

# 安全・衛生 ———— じゃーなる Journal

102  
2014.05

〒060-0004 札幌市中央区北4条西12丁目 ほくろビル4F TEL.011-272-8855 FAX011-272-8880 発行責任者：松浦 俊一



## 第19回北海道フロックセイフティネットワーク集会 自殺予防ゲートキーパーって？

今年のテーマは、自殺問題としました。昨年は15年ぶりに全国の自殺者数が3万人を下回りましたが、それでも、2万7千人を超え、深刻な問題であることに変わりありません。年齢別では、60才以上が40%を越え、また、60%は無職者です。原因としては、精神疾患を含む健康問題が半分を占めます。北海道では、やはり若干減少しましたが、全国で6位の1,246人が亡くなっています。男女比はほぼ2:1です。メンタル対策の最優先事項は、この自殺をなんとかして予防することであると、誰もが思いますが、一方で、「気持ちかわからない」「しかたがない」と言うことがないでしょうか。今回のテーマである「自殺予防ゲートキーパー」は、職場や働く仲間にかき起す最大の不幸に、対処する心構えと方法を学びました。

### 「絶望」の水は、気付いて、聴いて溶かす

講師は、北海道医療大学心理科学部教授の坂野雄二先生にお願いしました。坂野先生は、「少し減ったと言ってもまだまだ安心できる状況にはない。この15年間で50万人が自殺している」と警告し、背景として気分障害100万人、不安障害60万人の患者がいることや、「労働者健康調査」で6割が強い不安を感じていることなどを上げられました。うつ病は生涯で見ると7~8人に1人がかかるという今や一般的な病気であり、その病状のなかで自殺念慮が高まるということです。しかし、基本的に周りが気づけば自殺は予防が可能です。その「気づく」とは、自殺未遂はもちろん、メンタル不調者の精神・身体疾患の病歴、性格や行動傾向を把握し、孤立させないということです。特に近親者の死や離職したなどの喪失感が強いときや、アルコール・薬物への依存が見られるときに、周囲の人が十分サポートすることができれば、予防することが可能です。

### 心の「すれ違い」をしないうちに

- 「やる気が出ない」 に 「しっかりしろ」
- 「なんかイライラする」 に 「がまんしなさい」
- 「どうしていいかわからない」 に 「いろいろ考えてごらん」
- 「誰も認めてくれない」 に 「誰かが見ているものだよ」
- 「死ぬしかない」 に 「馬鹿なこと言うな！」

これらは、悩める人の心と、サポートすべき人の心がすれ違っています。

まずできることは、「聴く」ことです。なぜその人がそんなことを考えるのかという原因解明や、人生を語るような説得は後回しでも十分です。まず命をつなぐためには、今の気持ちをしっかり聴くことから始め

なければなりません。そして、自殺以外の解決手段を一緒に探すことです。坂野先生は、「問題を理解することではなく、問題を抱えた人間を理解する」と表現されました。

聴き方にはもちろん気をつけます。「はい」か「いいえ」で答える問いかけでは次の会話に繋がりません。例えば、顔色のさえない人に「どうしたの?調子が悪いの?」と聴けば、心配していることは伝わっても、「べつにどうということはない・・・(いいえ)」で終わってしまうかもしれませんが、「どうしたの?体調はどんな感じ?」と聴いたら、いろいろ説明してくれるかもしれません。さらに「名前を呼ぶ」、「笑顔とうなずき」で相手に関心を持っていることを伝えます。

うまく話し出してくれたら、相手の話のペースを大切に、たとえそれが自殺をほのめかすことでも「あわてない」ことが重要です。「なぜ?」「どうして」とは聴かないで、今どんな気持ちかをたずねます。

悩む人は、話すことで、まず自分の心を整理しようとして、聞き役の人に分かってもらえたと感じたら、それだけで安心します。自信を少し回復できるかもしれません。自殺以外の解決方法に気づくかもしれません。したがって、聴く側は、推測や思い込み、偏見があってはなりません。いきなり説得しようとしても無理なことが多いと言います。

## ゲートキーパーの役割

悩める人に気づいたら、まず聴くことと覚えました。しかしそれが全てではありません。安心してもらい、ゆっくりと話を聴き、心配していることを伝え、問題解決を一緒に考えていきます。これはいっぺんにはできないことです。信頼関係を築き高めていくことが必要です。しかし、もし悩める人の状態がとても危険であれば、精神科医などの専門家の手を借りることが絶対に必要です。それが結果として「杞憂」であったら、その方がいいのですから。

もし、万一、「死にたい」という人が自分の前にいたら、次のことに気をつけましょう。

- ① 驚かない、批判しない、善悪判断はしない。
- ② 危険性の度合いを心の中で評価する。(専門家に向かう必要度)
- ③ ゆっくりと話し、心配していることを伝える。
- ④ しばらく目を離さない。(仲間どうしの連携も必要)
- ⑤ 少し落ち着いたら、問題解決を一緒に考えていく。

「ゲートキーパー」が悩み多い人に、例えば労働組合が、何をしたらよいかというと、「適切な支援をまず提供するための準備をする」ことになります。それは、悩んでいる人が「誰もわかってくれない」とか「心配してくれない」と考えやすい一方で、自分ではなかなか解決方法が見い出せないことがあり、ゲートキーパーは、悩める人に寄り添いながら、その解決方法を一緒に考えて、示すことが必要だからです。

講座のⅡは「北海道いのちの電話」の南理事長におこしいただき、365日24時間の活動について、事例を交えてお話しいただきました。

電話してくるたいいの人は、話すことで安心が増えるという感想を持つようです。その中には「常連」さんもいるようですが、道内だけでも2013年に約2万件、一日平均50件ほどの対応は大変であることがよく分かります。自殺念慮が感じられるのはその1割ほどと言うことですが、いのちの電話の活動が「思いとどまる」ことにつながっていると、強く感じました。

北海道いのちの電話の運用で、今問題になっていることは相談員が足りないことだそうです。相談員にな

るには1年半から2年の研修が必要だそうですが、全くのボランティアでありながら365日24時間の体制を維持していくために、相談員になってくれる方の募集をされています。

また、運営経費は大部分が個人や団体の寄付だそうです。労働組合には各種の会議やイベントなどで周知を依頼し、寄付をお願いしたいということでした。当日の資料にも郵便振替用紙が配られました。



中央労働災害防止協会主催「心の健康づくりシンポジウム」

## 部下とのコミケは異文化交流？

以下は、産業カウンセラーの馬見峻司さん(JP労組北海道・退職者)による参加レポートです。

2月4日、東京銀座プロッサムにて、中央労働災害防止協会主催の「平成25年度心の健康づくりシンポジウム」職場が変わる、いま必要なコミュニケーションは?」が開催されました。

まず、筑波大学松崎一葉教授が「未熟な部下を成長させる上司のコミュニケーション術」のテーマで基調講演。「未熟な部下」となっていますが、「未熟型うつ」に対する対処方ということでした。

講演によると、産業医学の現場から見たウツは次の2つで、1つは消耗型で、過重なストレスが原因で過重労働による心身の電池切れであり、やりがいと目標喪失による燃えつきが特徴であること。もう1つは未熟型。人格の未熟が原因で、自己愛が強く、根拠のない万能感、嫌いなことはしたくない、反省せず、他罰的、失敗は上司が悪いというタイプ。その特徴として、切れやすく攻撃的で、周囲に陰性感情を呼びやすい。また、歪んだ自己愛として失敗をさらすことができず、情緒的コミュニケーションができない(デジタルなコミケスキルは十分なだけ)となります。これは乳幼児期に親から十分共感されていないのが要因とされますが、発達障害もしくりで、「未熟型うつ」は周囲から共感されず、職場不適応となって問題が生ずることになります。

対処のポイントでは、①支援する側は腹がたってくるが、陰性感情を処理して、②共感的コミュニケーションを成立させること、③そのためには、関係性維持の保証が必要であること、つまり「俺はお前を見捨てないよ」と一定期間は絶対的支援者(親代わり)となること。そうした安定した枠組みの中で、誇大で非現実的な願望を否定せず受け止め、「この会社で何を指すか」「今、何をすべきか」を一緒に考えること。差別せずに区別し、排除せず一定期間支援すること。歪んだ自己愛を現実的な検討に導く。あるいは、エルダー制度で5年程度の年齢差があり関係性を維持できる、見捨てない先輩を活用するなど方法としてあります。結論として「会社は人を育てるところであり、心を病ませる場所ではない」と締めくくられました。

次に4人の報告者が続きました。

まず、(株)三井化学人事部健康管理室室長の土肥誠太郎氏は、自らの企業のストレス調査結果を基に、①組織のメンタル風土は上司の支援などの職場コミケに大きく依存している可能性が高い、②部下は、思った以上に上司の行動を含めたコミケや努力を感じ取っている、③また、上司は、思った以上に部下へのコミケに注意と努力を払っていると整理し、次に、人々の協調行動が活発化することで社会の効率性を高めることができ、社会の信頼関係や規範、ネットワークの重要性を説く概念を「ソーシャル・キャピタル」と呼び、産業保健ではそのソーシャル・キャピタルの向上を積極的に推進することが望まれ、そのためにはコミュニケーションの向上が重要であること。基盤的コミュニケーションを醸成して、コーチング、能力開発、パーソナリティの偏り・ストレス耐性が低い人へのコミケのあり方、支援的・共感的コミュニケーション等、目的に合わせたコミュニケーションが求められる、とまとめました。

「SNSの普及と職場コミケ」と題する、(株)ピースマインド・イーブ国際EAP研究センターの副センター長である渋谷英雄氏は、SNS(ソーシャル・ネットワーキング・サービス)におけるトラブル・ハラスメントにどう対処するかについて、クリック前に一呼吸をおくこと、感情の吐露は他人の心を乱す可能性があること、未確認情報を拡散しないこと、個人情報については事前に本人に開示許可を得ると念を押ししました。職場のトラブルを防ぐものとして、SNSに関しての上司編・部下編を整理し、ネットとスマホ依存度チェックに関して説明がありました。

三番手は、(株)ダイバーシティ・マネジメント研究所代表取締役河谷隆司氏の「グローバル・ダイバーシティの時代を生きる知恵」のテーマによる報告で、日本人の文化特性に合った異文化マネジメントのあり方を求めて世界各地を歩いてこられました。報告の皮切りとして、現地社員と日本人のクロストーク典型例のエピソードとして「問題解決とオープンディスカッション」に関して、現地社員の声は「本当の話合いがありません」というものに対し、「会議をしても提案がでないじゃないか」の対応をしている。さらに、「提案を取り入れてください」の要望に対し、「上司を説得するぐらいの気構えを持ってほしい」と、あまりにも落差が大きい現状にあること。大切なのは、対話を通して異文化の人を導くために、我々の意図・真意が理解され協働効果を発揮できるものとして、「対話型リーダーシップ・プロセス」5つの行動原則を唱えていました。すなわち、①意味を伝える～前提・期待・考え・感情とその根拠を伝える、②相手を巻き込む～当事者意識を植え付け、自立行動を促す、③チームで働く～一緒に働き、チームの一体感を醸成する、④協働する～協力を越えた協働で相乗効果を生み出す、⑤違いを尊重する～個人の違いを肯定的にとらえ活かすと提起されました。アジア現地社員の5大モチベーターは、帰属欲求、共有欲求、認知欲求、成長欲求、創造欲求だそうですが、そのうちの認知欲求の大切さを強調されました。その対応方法は、「相談する・意見を聞く、3レベルのフィードバックを毎日行う、直接ほめて全員の前でも伝達する、努力や苦勞に気づき声をかけること」が大切です。総じて多様な相手と一緒に働くと想像力と競争力が高まると結論付けました。

最後に「スギ薬局グループのメンタルヘルスの取り組み」と題して、スギホールディングス(株)副社長の杉浦昭子氏でした。現在、グループは約900店舗を展開、かかりつけ薬局としての専門性を追求し、在宅医療、訪問看護にも対応できる地域医療対応型ドラッグストアとして、地域への貢献に邁進しているとのことでした。まず、氏は経営者として、いつも、従業員に大切にしよう伝えていることが2つあり、一つは3K(個人・家庭・会社)であり、もう一つは自分が健康であること。「自分を大切にできなければ、お客様を大切にできない」という思いが、創業からの原点だそうです。それがメンタルヘルス対策につながったのでは、と控えめに語られました。対策は産業医との連携からスタートし、メンタルヘルス推進室を創設してメンタルヘルス110番で受付をすることにしました。そこまでは他の会社でも実施していますが、画期的なのは、東日本大震災被災者の雇用があります。雇用するにあたり、会社は練りにねったメンタルヘルス面談を開始し、管理者に傾聴等の基礎を徹底教育しました。予防・早期発見・早期対応・再発防止・復職支援・自殺防止という多面的な状況への相談体制・対応が必要と考えたからでした。面談シートはきめ細かくて、もちろん人事考課面接とは別に実施し、身体・精神・家庭・環境・業務・プライベート等を網羅した内容ツールで構成されています。その効果は休職者がもちろん減少したのをはじめ、管理監督者のメンタルヘルス研修は、人的管理意識が飛躍的に向上したそうです。「うつ病を発見できるのは職場しかない。周囲で協力してコミュニケーションを緊密にし、小さな変化も見逃さないようにする。笑顔で仕事ができるように、より良い人間関係と働きがいのある職場の実現をめざす」と、自信溢れる報告であったのが印象的でした。

(文責 編集者)