

個人と組織を活性化させる

# コールセンターの『ストレスマネジメント』

第8回

## 意識的に「笑う」効果とは

意識的に「笑う」ことは、感情コントロールを行うための最も簡単な方法だ。笑顔を作り、意識的に笑うことによって、内面のネガティブな感情を、外面からポジティブに変化させていくのである。今回は、職場のストレスマネジメントの方策として、身近な日常生活や仕事の場面で、誰でも実施可能な「メンタルタフネス」を高める方法をお教えしよう。

まず、皆さんにご紹介したいのは、「笑い」の効果だ。

メンタル疾患と言われる病気を持っている人たちには、ある共通点が見られる。皆、一様に姿勢がうつむき加減なのだ。確かに元気がない時は、誰しもそうなるであろう。逆に、元気があって、自信に満ち溢れている人は、胸を張って前を見ていることはお分かりであろうか(図参照)。ちょっと思い返してみたい。読者の方の周りにもそんな方はいないだろうか？

人間は、内面(心)から何かを変えていくのは難しいという場合でも、外面(表情や姿勢・行動)から意識的に変えていくことによって、内面にまで変化を及ぼすことができると言われていた。もちろん、心から笑うことが一番理想的だが、あえて笑ってみる、作り笑いをしてみることでも効果はあるので、是非実践してみたい。

人間は笑うと、免疫機能ホルモン

が活性化される。世に言う「ナチュラルキラー細胞」というものである。癌を殺してくれる細胞として有名なもので、どこかで聞いたことがあるのではないだろうか。同時に、鎮痛作用と快感作用のあるベータエンドルフィンという脳内物質が分泌される。笑うだけで、身体の中では実にさまざまなことが起きているのである。

笑うことにお金や大きな労力は必要ない。タダで出来る。まずは作り笑いからでもOKなので、早速試してみたいだろうか？

### 自分にとって良いことを日常生活のサイクルにしよう

次に紹介するのは、「ルーティーン」である。ルーティーンとは、日常生活の中でリラックスしたり、モチベーションが高まったりすることを、定期的に繰り返すようにすることだ。例えば、身体のトレーニングと精神的なりフレッシュ効果を狙っ

### 相場 聖

メンタルグロウ 代表取締役  
ヒューマンエナジー 代表取締役  
PROFILE  
前職、DNP(大日本印刷)グループにて、企業内心理カウンセラーとして活動。心理臨床対応と共に、メンタルヘルスの全社共通予防プログラムの作成や、体制構築支援などを手掛ける。同時に教育研修講師としても全国で活動。現在、2社の代表と2つの財団法人の役員を務め、また自身もコンサルタント講師として活動。

て、毎朝必ずジョギングを日課にする、ということや、毎朝必ずストレッチをしてリラックスしている、風呂上がりに必ず音楽を聴いてリラックスする、などの毎日の日課にできることなのである。

要は、日常生活のサイクルにしてしまうことが重要だ。自分にとって良いことを、日常生活の中でサイクルにしてしまうことによって、自分自身のメンタルタフネスを高い状態に保つことができ、モチベーション管理も行えるのである。

メンタルトレーニングの世界でもルーティーンの実践は大切にされている。どれだけ日常生活の中に、自分にとって良い行動をサイクルとして落とし込めるかということは、自分のメンタルタフネスを高く保つための、肝(キモ)とも言える。

普段自分がどんな感情(思考)でいるのかということも、メンタルタフネスを高く保つうえで、とても重要なことである。

人間は、感情に引きずられる生き物だ。感情がネガティブだと思考もネガティブになり、思考がネガティブだと感情もネガティブになる。だからこそ、ネガティブな思考になったら、意識的にポジティブに切り替えるということが必要なのである。

では、そのためにはどうすればいいのか？ 答えは1つ。トレーニングで習慣化するしかない。

例えば、自分の利き腕とは逆の手首に輪ゴムをはめておいて、何かネガティブなことを考えたら、その輪ゴムをパチンとはじく。そうすると、痛みで頭が切り替わり、同時にそれが習慣化してくると、「ネガティブな考え方をすると、輪ゴムの痛みで頭が切り替わる」という条件付けがなされる。そのうち、輪ゴムではじかなくても、ネガティブな考えが浮かんだ時点で、頭が切り替わるようになる……とか。これは今すぐにも始められるものなので、試してみたい。

### 朝、ネガティブな状態だと一日中、心がネガティブになる

それから、人間は感情に引きずられやすいということはお伝えした

図 メンタル面がダウンしている人の姿勢について

「病は気から」という言葉があるが、身体(姿勢)が心の状態に影響を及ぼすことも忘れてはいけない。自らの姿勢がどうなっているか、視線はどこを向いているか、チェックしてみよう



が、とくに「始まる感情」に引きずられやすいということを、是非知っておいて頂きたい。

読者の方々は、朝起きてまずどんなことを考えているだろうか？ 「ああ、今日も始まってしまった」「あれもやらなきゃ、これもやらなきゃ」「つらいなあ……こんな風に考えている方はいないだろうか？ 人間は、朝にネガティブな思考(感情)状態であると、その日一日中、心がネガティブ寄りになる。例えば、朝の通勤電車で、隣に立っていた知らない人に足を踏まれた。でも全く謝ってもくれなかった。こんなことがあった日は、その日一日中気分が悪かったりする。

逆に、朝、鏡の前で笑顔を作りながら、「よし、今日も一日良い日にするぞ！」「よし、今日も一日元気に頑張るぞ！」など、声を出して言ってみてほしい。それだけで自分の気持ち切り替わっていくのを感じられるはずだ。そして理想は、朝起きてからだけでなく、夜寝る前にも行うことだ。

そして、もう1つ。読者の方々は、朝一番最初に職場に入った時に、どんな顔をしているだろうか？ どんな言葉をスタッフにかけているだろうか？

普通に考えている以上に、経営者や職場の管理者がスタッフに与える影響というのは大きいものだ。皆さんが発している朝の雰囲気、その日一日の会社や職場の雰囲気が決まると言ってもいい。今一度自分自身を振り返ってみてほしい。朝どんな顔で会社に入っていくか、どんな表情でスタッフに話しかけるか、どんな言葉を最初にかけているかを。

### 『ストレスの悩み』何でも相談 No.8

皆さんからのご質問やご相談、何でもお受けします。アクセスは、[aiba@mentalgrow.co.jp](mailto:aiba@mentalgrow.co.jp)

相談：うつ病って遺伝なの？  
回答：結論からお伝えすると、NOです。もちろん遺伝的要因も関係していると言われていますが、実際は「遺伝的要因」と、「環境要因(後天的要因)」が複合的に混じり合って引き起こされると言われています。

す。遺伝的なうつ病要素があっても、発症しない人もいますし、逆に、遺伝的な要素が希薄でも、うつ病を抱える人もいます。大切なのは、日々の生活の中で自分自身のストレスコントロールをすることだと考えてください。