

JMIこころの健康調査・相談室レポート

(財)社会経済生産性本部
メンタル・ヘルス研究所

「電話・面接相談から見えること ～職場の変化と心の病～」

相談室レポート15号は、今年9月7・8日に開催した第28回メンタルヘルス大会における重村朋子先生(財)社会経済生産性本部メンタル・ヘルス研究所主任相談員、日本医科大学学生相談室主任学生相談員)のご講演を紹介いたします。

増えてきた普通の相談

私はこのメンタル・ヘルス研究所の電話相談に開設時から何らかの形でかかわらせていただいています。電話相談が開設されてから、このところの変化について最近感じるのは、変な言い方ですけども、ごく普通の相談がふえてきたということです。

「ごく普通の相談」というと語弊があるかもしれませんが、開設当時は、休職せざるを得ないとか退職せざるを得ないといった、明らかに何らかの不調を来している方の相談、すなわち深刻な相談もしくは何らかの精神疾患が疑われる方の相談がかなり多かったと憶しています。ところが最近では精神的な健康度の高い方の相談も承るようになってきて、時代が変化してきたのかなと感じています。かつてはメンタル系の相談に対しては、世の中全体として随分抵抗感があったと思いますが、昨今は心の問題に関して相談をすることの敷居が低くなってきたのだと思います。

普通の相談とはどういうことかといえますと、例えばアイデンティティーの問題、つまり自分はこのような傾向で、今このような場所にいるけれども、自分の将来はどんなふうを考えていったらいいのかとか、もしくは、今このようなことでいろいろ気になっているのですが、といった類の相談です。私どもがある種の心理学的な見地からお話をするというのではなく、その方のお話を伺いしてまとめていだけで「そういうことですね」とご自分の中で結論を出して、「わかりました。ありがとうございました」と言って電話を終えていかれるようなケースです。

こういうご相談も、もちろん私どもが伺いするのは当然ですけど、もう少し前だったら、職場や家庭の中ですごく普通に吸収されていった事柄も随分あるのではないのでしょうか。昨今はそういうこともなかなか吸収されにくい日常生活になっているのかなと感じます。そういう点では、日常のコミュニケーション、もしくは職場でのコミュニケーションが減少しているという傾向と、どこかつながっている感じがいたします。

コミュニケーションの減少とともに失ったもの

コミュニケーションについてはいろいろなとらえ方があると思いますが、私の切り口として、少し違う視点でコミュニケーションを考えてみたいと思います。

いわゆるコミュニケーションが減ったことで、何が減ってきているのでしょうか。アンケート調査に対して「職場の中でコミュニケーションが減っている」とお答えになった方のイメージは、face to faceで、言葉という媒介を使っただけのコミュニケーションをお考えだろうと思います。ではそのface to faceでの言語によるコミュニケーションというものの中に何が含まれていて、そして、それが少なくなることによって何が起きているのでしょうか。社会が非常に簡便化して、迅速に効率的にやるということが強く求められてくるなかで、ごちゃごちゃ余計なことは言わないで要領よく内容だけきちんと伝えなさいという傾向が強まっています。わかりやすくきちんと伝えることがいいことなのだという傾向です。それはそれですごく大切なことだと思いますが、迅速化、効率化することによって、今まで顔を合わせて何だかんだと言っていたことが、メール1本で、隣の人にも「今日何時どこ集合」とか「この話はこうなった。このように連絡するように」「了解」というような形でポンポンポンと行き交うようになっていきます。確かに簡略化されますし、余計な時間を使わなくてすみます。しかし、その中で何か失われてきているのではないかと思うのです。

その一方で1人で処理する仕事が増えています。それは自分の仕事についてシェアする人が少なくなっていることを意味しています。誰かとどうしようかと話し合うこともなく、自分の中で処理して、自分の中で終わっていくということですから、その仕事をしていく中で自分の中にどんな気持ちがかわいてきたかなどということは、シェアする相手もいないし、シェアすることもない。そういうことがコミュニケーションが少なくなってきた裏側にあるのではないかと思います。

実は、これはある病院の例ですが、残業が多くなると安全管理の面から「残業の多い人はそれだけ仕事時間が長くなって疲労感も出てくるからいろいろなミスが出やすくなる」という意見が出ます。特に看護師さんたちはリスクマネジメントという点からも残業はできるだけ少なくして、できるだけ早く仕事を終わらせて帰らせてあげたい。それはなるほど、もったもだと。できるだけ無駄をカットして、うまく効率化できるようなシステムを一生懸命考えましょう。そして皆さん残業はできるだけしないで早く帰りましょう、という方向になるわけです。

ただ、看護師さんの仕事というのは、しょうとすればいくらでもある、いつ終わるともわからない仕事です。特に看護師さんの世界というのはいろいろなことがあるし、中には元気に退院されてよかったというお話もありますけれども、そうでないお話も病院ですから当然あるわけです。そういう方々のケアをしていけば、当然そこにいろいろな気持ちがかわいてきます。患者さんとのかわりの中で、「ありがとう」と言ってもらってすごくうれしかった、やりがいがあったという反面、いわれもない抗議を受けて、とても苦しいと思

うようなこともあるわけです。

そういうようなことを、何となく勤務室でチャートをつけたりしているときに「それだね……」みたいな話をして、「でもね……」というふうに話し始めると、上司が通りかかって「ほら、無駄話しないでさっさと帰りなさい」というふうに注意されてしまい、みんなの中でそういう時間がなかなか持てなくなってくるのです。そうすると、それまで本当に能力も高く、信頼も受けている人たちの中でさえも、何となく不調になる人が出てきます。何か具合が悪くなったり、言われもなく突然涙が出てきたりというようなことが見られるようになります。

そこで何が失われてしまったのかというと、何となくという気持ちのシェアです。連絡しなければいけないことや重要なことではなくて、そこに何かくっついている微妙なものです。一見それは無駄のように見えるかもしれませんがそうではないのです。確かに単なるおしゃべりで、あの人がどうした、だれがどうしたというような話になってしまうと、非常に無駄で、弊害も多くなると思います。けれども「こんなことあったのよ」「ああ、そうだったの」という、たったそれだけのやりとりでどれだけ癒されるか。そういうことまでもが随分減ってきてしまっている。要するに、そぎ落とされた、大事なことの周りにちょっとついていた栄養分みたいなものが随分失われてきている、そんな気がするのです。

ある精神科の先生が「無駄は精神の栄養なんです。子供たちが泥んこの水たまりでピチャピチャやっている、ああいうところからいろんなものが生まれるんですよ」というふうに言われたことがあります。一見意味がない、一見無駄に見えるようなことから、実は我々はいろいろな栄養を受けているのかもしれない。

また他の著書にあったのですが、精神科に入院していらっしゃる患者さんが、回復していかれる中で「ずっとこうやって、ただ寝てばかりいて何もしないのは、とても無駄なような気がします。これでいいんですか」といったときに、先生が「あなたは治療という大変な仕事をしているのだから、他のことをする暇なんてないんですよ」という発言をされたということです。私たちは、休みをとるといって、あたかも何かしなければいけないと非常に意識的になってしまうのですが、意図的に何かするというのではなく、本当にごく普通の会話の中で、「こんなことがあったのよね」と話をできるということがどんなに大きいことかと思えます。

これをもう少しちがう言い方をしますと「デフュージング(defusing)」という言葉があります。これは、心的トラウマと言われるような大きな出来事を経験した時によく出てくる言葉です。最初に何か起こったときに、みんなが感じたことを、システムチックではなく、ただ思いのままに「こうだったね」「大変だったね」「こんなことがあったね」というように、そのときの感想を言い合うものですが、自由に組織立たないでなんとなく仲間うちで言い合うことがその後の気持ちの回復に有効であるとされているのです。

コミュニケーションが全て必要なことだけになってしまって、余計なものを全てそぎ落としてしまったときに、そういう情報の伝達と合わせて自分の何か気持ちのようなものをつけて表現し、それを何となく聞いていくというようなことがだんだん減ってきているの

ではないかと思えます。

逆に言えば「コミュニケーションが大事です。さあ、週に1回1時間みんなで話し合しましょう」というような形でコミュニケーションをとっても、それはむしろ仕事をしているようなものになってしまうのではないかと思うのです。

世の中のスピードと心のスピード

そこにどれだけ、いわゆる無駄ではない大事な栄養分を持ってくるか。今求められている迅速かつ効率よくいろいろなことをやって生産性を上げていくという中に、そのようなものをどううまく取り込んでいけるかということが、本当に現場の知恵ではないかというように思います。といいますのは、人の心の動きというものは、実はなかなか機械のように迅速に、効率的にはいかないものだと考えているからです。

私が学生だった30数年前に大学の先生が、新幹線なんて、あんな非人間的なものには乗れないとおっしゃっていました。その先生が今お元気だったら何とおっしゃるかなと思うのです。私の友人が九州から出てきていて、当時は新幹線で東京に来ます。そうすると、東京に近づくに連れ、だんだん東京の言葉になってくる。そして九州に帰るときには、だんだん言葉が変化して行って、着いたところにはもとの自分の九州の言葉に変わっているというのです。けれども飛行機に乗ったときは違和感があったということ、ずいぶん昔ですけれども言っていました。

何かが変化していくときに、私たちの心というのは、なかなか機械のように効率よく動かないのではないかと思います。それでも人は、非常に適応的に周囲の状況に合わせて合わせようとしていると思うのですけれども、そのために必要な怒りや悲しみのための時間を上手に使うことができなくなっているような気がします。

私は今でも小児科で仕事をさせていただいていますが、あるとき、最近の子供は身内の死を身近に体験することが少ないのではないかという話が出ました。けれども、実は最近では皆さんおうちで、いわゆる家族としてのペットをお飼いになるので、ペットの死は結構体験しているのです。ところが子供たちはそのペットの死の後に、それをどういうふうに自分の中で吸収していくかとか、生と死の意味について話し合うとか、そのことを悲しむ時間を持つということよりも、「次はどんなペットにする？」とか「今度は何犬にする？」というような感覚で、悲しみを悲しみとしてじっくりと時間をかけて向き合いつつ癒していくということもなく、早くそれを処理して、切りかえていきましょうというような風潮になっている感じがします。そのような面からも人間の心の適応ということがなかなか難しい世の中になってきているのかなと感じています。

そう考えると、世の中のスピードと我々の気持ちの部分というものに少しずれが生じているかもしれないと思います。そのような状況でコミュニケーションというものに付随してきた、いわゆる顔を合わせて言葉を使うなかにある、表情や言葉から来るいろいろな調子、柔らかいか強いのか、どんな言い回しかなどといった私たちに働きかけてくるものが

なりそぎ落とされてしまっているのが今の状況なのです。

今の時代にそういうものを大事にしましょうといってもなかなか難しいのかもしれませんが、そういう要素をどんなふうに取り入れていけるかが、これからの私たちの課題ではないかと思います。やはり日々起こっている事柄についてはそこで話し合ったり、そこでシェアしたいという気持ちがあるわけです。全然違う分野、例えば家に帰って話をすればいいじゃないかといっても、そこはなかなか通じないところがあります。夫婦でも全く分野の違うことをやっていると、お互いに聞くことはできても、なかなか共感を持って分かち合うと言うのは難しいものです。

実際に自分が日々の中で受けているものをシェアできる、それをわかってくれる人と、ほんのささいなことでも「そうだよね」と言い合える、ほんのそれだけのことがどれほど大きな意味を持っているかと思うのです。

職場復帰に影響する職場の雰囲気

実は、職場復帰に当たっても同じようなことが言えると思います。私は、ちょうど同じような状況で退職もしくは休職されて一つの職場を去り、そしてまたいろいろな状況の中で次の職場に復帰をされたという方と関わらせていただきました。

お一人の方は、その職場の組織そのものとしてはいろいろ課題を抱えて難しいものがたくさんあるところなのですが、たまたま彼女が入ったセクションは、中心的に動かしているキーパーソンが割とゆったりとした人で、ちょっとの時間をつくってお茶の時間があるのです。それは本当に自然発生的に、たまたまいただいたお茶菓子があったら「ちょっとお茶しましょう」というようなことですが、そういうところで彼女は非常に励まされたというか、安心できているのです。自分自身が休職もしくは退職せざるを得ないような状況を経験して大変な思いをしながら改めて職場に復帰されている方は、職場でちょっとうまくいかないことや「あれ？」と思うようなことがあるとすべて自分が悪いのではないかと、自分のせいでだめなんじゃないかというふうに考えがちです。それが、そういうような時間があると、そうなんだ、自分が変だと思っていたことはみんなも変だと思ってるんだ、自分がだめだと思ったけど結構みんなもできてないんだというようなことがわかって、意外と安心していただけるというような話がありました。

もう一人の方の職場は、そういう雰囲気が全くなかったのです。職場の中でいろいろな対立の構造やギクシャクしたものがあって、そういうごく普通の会話が何も成り立たない。「あなたが来てくれて助かったわ」という声もあれば、一方で「あなた、何なの？」といったいわれ方もあったりして、非常にやりにくくなって、まさに今、続けるかどうか非常に際どいところにあります。

この二人は状態としても能力としてもほぼ変わらない方なのですが、職場の雰囲気の中で随分違ってしまふのだなということを感じさせられました。

そう考えると、コミュニケーションの少なさというのは、ある意味では情報、手がかり

の少なさにもかかわってくると思います。いわゆるハードな情報というのは、いろいろなところから得られると思います。対照的に自分がこんなふうに感じたり、こんなふうに思ったりするのはどうなのかという、自分の感じ方というものに対して検証するようなほかのデータはだんだん少なくなってきました。すると、どうしても自分ひとりの考えの中でいろいろ決断したり、自分自身に対する評価を自分だけで決めていかざるを得ないというようなことが起こってきているのではないかと思います。

雰囲気とか、その何ともいえないものというのは、数量ではなかなか出せません。そこが難しいところなのですけれども、精神のゆとりというか、精神の無駄というか、そういうささいなものこそたくさん必要だと思うのです。決して時間を無駄にするということではなく、何かほんの一言そういうことが自然に言い合えるということです。

コミュニケーションについている栄養素

それが、今はあまりにもコミュニケーションが少なくなり、たくさんの情報があつという間に入ってくるかわりに、その処理を早くすることが要求されています。人の持っているもともとの力でやりくりするのも大変な状況なのに、そこに、失敗してはいけないというプレッシャーも強くなっています。何か事が起これば、具体的にそれをつくった人の責任まで問われてくるという、そういう世の中になっています。ですから、そんなゆとりが無駄なことなどしてはられない。いつもピリピリして慎重に、失敗がないように、ミスが起きないように、事故が起きないようにしていなければいけないという、本当に大変な時代だと思います。

だからといって昔のように戻るわけにはいきませんし、戻るのがいいということでもないと思います。失われてしまったものを、形を変えて、いかに私たちが新たに自分たちの中でつくり上げていくかということが、これからの課題ではないかと思います。そういう点では今、成果主義によるいろいろな評価制度が導入されている中で、メリット・デメリットがそれぞれ生じていると思いますが、このような制度が功を奏する前提として、やはりきちんとしたコミュニケーションと多様な価値観をみんなが持てるようにしていくということが欠かせないと思います。

コミュニケーションに重要なのは、数値などであらわし切れない、何ともいえないものだということ、いわゆるコミュニケーションにくっついていて栄養素みたいなものだということは何となく感じ取っていただければ幸いです。それを今後何らかの形で生かしていくことを、ぜひ皆様をお願いしたいと思います。

実際にいろいろな方々の復帰の支援をしていますと、マニュアルは立派にできています。それはそれでとても大事なのですが、そのマニュアルにプラスアルファの、ちょっとした調味料的なものが欲しいのです。だれかがこの係でこういうふうにするというふうに決められているのではなく、その雰囲気がわかって互いの微妙な察し合いの中で一言声をかけられることが大切なのです。ちょっと雰囲気をわかってくれるというような、その部分が

あるかないかということが、うまくいくかいかないかに大きく影響するように思います。

ですから、復帰のための施策があればいいのは確かで、それなりのプログラム、マニュアルも欲しいです。復帰に当たって不調者を出さないためにそういうものは確かに必要ですし、それがないと困ります。でも、できればそれだけでなく、そぎ落とされてないプラスアルファ、何ともいえない雰囲気のようなものをぜひ根本につくっていただきたいと

思います。そしてそれは今のところ、かなり個人の力に任されているような気がします。そうすると不思議なもので、そういうことを察することができる、そういう雰囲気を何となくわかる人のところに、いろいろまた集中してその人をお願いする、おんぶに抱っここの状況が無意識的にどんどんふえてきて、最終的にはその方がつぶれてしまうということも起こってきます。ですから、少し意識をしていただいて、プラスアルファの栄養素を大切にすることを職場全体で取り入れていっていただけるととてもうれしく思います。

(文責：メンタル・ヘルス研究所)

メンタル・ヘルス研究所からのお知らせ

「心の健康相談室」はJMI健康調査を受診してから2年間は無料で何度でもご利用いただくことができます。相談室を利用される方々に正しい有効な利用法を知っていただくためには、それらの情報をメンタルヘルスの基礎知識とともに、健康管理部門や労組、健保等から社内報や広報誌、社内メールなどを通じて常にPRしていただくことが大切です。それがあがるかいかでも相談室の利用件数は、大きく変わってきます。

メンタル・ヘルス研究所でも、JMI健康調査報告書をお送りしてから、6ヶ月後、12ヶ月後、18ヶ月後には、PRのためのチラシを各企業・団体のご担当者宛にお届けしていますのでご活用ください(チラシはPDFでの送付対応も可能ですので、ご希望の方はご連絡ください)。

尚、社内で「心の健康相談室」のご利用をアナウンスされる際には、相談有効期限を明示されますようお願いいたします。具体的な相談有効期限等、ご不明な点があれば、御社担当の弊研究所研究員までお尋ねください。

また、メンタル・ヘルス研究所は個人情報保護に関し、プライバシーマークを取得しています。「心の健康相談室」はもとよりさまざまな活動を、高い管理水準の中で展開し、皆様方のメンタルヘルス向上をともに考えていきたいと願っています。これからもよろしくお願いたします。

お問い合わせ先

財団法人 社会経済生産性本部 メンタル・ヘルス研究所

(担当 玉城、赤居、根本)

〒150-8307 東京都渋谷区渋谷3-1-1

T E L 03-3409-1127

F A X 03-3797-7214

URL:<http://www.js-mental.org/>

©



(財)社会経済生産性本部
メンタル・ヘルス研究所