

メンタルヘルスマネジメント研修（ラインケ ア）



平成 24 年 7 月 24 日
新潟産業保健推進センター
メンタルヘルス対策促進員
産業カウンセラー
樋 口 憲 一

§ 1 概観

I 本研修会の目的

- 1 職場の活性化（明るい職場づくり）
- 2 経営上のリスク管理
- 3 ”傾聴”の重要性の確認

II なぜ今メンタルヘルス対策が必要か？

(1) 国・社会を取り巻く最近の状況

- ① 強い不安、ストレス 6割
- ② 取組 3割
- ③ 自殺者の増加
- ④ 企業の社会的責任（会社は社会の公器）
- ⑤ 4大疾病から5大疾病へ
- ⑥ 政府の新成長戦略
- ⑦ 労基署の安全衛生調査
- ⑧ 改正労働安全衛生法
- ⑨ 精神障害者雇用の義務化（厚労省研究会）
- ⑩ メンタル不調者への諭旨解雇無効（最高裁 4.27）

(2) 職場での必要性（取り組まなかった場合のリスク可能性）

- ① 職場の生産性や雰囲気、モチベーション、一体感が低下
- ② 交通事故、業務上のミス・事故、業務不適應などの発生
- ③ 人的資源の損失
- ④ 配置転換、解雇の際のトラブル発生
- ⑤ 労災申請、安全配慮義務違反、ユニオン、裁判、メディア、対外信用の失墜リスク
- ⑥ 優秀な人材の採用に影響

Ⅲ 国の要望と法律上の（努力）義務

- (1) 労働安全衛生法第 69 条（健康教育等）
- (2) 事業場における労働者の心の健康づくりのための指針
 - 1 心の健康づくり計画の策定
 - 2 同計画に基づく 4 つのケアの推進
 - ① 労働者自身による「セルフケア」
 - ② 管理監督者による「ラインケア」
 - ③ 事業場内スタッフによるケア
 - ④ 事業場外の専門家によるケア
 - 3 その円滑な推進のため、次の取り組みを行うこと
 - ① 管理監督者や労働者自身への教育研修
 - ② 職場環境の改善
 - ③ 労働者が自主的な相談を受けやすい体制を整えること

Ⅳ では、職場ではどうすればいいか？

- (1) 内外への宣言と体制づくり
- (2) 研修（できれば年に 1 回「セルフケア」も入れて）
- (3) 休職規程等規程類の整備と周知

§ 2 基本知識と具体的取組内容

I 宣言と意識づけ

メンタルヘルス宣言（例）

当社は職場環境の改善およびモチベーションの向上、メンタルヘルス（心の健康）維持のため、社員の皆さんとともに以下を推進していくことを宣言します。

1. 顔上げ挨拶を励行します。
2. 1日3回一声かけ運動を推進します。
3. とともに豊かさを目指す“仲間”と意識します。
4. 絶えず緊張感を持って楽観視します。

平成24年7月24日

株式会社〇〇

代表取締役 ▲▲

II ストレスと精神疾患の基礎知識

1 ストレスを知る

1) ストレスとは？

ストレスとは、もともとはひずみを表す工学用語だが、それに負けないために心身が踏ん張らなければならない状態を指し、暑さ、寒さなどの生理的なものも含むが、一般的には心理的な意味で使われる。

ストレスは常に悪いわけではなく、後述するように適度なストレスは心身に張りをもたらし、むしろ好ましい。

2) 何がストレスになりやすいか？（ストレス要因と職場におけるストレスの主な内容）

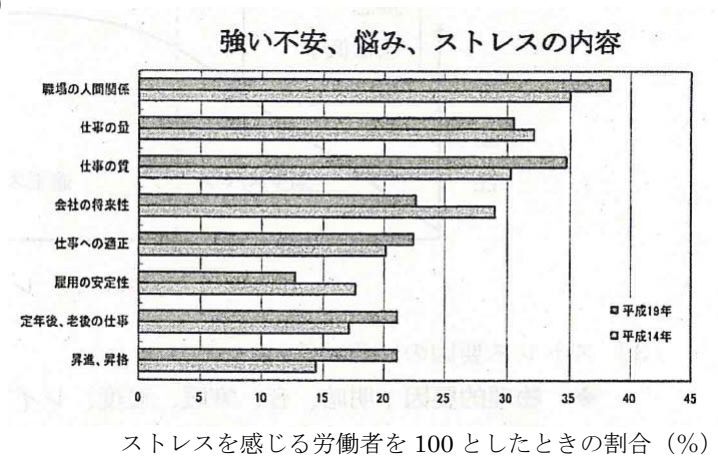
■ 個人的要因

- ・ 身体的条件（健康、食、睡眠）
- ・ 素質、性格
- ・ 生活史、病歴
- ・ 人生観、価値観
- ・ 受け止め方
- ・ ストレス耐性
- ・ ライフイベント（近親者・大事な友人の死、結婚、出産、子育て、新築）、その他

■ 仕事上の要因

- ・ 職場の環境（温度、光、音、たばこ等）
- ・ 人間関係
- ・ 仕事の質
- ・ 仕事の量
- ・ 仕事の適正
- ・ 人事制度
- ・ 異動、昇進、降格（昇進うつ）
- ・ レイアウト、机の高さ、その他

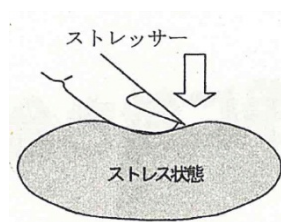
職業生活における強い不安、悩み、ストレスの内容



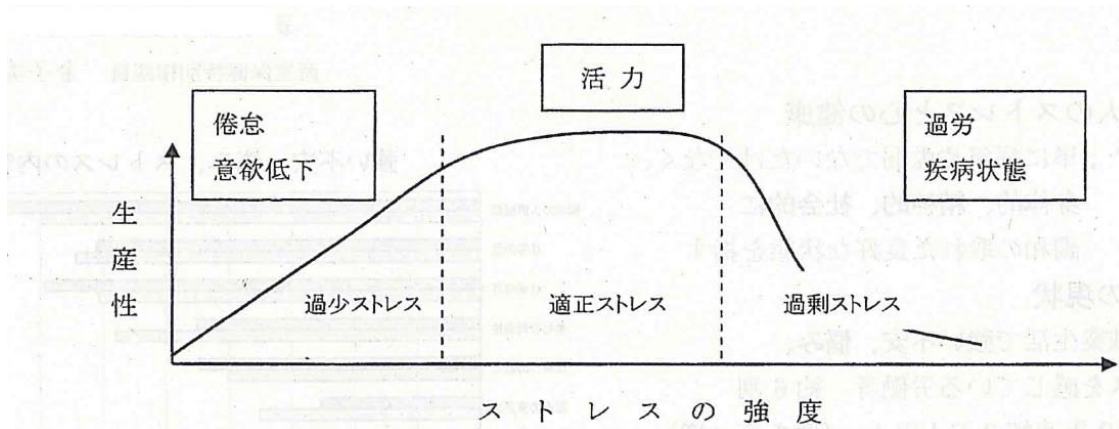
■ 仕事外の要因

- ・ 自分の出来事
- ・ 家族の出来事
- ・ 事件、事故、災害
- ・ その他

3) ストレスとストレッサーとの関係



4) ストレスと生産性 (元気度)



5) ストレス反応とストレス疾患

■ 身体反応

頭痛、肩こり、動悸、だるい、疲労感、口渇き、胃痛、下痢、便秘、吐き気、食欲不振、めまい、睡眠障害、不調感など

■ 精神・心理反応

不安、緊張、焦燥、過敏、抑うつ、楽しめない、ぼんやり、不決断、集中力の欠如、億劫、意欲減退、気力低下、性欲減退、イライラ、クヨクヨ、自信喪失、不要な自責感など

■ 行動反応

過度の飲酒、たばこ、買い物、ギャンブル、やけ食い、人間関係トラブル、報連相欠如、能率低下、ミス、遅刻、早退、欠勤、入社困難など

↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓

■ 心身症 (胃・十二指腸潰瘍、高血圧症、狭心症、気管支喘息、円形脱毛症、他)

■ 神経症性障害 (不安障害、パニック障害、強迫性障害、適応障害、心気症、他)

■ 依存症 (アルコール、薬物、ギャンブル、買い物、摂食障害、他)

6) ストレス発生フロー

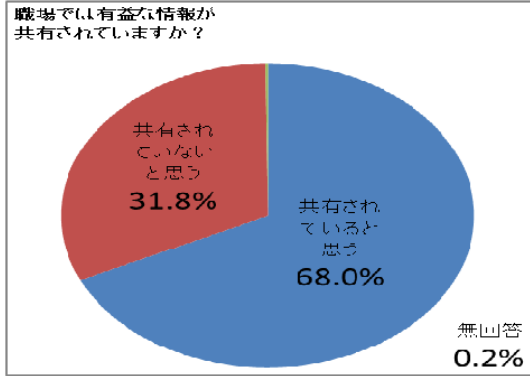
仕事上のストレス要因 + 仕事以外のストレス要因 + 個人の要因 + ストレス耐性 - 緩衝要因 = ストレス度合 → 通常or抑うつorうつ状態 → 症状

Ⅲ 管理監督者の対応（ラインケア）

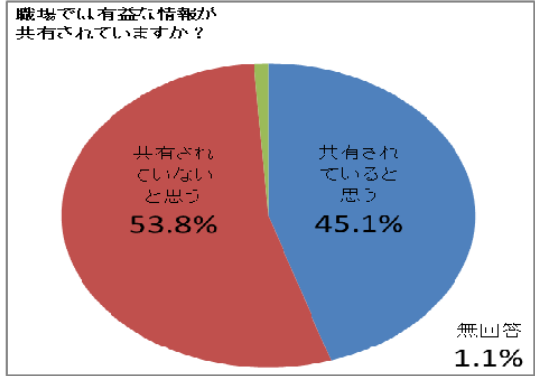
（１）認識の齟齬があることを認識する

<課長への質問>

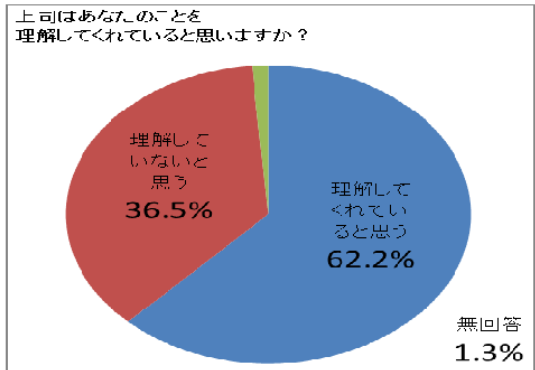
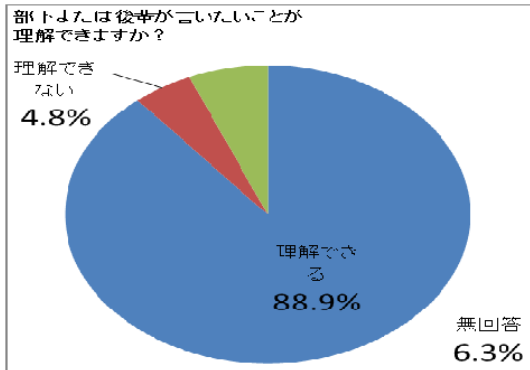
【グラフ1】一般社員の約半数が「有益な情報が共有されていない」と感じている



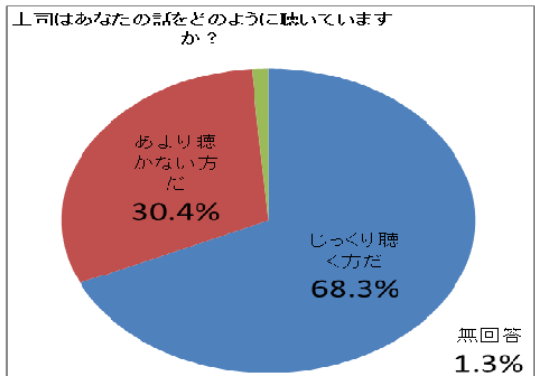
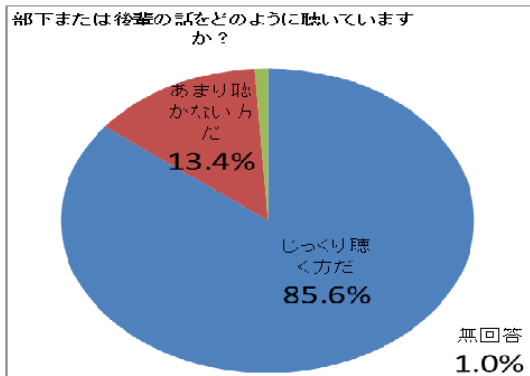
<一般社員への質問>



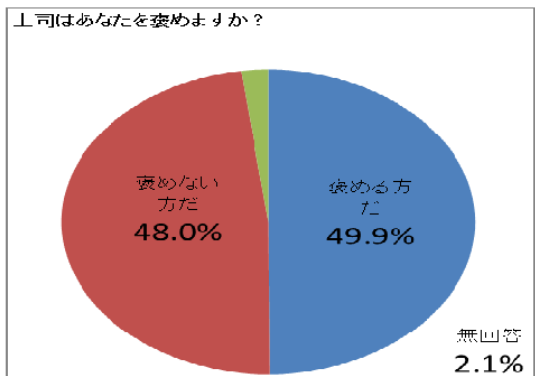
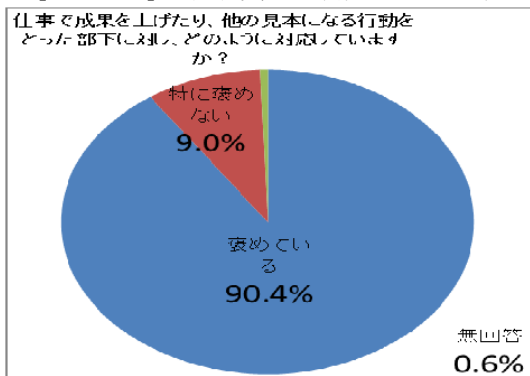
【グラフ2】一般社員の約4割が「上司は私を理解していない」と感じている



【グラフ3】一般社員の約3割が「上司は話をあまり聴かない」と感じている



【グラフ4】一般社員の約半数が「上司は褒めない」と感じている



(2) 具体的対応（配慮と気づきのサイクル）

気配り（非言語） → いつもと違う変化への気づき → 声掛け → 傾聴 →
→ 対応 → つなぐ → 見守る

① いつもと違う変化への気づき

{仕事面から}

- 過負担（長時間労働、プロジェクト、クレーム対応、配置転換など）、過労
- 職場環境への適応、変化
- 遅刻、早退、欠勤増、無断欠勤
- 職務上の義務、責任感、積極性の減退
- 事故、ミス、停滞、効率・能率、残業・休日出勤
- 仕事中に居眠り
- 仕事中にそわそわ、落ち着きがない。
- 整理整頓、後始末
- 集中力の欠如

{言動面から}

- 元気、挨拶、ポーっと、身だしなみ
- 終始何かを考えたり、イライラ、セカセカ
- 自信喪失気味
- 周囲に対し疑り深くなる。
- 話のまとまり、途切れ
- ゆううつそう、ぼんやり
- なげやり
- 周囲に無関心
- つまった様子

{身体面から}

- 顔色、表情
- やせた（太った）
- 不眠、頭痛、食欲不振、全身のだるさ・疲労感の訴え
- 体の調子をいつも気にしている。

動作が鈍くなる。

何かの薬の常用

{対人関係から}

口数が少なくなった。(多くなった)

怒りっぽくなった

理由もなく急に付き合いが悪くなった。

人や人の視線を避けるようになった。

不平や不満が多くなった。

人との対立や対人トラブルが多くなった。

② 声掛け

このごろ顔色が悪いようだけど心配だな。

なんだか最近やせた(太った)ように見えるけど。体調どうだい？

ちょっと辛そうに見えるけど、何かあった？

よければじっくり話を聞かせてもらうよ。(守秘宣言)

真正面 → 横か後ろ

何でもないと行って話をしないときはそうかと言っていったん打ち切り、状態の変化を観察する。

再度の声掛け、見守り、他の人への依頼

③ 相談 → 傾聴

☞ 参考 (こんな人なら相談したい)

話す場所や環境への配慮ができる人

時間の配慮ができる人

雰囲気作りができる人

感情的にならない人

認めるべき点は認めてくれる人

秘密厳守、プライバシーに配慮できる人

共感的理解のできる人

受容的態度で聞ける人

- 尊敬できる人
- 指導力がある人
- 偏見を持たない人
- 公平、平等に見てくれる人
- 最後まで話を聴いてくれる人
- 否定的な態度、表情をしない人
- 事実を通して話を進めてくれる人
- 結論を急がない人
- きちんと情報を教えてくれる人

(3) 傾聴スキルの基礎と大切さ

1 聴けないモード

{非言語}

- 腕組み、横向き、話し手を見ない。
- わずらわしように聞く
- 他のことをしながら聞く。

{言語}

- 話を取る
- 割り込む
- 批判、評価、忠告する

2 聴けるモード（傾聴のスキル）

- 温かく、話しやすい雰囲気を作る
- 話の腰を折らない。
- 咎め、叱責、叱咤激励、説教をしない。
- 原因追求、評価、非難をしない。
- 相手の立場に立って、同じ目線で、相手の感じることや、思いをそのまま“聴く”だけ（聞き役に徹する）
- 助言や解決、自分の体験を進んで話さない。（基本的にアドバイス無用）
- 気持ちに余裕のあるときに聴く

- 一緒に考える姿勢
- つなぎ先を知っておく
- 姿勢、身振り、表情、話し方、言葉づかい、座り方、雰囲気、アイコンタクト、しぐさ

<スキル>

- その人のように見たり、感じたり、考えたりする。
- うなずき・あいづち（受容、共感）
- 繰り返し
- 事柄への応答
- 要約
- 質問（開かれた質問・閉ざされた質問）
- 焦点づけ、話を深める（積極的傾聴）
- ねぎらう（大変だったね、よく話してくれたねなど「承認」）
- 見守り
- 支援の表明、継続

3 3種類の聞く

聞く (hear) →

○く () →

聴く (listen) →

「聴く」という聞き方は普段日常生活の中でやっている聞き方と違って、特別な聞き方だと考えたほうがいいのかもかもしれません。

どんな点が特別で、それはどんな意味があるのかを考えてみたいと思います。

まず聴くという聞き方は自分のために聞くのではなく、相手のために聴く聞き方ではないかということです。

話し手が悩んだり困っているとき、私たちは何とかしたい、相手の役に立ちたい、と思います。

そうしたときの聞き方ではないか、こちらが訊きたいことを聞くのではなく、相手が言いたいことを相手のペースに合わせて、寄り添って聞くことではないか。

言い換えれば、相手が見ているものを一緒に見る、見ようとする、相手が心の中で感じていることを自分も感じたい、分かりたい、そんな思いでしっかりと耳を傾けている聞き方ではないかと考えています。

このように聞くためには特別な事前準備が必要であろうと思っています。

たとえば私たちはそれぞれ心の中に喜びや不満、嫉妬や羨望などの心の水が入っている容器、仮にバケツとしましょう、を持っている、とします。

聴くときには、その水をいったん別の容器に移して心のバケツを空にしておく必要があります。もしそのバケツが自分の心の中で一杯になっていたとしたら、相手の心の水が入ってきたときに外に漏れて行ってしまいます。

聴くというのは、その空になった自分のバケツに相手の心の水が注ぎこまれてくる、というイメージです。

そうすると相手の心の水の冷たさや熱さ、激しさなどが実感的にイメージできると思います。

これが聴くということ、共感的に理解するということではないかと思っています。

このような聴き方はどのような意味があるのか、おそらく相手の人は本気に自分をわかってもらった、いや、これほど自分を大事に、誠実に温かくわかろうとしてくれている人がいる、ということを実感、体験するのではないかと思っています。

こうしたつながり、関係の中で人は生きる勇気や可能性、否定的なだけの自分ではなく、肯定的な面もある自分を見出していくのではないかと思っています。

☞ 参考

ストレス軽減 10か条



1. 完璧主義を捨てる
2. マイストレスコップを持つ
3. 心から打ちこめる趣味を持つ
4. 辛くなったら悲鳴を上げる
5. 好物をいっぱい食べてしっかり寝れる時間を無理してでもとる。
6. 悩みを打ち明けられるこころの友を持つ
7. 軽い運動でいい汗をかく
8. 先入観を持って人と接しない
9. ノーという勇気を持つ (働きすぎない)
10. 人生の価値基準を持つ



～ 以上、ご清聴誠にありがとうございました。～

m (_ _) m