

# 2023年9月こころの健康情報⑨感情労働とストレス

こんなことを感じながら働いていませんか？

仕事中に  
作り笑顔を  
している

相手の顔色を  
うかがったり、  
相手のペースに  
合わせたりする



「理不尽だ」  
「不愉快だ」  
と思っても  
それを顔に出さない

相手が気分よく  
過ごせるよう  
気を配る

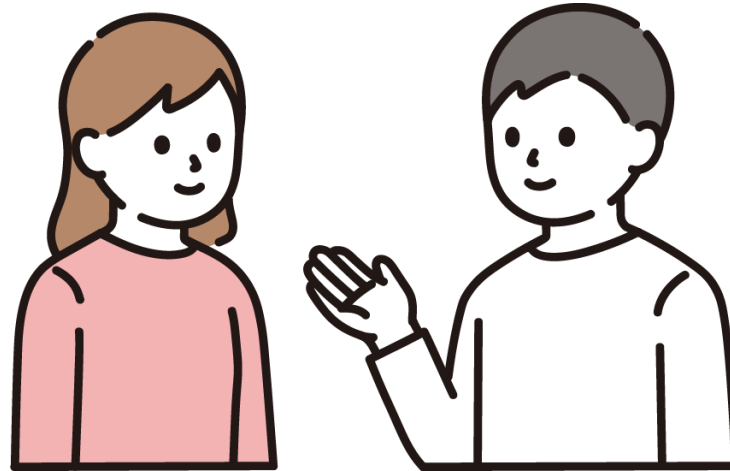
一つでも当てはまれば「感情労働」をしている可能性が大きいです！

参考資料：仕事の顔に疲れていませんか？「感情労働とストレス」 監修 東京成徳大学応用心理学部 健康スポーツ心理学科 准教授 関谷大輝先生

# 2023年9月こころの健康情報⑨感情労働とストレス

## ♥感情労働について知りましょう

理不尽なクレームにも丁寧に対応する、部下のやる気を引き出すために笑顔で励ますなど「**必要に応じた感情のコントロールが求められる仕事**」を感情労働（精神力・感情コントロール能力）といい①肉体労働（筋力・持久力）②頭脳労働（情報処理力）に続く第三の労働とも呼ばれています



代表的でイメージしやすいのは、看護師、学校の先生、飲食店の店員など対人コミュニケーションが重要な職種の方ですが、相手（取引先、上司、部下など）に対して、自分の感情をコントロールしないと仕事がうまくいかない点では、**すべての職業が感情労働の側面を持ち合わせています**

参考資料：仕事の顔に疲れていませんか？「感情労働とストレス」 監修 東京成徳大学応用心理学部 健康スポーツ心理学科 准教授 関谷大輝先生

# 2023年9月こころの健康情報⑨感情労働とストレス

## ♥ 「表層演技」と「深層演技」のどちらを良く使いますか？

その場にふさわしい感情を表現するために、無意識にあるいは意図的に自分を使い分けています。

### ● 表層心理

本心にかかわらず、作り笑顔や丁寧な言動などで仕事上ふさわしい感情を表現する

本心の上に仮面をかぶるイメージ

### ● 深層心理

自分の感じ方や気持ちそのものを仕事上にふさわしい感情に変化させようとする

役者がその役になりきるイメージ



「仕事の顔」と「本心」をはっきり分けたいとき（表層演技）と  
「仕事の顔」と「本心」を一致させたいとき（深層演技）を  
普段のあなたはどちらでしょうか？振り返って考えてみてください

参考資料：仕事の顔に疲れていませんか？「感情労働とストレス」 監修 東京成徳大学応用心理学部 健康スポーツ心理学科 准教授 関谷大輝先生

# 2023年9月 こころの健康情報⑨感情労働とストレス

## ♥ 労働感情がもたらすもの

労働感情のメリットとデメリットについて理解を深めましょう

### ♥ 良い影響

感情労働の醍醐味は、相手の喜びや幸せの感情に直接触れることです。自分の頑張りが「誰かを笑顔にした」「困っている人を助けた」などポジティブな反応や結果を生み出し、やりがいや誇りにつながります。

### ♥ 悪い影響

理不尽な要求を受けたときに、怒りや悲しみを抱え込みながら笑顔を作ったり、誠実に対応することは誰にとってもストレスです。演技している自分に違和感を感じたり、罪悪感を持つなど葛藤を抱えながら働いている人も多いはず。こうした状態が続くと知らないうちに心身の限界を超えてしまうバーンアウトを招きます。



→ **バーンアウト（燃え尽き症候群）** ストレスを受け続けることで、エネルギーが消耗し疲れ果てた状態。症状は「人とのコミュニケーションが面倒になる」「無気力になる」「やりがいを感じなくなる」などうつ病や依存症、休職・退職に発展することもあります。

**感情労働によるストレスへの早め対処が必要です**

参考資料：仕事の顔に疲れていませんか？「感情労働とストレス」 監修 東京成徳大学応用心理学部 健康スポーツ心理学科 准教授 関谷大輝先生

# 2023年9月こころの健康情報⑨感情労働とストレス

## ♥ ストレスへの向き合い方

労働感情の姿をハッキリさせる

### STEP①まずは気付く

いつ、どこで、誰に対してなど、その内容や程度について、じっくり自分の気持ちと向き合うことから始めましょう。  
自分の疲れやストレスがどこからきているのか、自覚するだけでもスッキリします

### STEP②次に言葉にする

その時に感じた素直な気持ちを言葉にしてください。  
ノートに書きだしたり、信頼できる人に聞いてもらったりすることで、「仕事だから」と蓋をしていたネガティブな感情にも目を向けて、その時の気持ちとそれを感じた自分自身に「大変だったね」「よくやったよ」とありのまま受け入れることが大切です。

### STEP③習慣化する

①と②を習慣化しましょう。  
できれば毎日、入浴時や就寝前などリラックスした時間に行うのがおすすめです。  
ストレスケアは「予防」が大切。その日に感じた心身の疲労、ちょっとした違和感の正体を知り、元気なうちにストレス対策を実践してください。

**どんな感情であっても否定しない！自分の気持ちをそのまま受け止める！**



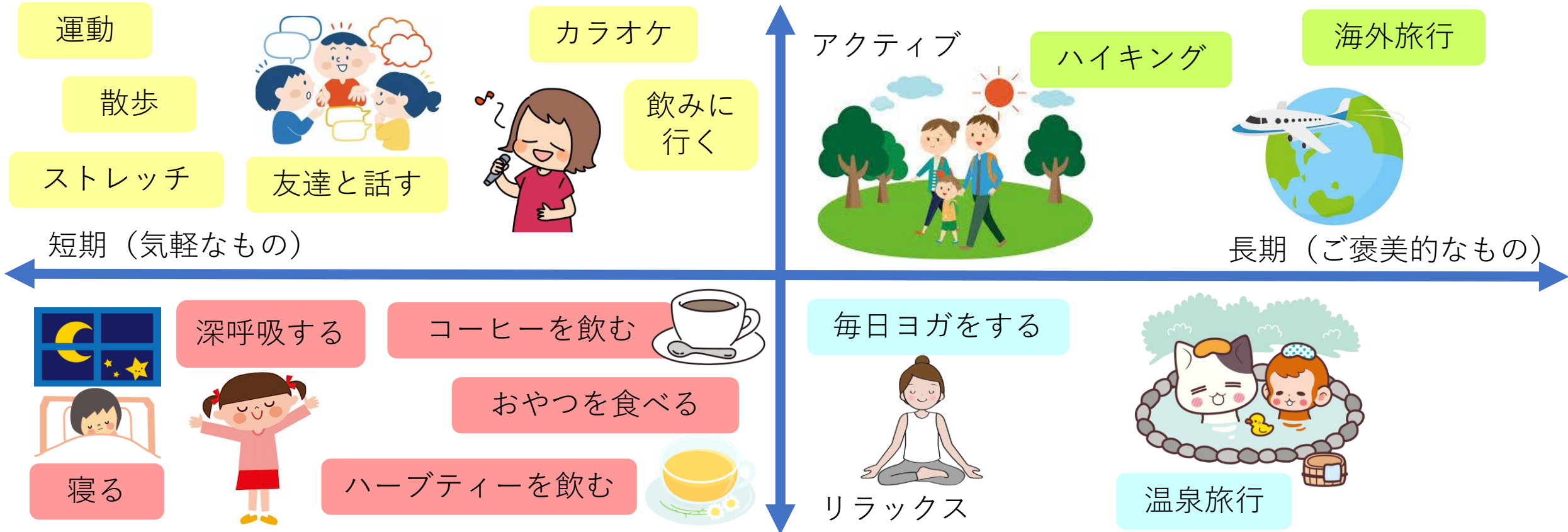
# 2023年9月 こころの健康情報⑨感情労働とストレス

## ♥ 見つけよう！あなたのストレス対策

豊富なバリエーションがカギ

ストレスを吐き出す作業と一緒に自分なりのストレス対策を用意して、  
仕事人生を健康に歩んでゆくことが大切です。

「短期・長期・アクティブ・リラックス」とさまざまなストレス解消法を紹介します



# 2023年9月 こころの健康情報⑨感情労働とストレス

## ♥ 職場のメンバーを守ろう

職場のメンバー同士でできる対策として、メンバー同士がそれに気づき、認め励ましあえる環境づくりに努めましょう！

「気付いているよ！」のサインをおくる



頑張って感情をコントロールしている仲間を見かけたら、その頑張りに気づき、応援しているといことを相手に伝える

ありのままの感情を受け止める



弱音や愚痴など本音で吐き出している仲間がいたら、その感情を否定せずありのままを受け止める

# 2023年9月こころの健康情報⑨感情労働とストレス

## ♥職場のメンバーを守ろう

管理職のみなさんは、ストレスを乗り越えやすい環境をつくるために、  
率先して働きかけましょう！

1日1回声をかける

- 励ます、手伝う、認める、アドバイスするなど  
どんなことでも良いので、相手に「気にかけている」ことを伝えましょう



風通しの良い  
職場をつくる

- 部下の挑戦や新しいアイデアを認める、自分の失敗談を話す、他愛のない雑談を増やすなど言いたいことが言えるような信頼関係を構築しましょう

**自分の心身の健康を「会社任せ」「相手次第」にすることはできません  
仕事でパフォーマンスを発揮し続けるために、  
自分の身は自分で守るというセルフケア意識を持つことが大切です**