

ストレス & ヘルスケア

2018年
冬号

No.227

2018年1月5日発行

特集 ストレスに強い職場をつくろう

メール相談からみたラインケア

(独法)労働者健康安全機構 横浜労災病院 山本晴義

ハラスメントについて	4
職場のメンタルヘルス相談先	5
カウンセリングマインド	6
ワーク・エンゲイジメント	7
お知らせ	8

公益財団法人 **パブリックヘルスリサーチセンター**
Public Health Research Foundation

当法人はストレスが心身の健康に及ぼす影響等を調査研究し、教育研修、相談、出版、健康診査、臨床研究支援、研究助成などを通じて、疾病予防や健康増進など国民保健の維持向上を目指す公益法人です。



職場でのストレス・チェック制度が整備されて2年となりました。本号ではストレスに強い職場を作るためのヒントをお送りいたします。特集原稿では「メール相談からみたラインケア」を、健康情報ではハラスメント、メンタルヘルスに関するさまざまな相談先、相手の気持ちを引き出すカウンセリングマインド、職場を活性化するワーク・エンゲイジメントを取り上げました。ご家庭や余暇の場でもご活用いただける情報です。どうぞお役立てください。

勤労者こころのメール相談より

「死にたいです。」このような内容のメール相談を私はよく受けます。厚生労働省の政策病院である横浜労災病院のメンタルヘルスセンター長として“勤労者こころのメール相談”(mental-tel@yokohamah.johas.go.jp)を始めてから16年が経ち、相談件数は9万件を超えています。このメール相談は、365日24時間受け付けており、返信は、1日以内です。相談者は、返信をいまかいまかと待っていることが多いものです。特に冒頭の「死にたいです。」というような内容の相談の場合、死ぬことを止めてもらいたいという気持ちでメールをしてきている場合がほとんどですから早めの返信が必要です。

相談内容としては、職場の問題では、勤務形態に関する事、上司等が医療機関を勧めたいケース、人間関係に関する相談が多く見られます。また、精神に関する問題では、不安感を訴えるケース、自殺念慮に関する相談が目立ちます。

ストレスを解消しよう、早く病院に行こうと思っても、実際にはなかなか病院に行けない、あるいは病院に行くべきかどうか誰かに相談したい、しかし、精神科は敷居が高いということは往々にしてあります。その点、メール相談はアクセスがしやすく、気軽であることが最大のメリットです。

勤労者メール相談では

- ◆診断や治療はできないが、悩んでいる人が追い詰められた気持ちから解放され、医療機関受診への後押しとなるよう対応。
- ◆相談内容は、勤務形態に関する相談、同僚へ医療機関への受診を勧めたい上司等からの相談、人間関係に関する相談、不安感を訴えるケースや自殺念慮に関する相談が多い。

メール相談では、診察がないので的確な診断や治療はできませんが、相談内容をしっかり受け止め、相談者が医療機関を受診する後押しになるようにと考えています。また、悩んでいる人は、誰かに真剣に聞いてもらったという感覚を得られると気持ちが落ち着きます。こうした安心感が得られると、何も解決方法が残されていないという追い詰められた気持ちから少し解放され冷静になれます。人間には、基本的に、傷つきショックを受けても自ら回復できる力が備わっています。しかし、精神的に追い詰められた状態だとその回復力を発揮することはできません。そのような個人が本来持っている回復力を引き出すお手伝いできればよいと考えています。

職場ラインケアのコツ

皆さんも、職場や家庭で相談をされたり、悩み事を聴いたりする機会があるでしょう。職場で管理監督の立場にある人はなおさらですね。そのようなときの相談の受けかた(ラインケア)のコツをお話しします。

普段のコミュニケーションを大切に

まずは、普段からということが大切です。今まで部下の話聞いたこともないのに突然「なんでもよいから困ったことがあったら話してほしい」と言っても部下は気味悪がって話しません。あくまでも、普段から、自分から話しかけるように心がけましょう。

これは、個人的な感覚ですが、普段から日常会話が多い職場は、健康的な職場であることが多いものです。周囲の人と良い関係を築き、役に立っていると感じられる、生きがいを感じられることは社会的に健康であるといいますが、このような社会的に健康な職場づくりに会話は大きな役割を果たしています。

一昔前のオフィスでは、「普段はお弁当なのに今

日は違うんだな」「ええ、実は妻のつわりがひどく
なって・・・」「そうだったのか、しばらく早く帰るよ
うにしたほうがいいな」というような会話が普通
にされていました。日常的に上司は、部下の生活や
コンディションを把握できていたのです。しかし、
昨今は、PCの普及、個人プレーのワーキング
スタイルが増加しているなどの理由から職場の
コミュニケーションが減っています。職場の人間
関係は、濃密すぎると煩わしいのは確かですが、稀
薄すぎると孤立感が深まり、働く意義が見出しに
くくなります。

相談の場所と時間の配慮を

さて、部下から話があると言われたら場所や時
間も大切です。たとえ忙しくても、「このプロジェクト
が終わったら」などとあと延ばしにしてはいけま
せん。また、逆にその場で「今、話していいぞ」と言
われても話しにくいですね。できればその日のう
ちに、ブース等、囲われていて落ち着いて話せる場
所を選びましょう。

聴く姿勢に徹しましょう

話を聴くときは、とにかく聴く姿勢に徹するこ
とです(表参照)。個人的な意見、経験を語る場では
ありません。また、相談者である部下は問題に直面
していて解決法がわからない状態にあることを前
提に話を聴きましょう。時には、何をいつているの
かわからない、話がまとまっていないということ
もありますから、その際は、批判をなどせず、話
をまとめながら聴くとよいでしょう。

表. 話しやすい(良い)聴き方

- ・相手の言葉を最後までじっくり聴く
- ・相手の気持ちを受け止めるつもりで聴く
- ・ゆっくり話す、責めない・詰めない
- ・うなずく、目を合わせる、穏やかな表情で
- ・理解できないことは、(理解したいからと)再度聞き返す
- ・結論を急がない

抱え込まず、適任者を紹介しましょう

相談者が解決の手段や、利用できる人材・資源を
知らない場合、それらに関する情報を提供しま
しょう。ほかに問題を解決できる人がいれば自分
で抱え込まず、速やかに適任者を紹介することも
情報提供の一つです。

特にいつもと様子が違う場合は、その違う原
因として心の病が背景に隠れている可能性があ
ります。しかし、管理監督者に病気の判断は正確
にはできません。したがって管理監督者が部下
を産業医や産業保健スタッフのところに行かせ
る、あるいは管理監督者が相談に行くという対
応が望まれます。

対応で難しいと感じた場合、厚生労働省のメン
タルヘルスのポータルサイト「こころの耳」
(<http://kokoro.mhlw.go.jp>)も参考にしてみてください。

仕事は、あくまでも志事であり、死事ではありま
せん。個人が職場で自分の存在意義を感じられる
ような社会的健康度が高い職場を作るようにして
いきましょう。



著者略歴

山本 晴義(やまもと はるよし)

1972年東北大学医学部卒業、1991
年横浜労災病院心療内科部長、
1998年より現職。神奈川産業保健総
合支援センター相談員、埼玉学園
大学客員教授、「こころの耳」委員、
パブリックヘルスリサーチセンター
評議員などを兼職。

メール相談メンタルサポーター養成講座の ご案内

山本先生を講師に、メール
相談実践に関する研修を開催
しております。基礎を学ぶ初級
コース、カウンセラー対象の
中級コースの2コースです。
詳細はホームページをご覧
ください。最新情報は2月上旬
更新予定です。



<https://www.phrf.jp/ssl/education/mailsoudan.html>

パワーハラスメント

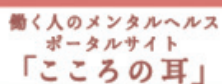
職権などのパワーを背景にして、本来の業務の範疇を超えて、継続的に人格と尊厳を侵害する言動を行い、就業者の働く関係を悪化させ、あるいは雇用不安を与えることをパワーハラスメントといいます。うつ病などのメンタルヘルス不調の原因となることもあります。

平成24年1月30日、厚生労働省の「職場のいじめ・嫌がらせ問題に関する円卓会議ワーキング・グループ報告」によると、職場のパワーハラスメント(パワハラ)とは、「**同じ職場で働く者に対して、職務上の地位や人間関係などの職場内の優位性を背景に、業務の適正な範囲を超えて、精神的・身体的苦痛を与える又は職場環境を悪化させる行為をいう。**」とされています。上司から部下に行われるものだけでなく、先輩・後輩間や同僚間、さらには部下から上司に対して様々な優位性を背景に行われるものも含まれます。

職場のパワーハラスメントの行為類型は右表のとおりです。(ただし、職場のパワーハラスメントのすべてを網羅するものではありません。)

職場のパワーハラスメントの行為類型

- (1) 身体的な攻撃(暴行・傷害)
- (2) 精神的な攻撃(脅迫・暴言等)
- (3) 人間関係からの切り離し(隔離・仲間外し・無視)
- (4) 過大な要求(業務上明らかに不要なことや遂行不可能なことの強制、仕事の妨害)
- (5) 過小な要求(業務上の合理性なく、能力や経験とかけ離れた程度の低い仕事を命じることや仕事を与えないこと)
- (6) 個の侵害(私的なことに過度に立ち入ること)



厚生労働省委託事業「働く人のメンタルヘルスポータルサイト『ココロの耳』」では、「パワハラ(パワーハラスメント・職場のいじめ)」に関する情報を提供しています。

<http://kokoro.mhlw.go.jp/power-harassment/>

職場で起こりやすい様々なハラスメント

〇〇ハラという名前で20種類以上が定義されます。正に「嫌がらせ」の数だけ「ハラスメント」があるといえましょう。

パワハラ (パワーハラスメント)	職場の優位な立場を利用して行う、精神的・肉体的な嫌がらせ	アルハラ (アルコールハラスメント)	お酒の一気呑みなど、断れない状況でアルコールを飲ませることを強要するような行為
セクハラ (セクシャルハラスメント)	不快な行動・言動による性的な嫌がらせ	ラブハラ (ラブハラスメント)	社内恋愛をバラすことや、交際を無理に迫るなど、恋愛や異性に関する話題で精神的に不快な行動をとる行為
モラハラ (モラルハラスメント)	倫理的に許されない言動による精神的・肉体的な嫌がらせ	リスハラ (リストラハラスメント)	退職するように仕向ける、退職したくなる環境を作るなどの嫌がらせ
エイハラ (エイジハラスメント)	「ゆとり世代はこれだから。」のような言動など年齢による嫌がらせ	カラハラ (カラオケハラスメント)	カラオケなどの場で歌えない曲をわざと歌わせるなど本人の意思に反する行動を強要する行為
マタハラ (マタニティハラスメント)	妊婦であることを理由に、退職を迫ることや仕事を与えないまたは無理な仕事をさせるなどの嫌がらせ	レリハラ (レリジャスハラスメント)	入信を迫るなどの宗教勧誘や特定の宗教の弾圧など、信仰の自由を阻害する行為

「そんなことまで?」と思うようなハラスメントもあったのではないのでしょうか。すべての嫌がらせ行為はハラスメントとなります。そして細かく分類されるほど、ハラスメントの問題は顕在化しており、たかがハラスメントでは済まない時代となっています。自分がされることはもちろん、ご自身の行為もまたハラスメントにつながることはないか、振り返ってみてはいかがでしょうか。

職場のメンタルヘルスで活用できる主な機関（担当者または個人向け）

職場づくり、個人の心身の健康などについて、企業の担当者または個人が利用可能な相談機関をご紹介します。

・ 地域産業保健センター	心の健康に関する相談の実施、専門スタッフの紹介、情報提供など、小規模事業場の労働者や事業者への産業保健サービスの提供を中心に行っています。 特に、労働者50人未満の産業医選任義務のない小規模事業場においては、 <u>地域産業保健センターの支援を受けることは有効でしょう。</u>
・ 都道府県 産業保健推進センター	産業保健に関する様々な問題について、専門スタッフが相談に応じています。事業場の産業医、衛生管理者等の産業保健関係者に対して、研修の実施や情報提供等のサービスを行っています。
・ 中央労働災害防止協会	安全で健康・快適な職場づくりを支援するため、各種の事業を提供しています。全国各地に事業拠点があります。
・ 精神保健福祉センター ・ 保健所 ・ 市町村保健センター	センターにより提供されるサービスに違いがあります。最寄りの施設をご確認ください。精神保健福祉センターは都道府県、政令市に設置されています。
・ 大学の臨床心理センター	お近くの大学に一般向けの臨床心理センターを持っている場合があります。
・ 精神科 ・ 心療内科等の医療機関	身体の不調がある場合には内科、耳鼻科、眼科、消化器内科、脳神経外科などにかかることもよいでしょう。
・ 法テラス	法的なトラブル相談(多言語対応)



カウンセリングマインドを持った接し方

職場や家庭で、元気がない人や困っているに声をかけることはあるでしょう。相手が相談してきたとき、あなたはどのように答えていますか？相談を受けたときに知っておきたいカウンセリングマインドをご紹介します。



カウンセリングマインドとは

話し手のために自分ができることで
役に立ちたい、援助したいという
気持ち・心構えのことです。



カウンセリングマインドのポイントは

- ・話し手の言っていることを**しっかり聴く**
(表面の言葉だけでなくその**気持ちもくみとる**ように)
- ・言っていることを批判したり、否定したりはしないで**気持ちを受けとめる**
- ・自分の価値観や考えを**押し付けたり、指示したりしない**
- ・自分の**思い込みで判断しない**
- ・話し手の**考え方、気持ち、価値観を尊重**する
- ・**励ましやアドバイスが逆効果**のこともあるので留意する

以上のようなことを心がけて相談にのると、
話し手は聞いてもらった**安堵感**と理解された**満足感**を得て、
落ち着いて自分の問題を考えられるようになります。



カウンセリングとは

カウンセラーが来談者*の悩みや心の問題を来談者自身で解決できるように支援する方法です。カウンセラーが来談者への理解を深め、来談者の自己成長力、自己治癒力を信じ、来談者からの信頼を得られるような人間関係が基となります。

*相談に来る人・話し手

ご存知ですか？

ワーク・エンゲイジメント

職場環境へのポジティブアプローチ

2017年10月より開催いたしました健康増進セミナーでは、「職場環境へのポジティブアプローチ～ストレスチェックを活用した職場活性化の進め方」と題し、島津明人先生(北里大学)にご講演いただきました。ご講演のキーワードであった「ワーク・エンゲイジメント」をご紹介します。

ワーク・エンゲイジメントとは

ワーク・エンゲイジメント

仕事に誇り(やりがい)を感じ、仕事に対して熱心に取り組み、仕事から活力を得ていきいきしている状態



ストレスさえなければ、良い環境といえるでしょうか？ワーク・エンゲイジメントはそんな疑問から生まれました。ワーク・エンゲイジメントとは、仕事に誇り(やりがい)を感じ、熱心に取り組み、仕事から活力を得ていきいきしている状態をいいます。



ワーカホリズム(仕事中毒、仕事依存)

仕事への楽しさや心身の健康が損なわれている状態

バーンアウト(燃え尽き症候群)

心身の健康が損なわれ、仕事の生産性が落ちている状態

仕事にたくさんのエネルギーを注ぐ働き方にワーカホリズム(仕事中毒・仕事依存)がありますが、こちらを「我慢型の努力」とすると、ワーク・エンゲイジメントは「夢中型の努力」の働き方と言えます。また、ワーカホリズムはバーンアウトとともに心身の健康が損なわれている状態です。

ワーク・エンゲイジメントによる 職場活性化 → 職場の強みを増やす

ワーク・エンゲイジメントは「個人の資源(自己効力感)」と「仕事の資源(組織の持つ強み)」から成り立つことが知られており、「職場の強み」を増やすことが働きやすい職場環境を整えることにつながります。



ワーク・エンゲイジメントのグループとワーカホリズムのグループを追跡した研究の結果、2年後のワーカホリズムグループでは仕事のパフォーマンスは向上しましたが、不健康度が増し、生活満足感が低下したのに対し、ワーク・エンゲイジメントグループでは不健康度が下がり、生活満足感、仕事のパフォーマンスが向上したことが示されました。Shimazu et al.(2015) Int J Behav Med, 22, 18-23

(公財)パブリックヘルスリサーチセンターからのお知らせ

ストレス科学シンポジウム うつにならない 第8弾 — 毎日楽しく過ごすための工夫 —

2018年3月4日(日) 13:00~17:00
早稲田大学 小野記念講堂 (27号館)
地下鉄東西線「早稲田」下車徒歩5分

参加費無料
先着200名

プログラム

講演1 ▶ うつにならない食生活習慣の科学

功刀 浩

(国立精神・神経医療研究センター神経研究所疾病研究第三部長)

講演2 ▶ うつを予防するマインドフルネス

越川 房子

(早稲田大学文学学術院教授)

講演3 ▶ ストレスをためない生き方

田中 克敏

(北里大学大学院医療系研究科教授)

パネルディスカッション

司会 山本 晴義

(横浜労災病院勤労者メンタルヘルスセンター)

お申込み

ストレス科学研究所 教育・研修担当

03-5287-5070

<http://www.phrf.jp/ssl/education/>



市民講座 赤ちゃんからお母さんと社会へのメッセージ こどもの難病 — 今日の進歩と明日への課題 —

2018年2月4日(日) 13:00~17:00
早稲田大学 小野記念講堂 (27号館)
地下鉄東西線「早稲田」下車徒歩5分

参加費無料
先着200名

プログラム

講演1 ▶ 未診断疾患イニシアチブ(IRUD)について

小崎 健次郎

(慶應義塾大学医学部臨床遺伝学センター教授)

講演2 ▶ 免疫不全症に対する新生児マススクリーニング

今井 耕輔

(東京医科大学小児周産期地域医療学講座准教授)

講演3 ▶ 子どもの神経難病(あるいは遺伝病)への取組

齋藤 加代子

(東京女子医科大学附属遺伝子医療センター長)

お申込み

ストレス科学研究所 教育・研修担当

03-5287-5070

<http://www.phrf.jp/ssl/education/>



第5回 健康教育研修会 職場における発達障害 — 障害特性の理解に基づく支援 —

2018年2月9日(金) 14:00~17:00
早稲田奉仕園 リバティホール
地下鉄東西線「早稲田」下車徒歩5分
地下鉄副都心線「西早稲田」下車徒歩8分

参加費
5,000円
定員30名

太田 晴久

(昭和大学医学部 精神医学講座 発達障害医療研究所)

お申込み

ストレス科学研究所 教育・研修担当

03-5287-5070

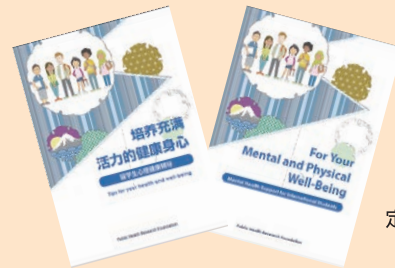
<http://www.phrf.jp/ssl/education/>



心と体の元気のために 日本語版、英語版、中国語版 販売中

留学生に向けて、ストレスのセルフケアを紹介しています。毎日を元気に過ごすためにお役立てください。本誌を用いた勉強会・セミナー等開催のご相談も承ります。

ご注文・お問い合わせ <https://www.phrf.jp/contact/>



定価216円
(税込)



【写真紹介】

「冬」をテーマに当法人職員より募集しました。

表紙「山中湖」小田英樹(健康増進センター統括情報管理部)P.5「みなとみらいと富士」渡辺優(健康増進センター東京健康企画課)、P.8「日本一有名な猫?!」竹原勇(健康増進センター統括情報管理部)

お問い合わせ

教育・研修 03-5287-5070

健康診断

北海道支部 011-261-2000

東京支部 03-3251-3881

関西支部 06-6539-1111

西日本支部 092-286-9619



編集発行:公益財団法人パブリックヘルスリサーチセンター 附属ストレス科学研究所
〒169-0051 東京都新宿区西早稲田1-1-7 TEL03-5287-5070/FAX03-5287-5072 <http://www.phrf.jp>

