

# A子 あなたの職場の瑛子さん

## メンタル不調の未然防止について

一般社団法人日本産業カウンセラー協会  
シニア産業カウンセラー キャリア・コンサルタント

中川 真理子



発行所  
三重県地方自治研究センター  
三重県津市栄町2丁目361番地  
(一助)三重県地方自治労働文化センター内  
TEL059-227-3298  
FAX059-227-3116  
http://www.mie-jichiken.jp/  
info@mie-jichiken.jp

### 初めに

私は、一般社団法人日本産業カウンセラー協会に所属するシニア産業カウンセラーで、産業カウンセラー養成講座三重教室の実技指導者の一人です。同時に、若者就業サポートステーション・みえで、社会に向けて一歩踏み出しにくい若者の就労に向けた支援をしている総括コーディネーターでもあります。

日本産業カウンセラー協会では、多様な職場で働く人たちが抱える問題を自らの力で解決できるように援助できるカウンセラーの養成と、働いている方々の職場のメンタルヘルス教育・キャリア開発・職場における良好な人間関係づくりの支援をしています。若者就業サポートステーション・みえでは、「働くこと」に踏み出したい若者の「働き出す力」を引き出し、職場に定着するまでを支援しています。

私が産業カウンセラー協会や若者就業サポートステーション・みえという場所で働くようになったのは、いくつもの偶然とか運とかチャンスとか人脈とかが重なって、今がある

わけですが、カウンセラーという仕事についているのは、運とか偶然ではなく、私という人間のものの考え方だとか、生きてきた経験だとかが影響していて、カウンセラーをしているのだと思います。二足のわらじで、働く場所や支援対象は異なっても「その人がその人らしく生きていけるよう支援する」事が、私のやりたい事の軸になっているのだと改めて思いました。

### 職場のメンタルヘルス

最近では、メンタルクリニックの看板が街のあちこちに見られるようになりましした。その名称も、「精神病院」から「メンタルクリニック・こころのクリニック」等、心理的なハードルも低いものに変わってきています。以前に比べて精神科・心療内科を利用しやすくなっていることもあるでしょうが、精神疾患を抱える患者数は、糖尿病やがんを抑えて、増加の一途をたどっています(図1参照)。

今や多くの職場で、「メンタル不調の未然防止及び早期発見と介入」がうたわれ、そのためにメンタルヘルス研修会やハラスメント研修、ストレスチェック等が実施されています。私も職場のメンタルヘルス研修の中で、うつ等の早期発見のため「何かいつもと変わったサインはありますか?」「いつもと違うところを見つけておくには、普段の職員の様子を知っておくことが大切です

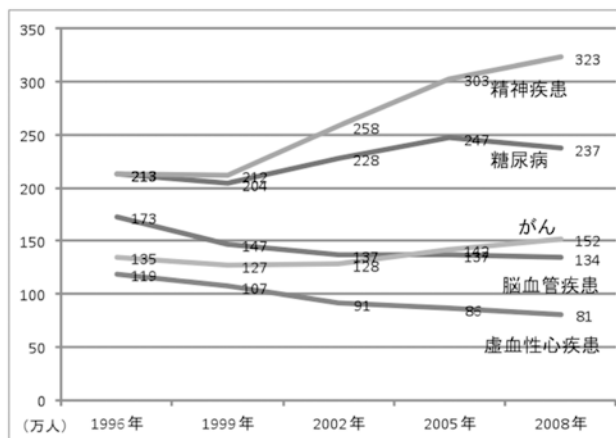


図-1 5大疾病患者数の推移:患者調査 厚生労働省

よ。」とお伝えしています。

例えば、普段はおしゃれな方なのに最近同じ服を着て出勤しているよねとか、肩にフケがついているなあとか、最近あまりおしゃべりに交じってこなくなったねとか、月曜日になると「お休みさせてください」と言う電話があるなあとか。

そしてサインに気づいたらまず、「そつと声をかける、話を聴いていく」という事をお願いしています。声をかけられて救われたと思う方もおれば、中には職場に迷惑をかけてしまうと思ひ、症状を悟られないように、逆に頑張ってしまう方もおられるので、個々に様子を見ながらです。ストレスをためやすい方は、もともと①真面目で誠実で責任感が強い、②他者の評価に敏感、③

自責的である等の病前性格をお持ちです(病前性格…精神疾患を発症する前の性格には、共通する特徴がある)。まずはサインに気づいた方から、「最近どお?(あなたの事がちよつと気がかりなの)」というメッセージを相手に届ける事が大事です。

また、メンタル不調を起こす要因は、「仕事の量」「仕事の質」もさることながら「職場の人間関係」が、最も多くの割合を占めています(図2参照)。現場の人員が減らされていくにもかかわらず、より効率の良い働き方が求められる中で、ストレスとなるであろう「仕事の量・質」よりも「人間関係」の方がストレスの原因となっているのです。

メンタルヘルス研修の内容も、単なる精神疾患の話や未然予防への対処策にとどまらず、「快適な職場づくり」「風通しの良い職場」「職場の

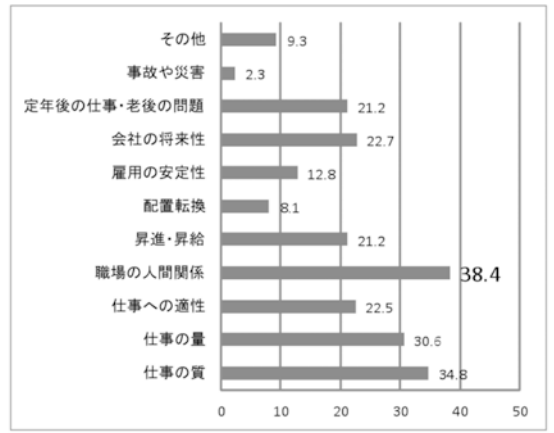


図-2 職場のストレス要因 労働者健康状況調査 厚生労働省

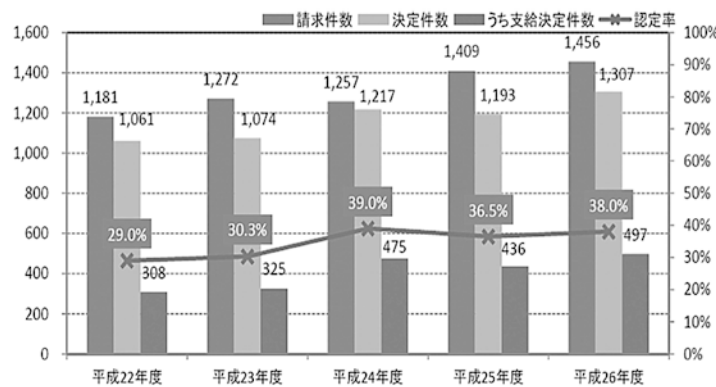


図-3 精神障害の労災認定件数 厚生労働基準局保証課

コミュニケーション」等の内容が求められているのも、職場のより良い人間関係づくりが、職場の生産性を向上させるのにかかせないからなのでしょう。さらに、精神障害の労災請求件数・認定件数も増えていきます(図3参照)。ただし、労災であると認定されるには、その発病が仕事による強いストレスによるものと判断できる場合に限るという要件があります。実際、業務によって強いストレスがかかった場合でも、例えば同時に私生活でのストレスが強かったり、精神科通院歴がある等、元々個人に要因がある場合には、どれが発病の原因なのかを慎重に判断する必要があります。

「ご相談したい事があるので、お時間取っていただけますか?」瑛子さんからの相談予約が入るのは1年ぶりでした。

瑛子さんは、3人兄弟の長女で、両親との5人暮らしです。今の職場に就職してから2年半ほどになる、言語表現力に優れ、感性豊かで真面目な30歳代半ばの女性です。明るくお茶目なのですが、気に入った洋服があると同じものを何枚も購入し、繰り返し着るといふ風は無頓着なところもあります。以前「瑛子さんは、違うものを毎回洗濯して着ているから、自分的には何の問題もないかもしれないけど、他の人から見たら、洗いもせずに同じ服ばかり着ていると誤解されるかもしれないよ。」と

### 瑛子(仮称)さんの事

私が、若者就業サポートステーション・みえで関わっている若者たちには、不登校・引きこもり経験やいじめられ体験から、過去にメンタルクリニックを利用されていた方も何人かおられます。彼らが就職した後、もし過重労働が原因で精神疾患を発症することがあったとしても、労災には認定されない可能性もあるという事です。

私がこの寄稿のお話をいただいた時、「現場の体験を踏まえたカウンセラーとしての視点」から職場のメンタルヘルス及び未然防止についてお願いしたいと言われ、思い浮かんだのが瑛子さんの事でした。

笑って言ったことがありました。

瑛子さんは、以前勤めた職場で軽いうつを発症し、退職した経緯があります。治療に専念すること数年間、ようやく主治医の許可も出たので、わくわくどきどき不安いっぱい再出発でした。

働くにあたり、体力的な不安もあったので、就職先は1年契約で一般事務の補助職(1日6時間勤務)としました。会社には、月1回の通院が必要な事、服薬している事なども伝え、了解していただいていたのでした。1年後は契約更新にともない、勤務時間も7時間に増え、彼女の仕事ぶりが評価されてきているのだなど嬉しく思ったことを覚えています。

瑛子さんが前職でうつを発症したきっかけは、職場で上司が部下を叱責している所を見た事でした。彼女にとって怒りを含んだ声は、幼少期からの父親のどなり声と重なり、注意されているのは自分ではないとわかっていながらも、息苦しくまいがしたそうです。それ以後、瑛子さんは自分も何かミスをして注意されるのではないかと(先取不安)と思い、書類の確認を何度も行うようになりました。当然作業の効率は下がりましたが、注意を受けることが繰り返され、上司の顔を見るのも恐ろしく、出社できなくなり退社に至りました。

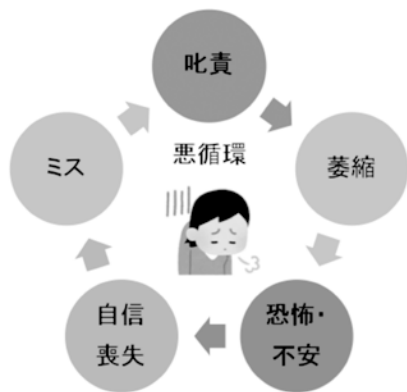
今度は、前職での失敗を踏まえ、①自分に無理をさせない、②仕事を続けるために休みを入れる、③もうダメだという一歩手前で助けを求め

る、④他人の感情に巻き込まれない等の確認をして就職していかれました。就職してから何度か電話での相談はあったのですが、ここ1年は何事もなく無事に過ぎていっていると思っていました。一体、彼女に何があったのでしょうか？

瑛子さんの主訴は「もう仕事を続けていく自信がない」という事で、内容は以下の2点でした。

- ① 自分に業務遂行能力がなく、職場で「完全にお荷物」になっているので、いたたまれない。
- ② ある社員が、いつも私を監視しているようで怖く、出勤するのがつらい。

瑛子さんには、幼少期からの父親の影響もあり、自分より権威のある上司や目上の人の前で、必要以上に緊張したり威圧感を感じる傾向があります。さらに、怒り等ネガティブな感情を含んだ声に過剰に反応したり、追い立てられるような圧迫感を感じたり、パニックになったりする時があります。父親からは、理不尽



な事で怒られ「ダメなヤツだ」と否定されてきたために、「自分にはうまくできるわけがない」「自分は失敗するに決まっている」といった思い込みを持っていました。このような場合、失敗しないようにすればするほど些細なミスを繰り返し、さらに叱責を受けるといって悪循環に陥り、仕事にも自分にも自信が持てなくなってしまう。同僚に「前にも言ったじゃん。」と軽く言われたことも、同じ事を何度も聞いてはいけないと重く受け止め、ミスを重ねる原因となりました。

私は、瑛子さんの中に「完璧な人間でなければ人からは愛されない」という、かなり実行不可能な信念を感じるがあります。完璧に業務をこなしたい自分とそうではない現実の自分のギャップにどのように折り合いをつけていくか；が彼女の課題の一つです。

「ある社員が、いつも私を監視しているようで怖い」とについては、彼女自身が会社に相談していました。会社側は、対応策として席替えをする等、気になる視線が死角になるよう配慮してくれたそうです。ただ、監視されているように感じるのには、あくまでも瑛子さんの気にし過ぎであって、当該社員には全く責任のないところであるから、今後は波風立てるような言動は慎むようにと言われたそうです。

中川…席を替わってみてどうですか？

瑛子…本当はあまりよくわかりません。席を替わっても怖い気持ちは変わらないし；でもせっかく配慮してもらったんだと思うと、聞かれても変わらないとは言出しにくくて…。だって、「大丈夫？」って聞かれると「大丈夫です。」としか言えないじゃないですか。

中川…「大丈夫？」って聞かれて、瑛子さんは、本当は何て言いたいのですか？

瑛子…本当は、全然大丈夫じゃないしんどくてつらい；休みたい。

中川…怖いっていう気持ちは相変わらずあるし、全然大丈夫なんかじゃなくってつらい思いで会社にいる。でも、会社側の配慮を思うと、申し訳なくて休みたいとは言い出せない感じなんです。

瑛子…はい。ただでさえ、仕事で皆さんに負担をかけてしまっているのに、私の事なんかでこれ以上迷惑かけられません。それに、やっぱりわかってもらえないんだなって感じします。

中川…やっぱりわかってもらえない感じがする。

瑛子…はい、何度も監視されていると思う理由を説明しても、あなたの気のせいで片付けられるし；確かにその人は監視してないのかもしれないけど、私の体調が悪くなっていることは事実なのに、そのつらさがわかってもらえない；もう、わかってもらえなくてもいいかなって思う時もあります。

中川…わかってもらえないというのは

と、わかってもらえなくてもいいかなって言うのは、少し違うような感じがするんだけど、どうでしょうか？

瑛子…何か、あきらめがついた感じ；かな。もう私、会社に期待してないんだなって思いました。気にし過ぎと言われればそうかもしれないけれど、怖くて仕方がない。夜眠れないほど、ぜん息の発作が起きたり、食欲も落ちて、体調まで崩しているのは本当の事なのに、それがわかってもらえない。もういいかなって感じですよ。これ以上、体調が悪くなる前に、これからどうするか、考えることにします。

ほどなく瑛子さんは、退職の道を選びました。

### ふりかえり

瑛子さんが言った「職場でお荷物になっていく自分」と「監視されているようで怖い」は、繋がっている事象なのだと思います。絶対にミスをするに違いない自分を監視している、ミスをする、ほらやっぱり間違えたよねと自分に烙印を押しに来る；萎縮してしまい、とても仕事を楽しむどころではなかったでしょう。

ところで、瑛子さんは、そんなにミスばかりのダメ社員だったのでしょうか？確かに電話を頂いた頃は、業務に集中できず、同僚からため息ついて愛想をつかされるくらい（本人談）ミスも連発していたよう

です。しかし通常は、例えば10ある業務のうち、彼女がおかすミスは1〜2個だと聞いています。残りの8〜9個は滞りなく実行されているのに、なぜ瑛子さんは自分ができない人間だと思いついてしまったのでしょうか？

1つ目に、瑛子さんのものの考え方の特徴があります。

前項で述べた、ストレスをためやすい人の特徴ともあてはまるのですが、①真面目で誠実で責任感が強い、②他者の評価に敏感である、③自責的・自罰的である、④感情の表現(特に怒り)が不得手である、⑤白か黒か、100か0かと言う考え方を、等です。基本的に物事をきちんとこなしたいと思っており、その出来栄えについて人がどう評価するか気になって仕方がない。また80点くらいの評価では満足できず、100点以上の評価が得られないのであれば、やっけないのと同じであるという感じなので、とてもエネルギーを使います。

次に、瑛子さんの自分に対する評価(自己肯定感)の低さがあります。彼女の中に「完璧な人間でなければ、人からは愛されない」という信念を感じることがあると申しましたが、もう1つ「他の人は完璧でなくとも愛される」という信念も持ち合わせています。つまり、自分はダメだけ他人は許されるのです。自分から愛され、大切な存在と認められるためには、人の何倍も努力し頑張らなくては、自分自身が認めら

れる事はないと瑛子さんは思っています。

最後に、環境的な要因として、会社側の教育体制があります。

業務をこなすのは当たり前前事であり、当然の事をやってもあえてそれを称賛することはない、間違いがあればそれを指摘するというものでした。確かに、学校の教育現場ではないので、やって当たり前前事であえて褒める必要はありません。ただ、自己肯定感が低く、人からの評価に敏感で左右されやすい瑛子さんにとっては、今やっている作業がこれで良いのか悪いのか判断できず、不安な気持ちでいっぱいだったろうと思います。

## 今後に向けて

今回の瑛子さんのケースは、2度目の就職という事もあり、彼女自身も体調を崩さないよう留意しながらのスタートでした。会社側も彼女の心身の状態に配慮し、毎月の通院や突然の体調不良に有給休暇を使うことを優先してくれました。瑛子さん自身が有給休暇の視線に恐怖を感じていると訴えた時も対処策として席替えを試みてくれました。なかなかそこまで配慮してくれる職場はないと思います。「休みが多い」という指摘も、瑛子さんは1年契約なので更新に影響するという配慮だったかもしれないが、身体を休めた瑛子さんには、もはや届きませんでした。

瑛子さんは「私なんかのために、忙しい中、話を聞く時間まで割いてくれて、こんなに配慮してくれる会社は他にないと思う。自分も会社が判断してやっている事が、世間一般では常識的に通用することなんだと理解している。ただ、自分が視線を感じる時の恐怖心や気持ち悪さが、どう表現しても相手に伝わらず、わかってもらえない事がつらかった。『瑛子さんの気にし過ぎ』ではなく、ひと言『怖かったんだね』と言って欲しかった。」と言いました。

「相手が話す事柄から伝わってくる気持ちを、自分もあたかも同じ体験をしたかのように感じとり、それを言葉にして伝え返す」事を「傾聴」と言い、私たち産業カウンセラーは大切にしています。

クライエントは、カウンセラーとの人間関係の中で、「自分の事を理解してもらえた」という実感を持って初めて、自分が抱えている課題と向き合う勇気を持つことができま

す。カウンセラーに話す事で、自分の中にあった課題をいったん外に出し、カウンセラーと共に客観的に見つめる事ができるのです。つまり、不適応状況に陥ったクライエントの考え方や行動様式のくせ、環境的な要因や抑圧された感情にクライエント自身が気づき、それらを改善していくというエネルギーが湧いてくるのです。

今回、会社は会社としての枠組みで瑛子さんを理解し、理論的に説得しようとしませんでした。人が不適応行動を起こす根底には、必ず抑圧された感情があります。会社が、ミスの多さや視線を気にしている瑛子さんの状況だけでなく、自信の無さや視線に対する恐怖という感情の部分も併せて受け止めていたら、また瑛子さんが上司と自分の父親をだぶらせずに、萎縮することなく自分を語っていたら、もしかしたら結果は違ったものになっていたかもしれません。

今後、瑛子さんは、新たに明確になった自分の性格特性等の課題と向き合いながら、次の就職へ向けて踏み出していくことでしよう。私たち産業カウンセラーは、瑛子さんをはじめ、働く人たちがそれぞれの職場で、さまざまな課題と向き合い、そして折り合いをつけながら、働きがいを持って働くことができるよう、これからも支援していきます。

『日本産業カウンセラー協会』1980年に創立、1979年には社団法人として認可されました。産業カウンセラーの育成をはじめ、企業・団体向けの研修や相談、個人向けの電話相談活動など、その領域は多岐にわたり働く人と組織の課題解決を支援します。

『地域若者サポートステーション(通称サポステ)』は、働くことに踏み出したい若者たちとじっくり向き合い、本人やご家族の方々だけでは解決が難しい「働き出す力」を引き出し、「職場定着するまで」を全面的にバックアップする厚生労働省委託の支援機関です。