- 【動画配信】第2回：ストレスのアセスメント、メタ認知
- 【動画配信】第3回：相手の価値観を知る質問
- 【動画配信】第4回：伝わる話し方、共通言語の必要性
- 【動画配信】第5回：アドラー心理学 勇気づけ人材育成と3つの知恵
- 【開催予定】第6回：R5年 4月 目標達成、課題解決アプローチの実践

令和
4年度



工藤ゆみさんの全職員向け！-----

コミュニケーションマスターへの道

- 【動画配信】第1回：強みを知り、強みを活かす
- 【動画配信】第2回：ストレスケア、ストレス軽減のコツ
- 【動画配信】第3回：コミュニケーションマスターへの道①基礎編（2022年9月）
- 【動画配信】第4回：コミュニケーションマスターへの道 実践編
- 【動画配信】第5回：アドラーの勇気づけ、課題の分離
- 【動画配信】第6回：リーダーシップとメタ認知ワーク

45

セミナーの感想のお願い

今回のセミナーの感想、ご意見、質問などありましたら、気軽にご連絡ください！フェイスブックメッセージかメールにて受け付けています。QRコードからメールできます。

