

## JMI心の健康調査・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

相談室レポート17号は今年8月29・30日に開催した第29回メンタルヘルス大会から、長谷川栄子先生(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、帝京平成大学准教授)のご講演「電話・面接相談から見えること」と、田中修先生(甲南大学教授)の「植物の成長・生き方に学ぶ～実を結ぶための仲間とのつながり」をご紹介します。

### 【 電話・面接相談から見えること 】

(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  
帝京平成大学准教授 長谷川栄子

#### かわりつつある「相談」

産業カウンセラーとして20年余り相談の仕事にかかわってきましたが、その間に企業の相談室でうかがうお話の内容は随分変わったように感じています。

20年位前は、相談にいらっしゃる方ご自身の生活や人生に関する相談も多く、当時は戦後40年が過ぎている頃でしたのに、まだまだ戦争を引きずっているお話なども聴かせていただきました。また、就職したばかりの若い方が、実際に働きだして初めて、「働く意味」や「仕事とは何なのか」と突き当たって、相談に来てくれたりもしていました。とかく相談室というのは組織の中で問題を抱えたり、弱かったりする人が利用するところというイメージを持たれがちですが、実際にはとても優秀で、その将来を嘱望されているような人も相談にいらっしゃいます。そういう方にも、当然困ったり悩んだりすることはありますから…。

いずれにせよ、相談にいらっしゃる方の多くが、どこに持っていけばよいのか、誰に話せばよいのかわからない、苦情や不満も含めて、「ともかく

聞いてほしい」「とりあえず行ってみよう…」という感じで来室されていたように思います。

ところで、そうした相談内容の場合は、カウンセラーとしての私は、ただひたすらに聞き役に徹し、話される方々がご自分の話すという行為を通じて自らの問題点に気づき、解決の糸口を見い出していくという、いわゆるカウンセリングの手法がとても効果的でした。話す中で、ご自身の問題を客観的に見つめ、それを取り巻く状況や自分の感情を整理し、「働くということは大変なこともあるけれど、いいこともあったな…」と忘れかけていた感覚を思い出し、明日からまた元気に働く意欲を取り戻されることも少なくありませんでした。そして、そうしたことに私自身もまた、働く人が職場の相談室を利用するというこの手応えを感じ、カウンセラー冥利に尽きるものがありました。

けれども、現在は、いわゆる「こころの病」に関する相談がほとんどを占めています。

多いときは、1日10人くらいの方のお話をうかがいますが、10人全員が精神安定剤や抗うつ剤など、何らかの薬を飲んでいらっしゃることもし

ばしばです。こうした方々に従来の「聴く手法」がどのように効果的であるのか、どんな手助けができるのかと、迷いを感じることも多く、担当部署や職制の方々ともよく話し合います。しかしながら、企業の方も増加する「こころの病」への対応に途方に暮れ、ともかく一緒に手だてを考えてもらいたいという要請がされているのだと考えています。

### サービス産業化と感情の疲労

こころの不調を訴える方々の相談内容から、気になることの一つに「感情」をめぐる問題があります。これは現在の、極度に肥大化したサービス産業時代と切り離して考えることのできない問題でもあるようで、すでにホックシールドという学者が、「感情労働」を商品として売り、その労働の対価として報酬を得ている実際を紹介しています。

ホックシールドは飛行機の客室乗務員が、「お飲み物は何になさいますか？お茶にしますか？ジュースにしますか？スープにしますか？」と乗客に尋ねるところから説明を始めています。感情労働の最初の段階は、その人が望む飲み物が何であるか、その人が要求する接遇態度はどんなものかを考え、その人が喜び満足するようなサービスを実現するために、客室乗務員自身の感情をコントロールし消費することだとしました。

ところが最近ではこれがもう一段ランクアップして、「今日、私（客室乗務員）がこの人（乗客）に飲み物を出したことによって、私（客室乗務員）自身がすごく幸せだと感じていることを、相手（乗客）にわかってもらう」ことが求められているというのです。乗客は、自分がこの飛行機に乗り、飲み物を受け取ったことで、この客室乗務員を幸せな気持ちにしてあげたという満足感が生じ、また次回もこの飛行機会社を利用しようという考えを持つようになるということです。

私自身も、この学者の理論を知る以前に似たようなことを感じていました。例えば、最近は多く

の企業で分社化が目立っています。それは時に会計・経理部門であったり、福利厚生部門であったり様々な領域に及んでいます。

そうすると、それまである部署の人が「役員会議で説明するのに必要な資料を作ってくれないか」と会計部門の人に頼むと、会計部門の人は快く応じて「見やすいように頑張ってグラフも付けておいたよ」という対応があったりして、会議がうまくいった後は、「ありがとう。お蔭で助かったよ」なんてやりとりをしていたのに、分社化された瞬間から、お互いは突然「仲間」や「同僚」でなくなってしまうのです。昨日までは「やあ、山田さんこんにちは」と電話に出ていた関係が、「お客様ありがとうございます」という関係になり、より完成度の高い仕事の質（サービス）を求める顧客とその要求に応えることを義務とする外注先になってしまうのです。

企業としては当たり前のことなのでしょうが、私たち生身の人間の感情としては、非常に複雑なものが入り込んできてしまいます。ましてや会計部門も、福利厚生部門も、研修部門もということになってくると、それぞれの人間関係や、それを巡る感情は今までのように安定していられるのでしょうか。

加えて、そういう仕事をしたくないと思う人に対して求められるのが現代のサービス産業化の特徴だと思います。自分が精一杯おいしいお茶を入れてもお客様が「こんなにおいしいお茶を飲んだことはありません」と感動してくれる保証はどこにもありません。それは全く相手次第なのです。にもかかわらず、すべての人に感動してもらったり、満足したりしてもらい、さらにはそのことによって自分が幸せであることを相手にわかってもらうということが日常業務の中に求められるようになると、感情の疲労や歪みをもたらさないはずがありません。

これまでの労働の歴史は、仕事をして生きていくということが、健康や生命と交換するほどのり

スクを常に持ち合わせているということをお話しています。

ブルーカラー労働者が主流だった時代は、じん肺や有害物質による職業病が切実に取り上げられました。ホワイトカラーと呼ばれた事務労働が主流の時代では、キーパンチャー病や頸肩腕症候群などが問題になりましたが、そうした延長線上に、現在の長時間労働やうつ病、そして感情疲労等のリスクが生じてくるのも必然のように思えます。

仕事をしていく上での困難やリスクは、どのような時代にもどのような就労内容であっても決してなくなるものではなく、その時代や就労内容に固有のものが常にあるのだということを決して忘れてはいけないと思います。

そうした現代に固有の問題にどうやって対処していくのかを、企業関係者の方もそれぞれの立場で考えていただきたいと思います。

### 利用者の訴えから基本を見直す

これらの問題に対して「これだ」という解決策はないのですが、一つには利用者の訴えから基本を見直していくことが必要ではないかと思えます。それはつまり本人が不満に思っていること、つらいと思っていることの意味を把握してあげることだと思えます。

例えば、仕事のやり方がわからない、誰かに教えて欲しいけれどもそれを言えない、一人ではなく誰かと一緒に仕事をしたいと訴える人には、その人が一人で仕事をしていく中でどのような状態が発生しているのか、そのつらさとはどんなことなのかをわかってあげないとそこから先に進まないのです。

カウンセラーの立場から見れば、その人の面倒を会社では誰も見てあげず、その人がきちんと仕事ができるように誰も指導をしていないように思えるのです。指導している時間がない、面倒を見られないと言っているのは堂々巡りで何の解決にもなりません。そのまま状況を放置するだけで

は、いたずらに病人を増やすばかりです。

時には、職場の物理的な環境の改善も大切なことです。今さらそんなことと思われるかもしれませんが、この種の相談は本当に多いのです。座席をその日その日に自由に決められる方を歓迎する人もいれば、それをつらいと感じる人もいます。また四六時中風邪でせきをしている人の隣で仕事をするのも、風邪のウィルスに感染することを恐れている人には本当につらいことなのです。なぜマスクをしないのだろう、なぜ上司は何もいわないのだろう、と些細なことかもしれませんがぎりぎりの体力で仕事をしている人にとっては大きな問題なのです。本人がつらいということには、その人なりの大きな理由があることをわかってあげてほしいのです。

「カウンセラーに解ってもらっても仕方がない」といった人もいました。半年くらい相談室に通って元気になり、明日から職場に復帰するという日に、お礼を言いながらも「いくら先生にわかってもらっても、明日からいく職場は変わってないんだよね」とポツリとつぶやかれました。その言葉にもとても大切な意味が込められているのです。

### 今後の課題

自分がこれまでにメンタルヘルスのお手伝いをしてくれて、自分が担当して良かったと言い切れるケースがいったいどれだけあるのかと考えるとじくじたる思いがあります。そして、うまくいったケースというのがあるとすれば、それはほとんど上司の方や会社側の協力があつた場合で、私だけで完結しているということはあまりなかったように思います。

ある管理職の人が部下の相談で私のところに来られたことがありました。その方がご自分の対応について、「本当にこれがいいことなのか、結果的には悪いことをしているのではないかといつも悩んでしまうのです」と話してくれました。私は頭が下がる思いでした。メンタルヘルスの対

応にはこうすればよいという正解はありません。自分のやっていることは正しいのかどうかと不安になりつつも、相談室や他の人の知恵を借りながら、常により良い方法を模索していこうという気持ちこそが、何より大切なのではないかと教えられました。実際にこの方が管理職になられてから、この職場はとても元気になり、メンタル不調で来室していた方の予後も良好だったのです。

いろいろな職場が手探りの状態にあるのでしようが、現場の実際の声を基に、試行錯誤を繰り返していくことがこれからも求められているのだと思います。今の人事担当者は非常に忙しく、担当の人が異動したり替わってしまうことも以前より多いように思います。そのため、組織そのものの知識・経験が不足してきているように思います。何とか「試行錯誤」の回数を増やし、組織内に「働く人」に対する知識や経験を蓄積していただきたいと思います。



## 【 植物たちの生き方に学ぶ 】

甲南大学理工学部  
教授 田中 修

結婚式などの人生の門出に際し、「実り多き生涯でありますように」という言葉が贈られます。これは、植物がすばらしい実や種子を多く実らせるのに、ちなんだ表現です。

しかし、この言葉が多く語られるほどには、植物たちがすばらしい多くの実を結ぶために、もっとも大切にしていることが「何であるか」は知られていません。それは「何だ」と思われますか？

### 性が分かれた生殖の目的

オシベの先にできる花粉がメシベにつけば実や種子ができることは、よく知られています。そして、多くの花の中には、オシベとメシベの両方

があります。ですから、確実に実を結ぶためには、「同じ花の中で、自分のオシベの花粉を、ごくそばにあるメシベにつければいい」と思われがちです。

ところが、多くの植物は、自分の花粉を自分のメシベにつけて実や種子をつくることを望みません。そうして実や種子をつくっても、自分と同じ性質のものができるだけだからです。たとえば、「ある病気にかかりやすい」などの性質が、そのまま子孫(種子)に受け継がれてしまいます。これは生物として好ましいことではありません。その病気が流行ると、その生物種が絶滅する恐れがあるからです。

オスとメスに性が分かれた生殖の目的は子孫

の数を増やすことだけではありません。オスとメスという二つの個体の性質を混ぜ合わせ、いろいろな性質をもつ子孫をつくるのがより重要です。いろいろな性質の子孫がいると、いろいろな環境の中で生きていくことができるからです。

したがって植物が花粉をつくる目的は、自分以外の株に咲く仲間の花に花粉をつけることです。そうすれば、自分の性質とその株の性質とが混じり合っ、いろいろな性質の子孫ができます。いろいろな性質の子孫ができれば、いろいろな環境に対応して成長し、生きていけるのです。

### 植物たちの不安

植物は、いろいろな性質の子孫を作るための花粉の移動を、風や虫に託しています。しかし、風はどこに吹いていくか、虫はどこに飛んでいくかは、気まぐれです。ですから、植物は不安なのでしょう。その不安を打ち消すように、植物は工夫を凝らしています。風に託するスギやヒノキは、ものすごい量の花粉をつくりまします。花粉症のシーズンにスギの木から飛び散る花粉は、あたりの空気が白く曇るほどです。また、多くの植物の花の中には、メシベよりも多くの本数のオシベがあります。これは多くの花粉をつくるためです。

虫に花粉を託す植物は、虫に寄って来てもらって、自分の花粉を他の株のメシベに持って行ってもらおうとします。また、他の株の花粉を運んできてもらおうとします。そのために、花を美しい色で装い、いい香りを放ち、おいしい蜜を準備して、虫を誘い込むのです。

このように、子孫を残すために、多くの花粉をつくり、虫を誘い込むことは大切です。しかし、風や虫が花粉を運んでも、仲間の花が開いていなければ花粉をつけることはできません。ですから、同じ仲間の花は同じ季節に咲くことがもっと大切になります。そのため植物は、仲間ごとに、打ち合わせたように花の咲く時期を決めているのです。ナノハナは春、ヒマワリは夏、コスモスは秋のように、仲間が同じ季節に花を咲かせるので

す。

### 大切な仲間とのつながり

季節をそろえて花を咲かせても安心できない花々があります。開花して一日以内に萎れる寿命の短い花々です。これらは仲間が同じ時刻にいっせいにつぼみを開きます。アサガオは朝、ツキミソウは夕方、ゲッカビジンは夜十時というように、同じ季節にいっしょに花を咲かせるだけではなく、同じ季節の同じ時刻に、仲間がいっしょに花を咲かせるのです。

公園や遊園地などに、「花時計」というのがあります。見に行きますと、花壇の上を時計の針がまわっているだけです。しかし、本来の花時計には、まわる針は要らないのです。時計盤上の花壇のそれぞれの時刻の位置にその時刻に咲く花を植え、どの場所の花が咲いているかを見て、時刻を知るのです。本来の花時計は、多くの植物が同じ時刻にいっせいに花を開く性質の象徴なのです。

皆さん、もう、植物達が実り多き生涯を送るために、もっとも大切にしていることが「何であるか」はおわかりでしょう。同じ季節、同じ時刻に、打ち合わせたように、仲間といっしょに花を咲かせることなのです。つまり、植物達は、一人で美しい色をした香りの良い花を咲かせて目立つことなどではなくて、「仲間とのつながり」をもっとも大切にして、歩調を合わせているのです。

私たち人間も実り多き生涯を送るためには、「仲間とのつながり」を大切にしなければなりません。私たち人間には、一つの仕事を協力して仕上げるための仲間や同じ趣味を持つ友達など、さまざまな仲間がいます。植物にならって、この仲間とのつながりを大切にしていけば、きっと実り多き生涯を歩めるものと思います。

(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。それがあかな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)。

なお、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。

## 【今後の活動予定】

<2007年>

11月15(木)～16(金) 「メンタルヘルス基礎セミナー」

12月10(月)～11(火) 「メンタルヘルス職場対応セミナー」

<2008年>

1月開催予定 「パブリック招待セミナー」

1月開催予定 「労働組合招待セミナー」

2月開催予定 「職場復帰支援セミナー」

### 【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 小暮、中野、玉城、根本 )

〒150-8307 東京都渋谷区渋谷3-1-1

TEL 03-3409-1127

FAX 03-3797-7214

URL:<http://consul.jpc-sed.or.jp/mental/>

©

