

土地家屋調査士会 メンタルヘルス講習

「接客のコツ、ストレス対処のコツ」

野村 学 (臨床心理士・公認心理師)
社会医療法人 オリブ山病院
沖縄県スクールカウンセラー
介護労働安定センター

前置き

◆調査士の専門技術ではなく、
メンタルヘルス・(臨床)心理学の話

◆カウンセリング・心理療法は徹底して各論

接客のコツ

1. 見通しを持つ
2. 場数を踏む
3. 心理学的なポイント
4. リフレーミングのご紹介

見通し(イメージ)を持つ

◆今回のクライアントはどんな人・希望か描く

◆準備をして、「適切に緊張」する。
(先入観の善用)

場数を踏む

◆「ここまではできる」「結構なんとかなる」

◆守備範囲を知り、徐々に広げていく

相手に関心を持つという秘訣

— いいループ —



※ 他人だからできることも多い

進歩することと、ウツ予防

- 「危機」で成長する人、傷つく人
- 失敗、がっかり、不本意、不愉快、、、が共通
- ◇ 二股を分かつのは...
 - ⇒ 問題の程度と量、個人のレジリエンス
 - ⇒ 相手との関係、トラブルのタイミング
- チャレンジする？ 避ける？（やったことがないこと、今までのやり方では対応できないこと）

心理学的なポイント

1. ウラと行間
2. 個別性
3. 時間
4. 順番
5. ノンバーバル
6. リフレーミング

ウラと行間

- ✓「信じてるよ」
「信じてるからね」
「信じてるんだからね！」
- ✓「もう、あんたなんか最低！」
- ✓「ほんとに、むなしいの……」

ウラと行間

- 感情はウラに流れる(二重性)
cf. 乳幼児／認知症
「いじめてないよ、笑ってたさー」
- 「ダメなダメな、ほんとにダメな、
いつまでたってもダメなわ・た・しねー」
←こころの水分補給としての歌

個別性・時間・順番・非言語

- 安心な距離？ 好感の持てる対応？
- こころのスピードはゆっくり
- 一般に日本語では、後ろに印象と余韻
- 何を言うかよりどう言うか(どう聞か)

リフレーミング

- re(再度) frame(枠付け)
すなわち、角度を変えてみる
- 「よく言えば／悪く言えば」
「モノは言いよう」
- ←柔らかさと許容量を保つために

リフレーミング

あきっぽい → 色々なことに興味がある
好奇心旺盛

続かない → 切り替えが早い

※ちょっとADHDタイプ

13

リフレーミング

切り替えが悪い
しつこい → 粘り強い

頭が固い・がんこ → 意志が強い

※ちょっとうつタイプ

14

リフレーミング

意志が弱い
ぼんやり → 一つのことや細かい
ことにこだわらない

いいかげん
鈍感 → おおらか

※うつ病になりにくい ♪(´▽｀)
忘れっぽい／面倒くさがり／急げもの

15

リフレーミング

くよくよ・臆病
はっきりしない ← 慎重・思慮深い
ケチ

気が弱い・引っ込み
思案・消極的 ← 周りの事を考える
やさしい

※いい人の隣りは、窒息しそうになることも・
いいかげんなのに、何だかホッとする人も・

16

リフレーミング

わがまま
反抗的・自己中心的 ← 自分の考えがある
それを表現できる
口が悪い・威張る 自己主張ができる

生意気 ← 自立心がある

17

リフレーミング(練習問題1)

うるさい → 元気・活発・たくましい

ふざける → 明るい・陽気

※ 騒がしい
お調子者
乱暴者

18

リフレーミング(練習問題2)

怒りっぽい → 情熱的・素直
せっかち → 行動力がある
図々しい → 落ち着きがある・堂々とした

※ 短気
向こう見ず
出しゃばり

19

リフレーミング(練習問題3)

※弱点や悩みを活かしていく

八方美人 → 社交的 (元SAD)
口べた → 嘘をつかない・誠実 (元ASP)
無理をする → 期待にこたえる (元AC)

20

念のため

なんでも許せるわけではない
努力や反省、勤勉や誠実はやはり大事
ずぼらで乱暴、無計画や臆病はやはり課題

角度を変えて、立体的に見て、
展開、妥協の可能性を探る！
何よりこちらの柔らかさを保つ！

↓
その人に関心を持つ

21

ストレス対処のコツ

1. ストレスに気づく・自分に馴染む
2. 仕事のやりがいと面白さをつかむ
3. セルフケア
4. (分数モデル)

ストレスと自分を知る

- 何が自分のストレスかを知る
- 短時間で切り上げる(ストレスを育てない)
- 自分のタイプ・得意不得意・向き不向きを知る
- 基本的に自分を気に入る →「馴染む」

※ 千差万別のストレスがあり、
百人十色の対処法がある

この仕事の大変さ(ネットアンケートから)

- ✓ 納期のストレスに押しつぶされる
- ✓ ずっと頭を下げておかないと仕事が進まない(不動産屋にいつも下手にする必要あり..)
- ✓ 休日でも携帯電話は鳴りっぱなし 休めるのは正月だけ
- ✓ 肉体的に夏の土地の作業は辛い
- ✓ 二代目でない新規開業は厳しい 営業力次第
- ✓ 隣接地主との交渉に苦勞する 精神がやられてしまう

この仕事の良さ(ネットアンケートから)

- ✓ 自分の裁量で仕事を進められる自由がある
- ✓ 仕事を頂いただけ(完成させただけ)収入となる
- ✓ 土地家屋調査士がいないと社会は成り立たない
- ✓ 法務局の手下になれます
- ✓ 自分のスキルを超える仕事があると必死で勉強する
- ✓ ない
- ✓ いろいろな人と会える

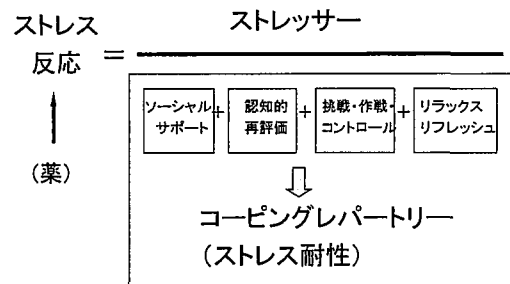
やりがいと面白さ、セルフケア

1. この仕事のやりがい・楽しさ・面白さについて、お隣の方と話し合ってください。
2. また、疲れきったとき、やる気が↓のとき、ネガティブなとき、どんなセルフケアをしているか、話し合ってください。(リフレッシュ、ストレス解消、癒し、充電、逃げ場)

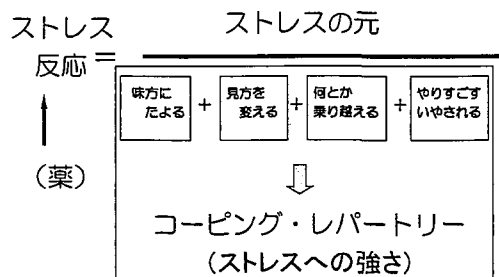
それぞれのセルフケアプラン

- ▶寝る! / 呑む! / 食べる! / 買い物 / 趣味をする / 旅に出る [切り換え逃避系]
- ▶(異動を待つ) / 来月まではがんばる / しょうがないからしぶしぶやる [あきらめ系]
- ▶考えない / 気にしない / 忘れる / ガマンする / 歯を食いしばる [封印系]
- ▶ヨガ、太極拳、瞑想、サプリメント、スピリチュアル / パワーストーン / ネイル [技法系]

分数モデル



分数モデル



分数モデル

- ◆ストレスを減らすには
→業務の量・質を落とす、優先順位をつける
- ◆ストレス耐性を増やすには
→支援者(システム)、「味方」を得る
→見方を変える、プラス思考
→タイムマネジメント、レジリエンス
→小さなリラックス、しっかりリフレッシュ

それぞれのセルフケアプラン

◆ソーシャルサポートを得る

1. 知人、同僚に話す
2. 上司に相談する
3. 家族の協力を求める
4. 専門家の意見を聴く

←なかなか・言えないことも多い・

- * グチスキル(傾き、相づち解毒)(男女差)
- * 話さない相手も: 動物、植物、月・星・宇宙

それぞれのセルフケアプラン

◆認知的再評価 (見方を変える・増やす)

1. 問題の良い点を挙げてみる(リフレーミング)
しつこい → 粘り強い
あきっぽい → 切り替えが早い
鈍感 → おおらか
生意気 → 自立心がある など
2. 第三者の見方を聞いてみる(立場を変える)
登場人物が少ない場合の難しさ

それぞれのセルフケアプラン

◆問題点を明確にし、深く調べ、作戦を立て、 様々な方法を試していく

1. タイムマネジメント:
優先順位をつけ、下位は捨てる(断捨離)
2. ワークライフバランス: 消費と充電
(ワークとライフは別? / ワークで充電?)
3. リジリアンス: PTSDにならない個体要因
積極性(好奇心)と幅(レパートリー)
(×控えめ・テーパー、×パタン・ホーム)

それぞれのセルフケアプラン

◆リラックス・リフレッシュ

1. distancing(安全な距離でエネルギーを回復)
旅に出る、有給を取る、自分にごほうびを買う
家では仕事を忘れる、よく寝る(脳の自然治癒)
酒を飲む、うまいものを食べる(会社以外の人と)
プライベートの趣味を楽しむ(非生産的なことも)
2. 見送り・開き直り型
忙しいのは来月までなので、それまでがんばる
異動や組織替えを期待して待つ
やるしかないと言いつつ、一つずつ片付けていく

それぞれのセルフケアプラン

◆リラックス・リフレッシュ

3. 抑制型
イライラするので、考えないようにする
あまり気にしないようにする(スルー)
「たいしたことじゃない」と言い聞かせる
誰にも言わずガマンする(内なる信念)
4. リラクゼーションなど
ストレスについての知識を持ち、意識を高める
自律訓練法、呼吸法、ストレッチ、
塩、砂糖、運動、占い、お告げ(アディクション注意)

それぞれのセルフケアプラン

◆カウンセラーのお勧め

ご自分のいつもやっているセルフケアが
あなたのメンタルヘルスの「軸」になるでしょう。

たまにはあまりやらないこともいれこみましょう。
遊び心がある時に、少しずつ。

「交流」が遊び心を目覚めさせます。
ほどよく自分をオープンに保ちましょう。(内外)

質疑応答・交流