

<インタビュー 心理相談の現場から >

相談者の心に寄り添い 職場環境の改善をめざす



カウンセリングルーム 結（YUI）

産業カウンセラー／家族相談士

大阪労災職業病対策連絡会副会長 福田 茂子さん

このインタビューは、2016年4月3日に
大阪市北区天満にあるカウンセリングルーム
結（YUI）で行われました。

なくす会のメンバー（N）：本日は、どうぞよろしくお願い致します。ところで、このテーブルの下にある砂は何ですか？

福田さん（F）：それは、箱庭療法で使う砂です。砂にもいろいろあって、湿らせて凹凸を作れる土のようなものを使うところもありますが、ここでは手触りのよい南の島の砂浜の砂を使っています。どうぞ触ってみて下さい。

N：さらさらで、気持ちいいですね！

F：箱庭療法は、心を表現するためのものなのです。ここにはたくさん人形や木や建物などのミニチュアも用意しており、様々な表現ができます。自分の中にあるものを表現することが、大切なのです。

N：そうなのですね。

それではさっそく質問をさせていただきますが、こちらには、職場でモラル・ハラスメントの被害に遭われた方からの相談もありますか？

F：はい、そうですね。現在いくつかの法人と契約していて、その法人の従業員からの相談を聴く仕事をしています。ある職場で同僚や上司ではなく利用者から、日常的にセクハラやモラル・ハラスメントを受けたという相談があります。たとえば、日常的に卑猥な言葉をきかされたり、待ち伏せされたりします。法人の従業員たちは、利用者の支援者という立場なので、できるだけ利用者のことを理解しようとしているのですが、ストレスがいっぱいになると溢れてしまい、しんどくなったり、休職になることもあります。それで、その従業員の方々のカウンセリングも行っています。

従来、そのような利用者からのハラスメントは、法人の風土や慣習の中で容認されてきたので、従業員がしんどくなっていることも気づきにくかったと思います。

N：そういう、職場での上下関係や雇用関係のない人たちから受けるハラスメントの場合、パワーハラ（パワーハラスメント）という言葉よりも、モラル・ハラスメントという言葉の方が適していますか？

F：そうですね。モラル・ハラスメントという言葉は狭義と広義の意味があります。この場合は、利用者からのハラスメントはハラスメント

にはならない、という職場風土に根っこがあると思いますので、広義の意味でモラル・ハラスメントだと思います。

N：そのような、従業員が利用者からのハラスメントに困っている状況では、労働組合も解決に乗り出すべきではありませんか？

F：いま、この問題に対処し始めたところなので、そういった動きはこれからだと思います。私は産業カウンセラーですが、産業カウンセラーという仕事は、職場改善について一定の提言ができる立場にあります。それは衛生委員会の場で行います。労働者・事業者・産業保健スタッフが協力して解決していくことが大切ですね。その衛生委員会をしっかりと動かすために、労働組合はとても重要な役割があると思います。

N：その職場で、ストレスチェック[※]は、行うのですか？

(※注：改正労働安全衛生法により、平成 27 年 12 月から施行されている「ストレスチェック制度」のこと。常時 50 人以上の労働者を使用する事業場でストレスチェックを年 1 回、実施義務がある。ストレスチェックの内容は完全に個人情報で、結果は個人にフィードバックすることになっている。)

F：はい、行いました。そしてストレスチェックをしたあと、約半年かけて全員に面談[※]をしました。そうすることで、カウンセリングの敷居を低くすることもできると考えたからです。

(※注：面談は義務ではなく、補足的に行われることになっている)

実はストレスチェックには、私が当初思っていた以上の効果があるようです。ストレスチェックをした後、従業員から「自分はこんなにしんどい思いをしていたのか」という気づきの声

が何人かの方から聞かれました。

N：120 人全員の面談を半年で……大変ではありませんでしたか？

F：月に 2 回、パートナーと 2 人でそれぞれ 1 日 8～9 人ずつ行い、4～5 か月かかりました。ストレスチェックだけでは数値が平均化されてしまうので、個々の状態については面談をしないとわからないのです。

それに、全員ではなく希望者だけ面談するという方法を探ると、上司を通さなければならぬので、労働者は上司から不利益を被る危険があると考えて、まず希望しません。

ストレスチェックの結果を活かせるかどうかは、保健スタッフや事業者の思いが大きく左右しますね。

N：職場の環境について配慮している会社は、増えているのでしょうか？

F：どうでしょうか、わかりませんが、法律によってストレスチェックが義務化されたので行っている、という会社が多いのではないのでしょうか。一般の EAP や産業医、カウンセラーに依頼するとかなり費用がかかります。企業は費用対効果を考えますからね。でも相談体制があることは大切で続けてほしいので、私はストレスチェックやカウンセリングなど 4 つのメニューを比較的安価に提供しています。それは、いい職場環境で働き続けられるように思うからです。このことは会社にもメリットがあります。

N：心に不調をかかえる人たちに多く対応していると、カウンセラー自身がうつになるケースもあると聞いたことがあります、何か気を付けていることはありますか。

F：そうならないよう、スーパーバイズは毎月受けています。スーパーバイズとは、プロのカウンセラーが経験豊富なカウンセラーに自分のカウンセリングをしてもらうもので、心を保つために必要なことです。

N：たしかに、人の困っている話やマイナスの要素の多い話を聞くと、ひきずられることがあります。

F：2007年从这个仕事を始めて、最初はしんどかったのですが、今はほとんどしんどいとは思いません。プロだからというか、仕事なのでできるのだと思います。それに私は、人の話を聴くのが好きなのです。人間界で起こることは、人類や宇宙の歴史に比べれば…、と大きな視野で見してみる。深刻になりすぎないことです。

このカウンセリングルーム ^{ゆい}結には、ホームページ (<http://yui-co-room.com/index.html>) を見て来られる方が多いのですが、ここでいろいろな見方を一緒にみつけることで、みなさん笑って帰ってもらえるように心がけています。

N：ハラスメントの被害者の一部に、たとえば組織になじまないなど被害者自身に問題があるという見方がありますが、それについてどう思われますか？ 違和感を感じる点などはありますか？

F：それは、よく職対連[※]で話し合われている話題ですね。（※注：ここでの職対連とは、大阪労災職業病対策連絡会のこと）

パワハラでしんどくなり、精神疾患で休むというケースで、「そのどこがパワハラ？」と疑問に思うこともあります。しかし、よくよく聴いてみると、一昔前ならば会社で受け入れられてきた個人の特性が、ギスギスした職場の中で、「普通の社員」の標準値がグッと上がるこ

とによるしんどさというのが、本人にも職場にもあります。

「その人にとって一番しんどいことは何か。何に困っているか。」を掴んでそれを解決することを目指します。つまり、その人がその人らしく生きていくことができる環境をめざすのです。元の会社に戻すことだけが支援ではないと考えています。

N：労働者が、ハラスメントの横行する職場環境に合わせなければならない、というわけではないのです。

F：はい、そうです。産業カウンセラーができることとして、労働者の話をじっくり聴くということ、そして、その問題を個人の問題だけに矮小化せず、職場環境の問題がないかを知ること、そして改善のために意見を伝えることができます。そのために力を尽くしていけたらと思っています。

N：産業カウンセラー以外に、家族相談士という資格もお持ちのようですが、家族相談士とはどういうお仕事ですか？

F：家族相談士とは、家族の問題への心理的な支援をする専門家の資格で、家族の一人とも、全員ともお話をします。私の夫が市議会議員をしており、その関係でいろいろな相談を受けることがあったり、保護者会などではシングルマザーが多く、「家族」に興味を持つようになり、それがきっかけで家族相談士の資格をめざしました。元々は関西合同法律事務所での弁護士のフォローのお仕事、事務員をしていました。23年間そこで働き、7年は事務局長をしたのですが、一念発起して在職中から勉強し、産業カウンセラーの資格を取りました。法律事務所では人権を守る弁護士の仕事を外からお手伝いしていたわけですが、今は困っている方に直接

寄り添える喜びがあります。

N：職場のモラル・ハラスメントの被害者の方に、何かアドバイスを頂けますか。

F：一口に職場のモラル・ハラスメントの被害者といっても、いろいろな方がおられるでしょうけれど・・・そうですね、私ができることは何もありませんが・・・その人が話をすることに意味があるということです。

カウンセリングにおいては、アドバイスをするというよりもクライアントのお話を聴いて感じたことをフィードバックしたり、自分がその立場にたったらどう思うかということを考えて「つらかったね」と共感することを重視しています。自分が無力であることを自覚してのことです。

自身の無力さを何度も思い知らされましたが、相手のことを肯定して心の中から応援する。お話を一生懸命聴くことが私の仕事だと考えています。その人の代わりに生きていくことはできないので、私ができることは聴くことです。被害者の方には、辛い思いを一人で抱え込まないでほしいですね。

N：私たちは相談活動をしておりますが、カウンセラーを紹介して欲しいという要望があった場合、ご紹介してもよろしいですか？ また、心理学的な観点からアドバイスやご意見が欲しいと思うこともあります。そのような場合、アドバイスを求めてもよろしいですか？

F：はい、もちろんです。

お二人も相談活動で、お話を聴いておられるのですよね。体力も気力もいる、大変な活動だと思います。先ほども申しましたが、相談者の方が自分の状況を表現することが大切なのです。たとえ電話を通してであっても、相談者の方にとって表現する機会があること、心情を吐

露できる場があることは、とても意義のあることだと思います。

N：インタビューなのに、私たちがカウンセリングを受けて元気にさせて頂いたような気がします。ありがとうございました。

カウンセリングルーム 結（YUI）のご案内

〈 所在地 〉

〒530-0045 大阪市北区天満 3-5-3

大宝北天満ロイヤルハイツ 505 号室

電話/FAX：06（6155）8870

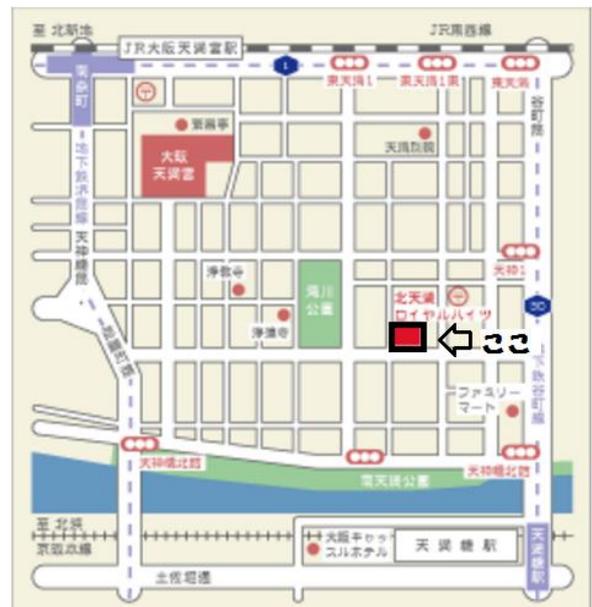
営業時間：平日 10:00～21:00（受付時間～20:00）

事情によっては土日祝のカウンセリングも可能です。

予約受付時間：平日 10：00～18:00

★ 電車をご利用の場合

- ・JR 東西線「大阪天満宮」駅から徒歩 7 分
- ・大阪市営地下鉄各線「南森町」駅から徒歩 7 分
- ・大阪市営地下鉄谷町線「天満橋」駅から徒歩 6 分
- ・京阪本線「天満橋」駅から徒歩 6 分



「韓国の『感情労働』問題の取り組みに学ぶ」 学習会に参加して

小林 由香子

2016年12月19日、関西労働者安全センターが主催する「韓国の『感情労働』問題の取り組みに学ぶ」という学習会に参加しました。感情労働というのは、「職業上の接客時において、例えば自分の感情が良いとか悲しいとか腹立たしい状況があっても、会社が要求する感情と表現を顧客に見せることができるなどの顧客対応業務（韓国労働部）」とされ、特定の雰囲気演出するだけでなく、顧客からの脅威に対しても自制心と平常心を維持することが求められ、労働過程において、感情を消耗する業務的特性があると説明されていました。

韓国では、今回の学習会の講師であるイム・サンヒョク氏が所長を務める緑色病院労働環境研究所によって2010年から継続的調査が開始され、国家人権委員会が2011年にこの問題を取り上げました。2013年に、大企業の常務が航空機内で女性客室乗務員に暴行を加える等複数の事件が起こり、顧客対面労働者の精神的健康等が社会的問題として台頭したそうです。

現在では、使用者が労働者に対して商品知識の提供など適切な教育の機会を提供すること、顧客からの過大な要求に対しては拒否すること、さらに、社会全体を巻き込んだ対策が必要だとの判断から消費者である市民へ影響を及ぼそうと市民グループと連携した活動が始まっていること、首都では「ソウル特別市感情労働従事者の権利保護などに関する条例（2016）」がすでに制定されたこと等が報告されました。

イム・サンヒョク氏によると、感情労働が韓国で大きな問題となる背景は、消費者の過剰な権利意識・位階を重視する集団主義文化・家父長的儒教文化・感情労働に従事するのが主に女性の非正規労働者である等とのことでしたが、これらは程度の差はあれ日本にも共通する要素であり、実際に日本の社会でも労働者の人権や人格を軽視する傾向は非常に強いと思います。労働者は感情を抑制すべきだ、仕事なんだから仕方ない、といった「常識」を労働者自身も当然のものとして受け入れて適応しようと努力します。こういった労働者の感情を軽視する社会的なムードは、例えば、精神障害の労働災害認定にも反映されているのではないかと思います。精神障害の労災認定の際、時間外労働の程度が重要視され、平成26年度に精神障害で労災認定された497件のうち「出来事による心理的負荷が極度であると認められる事案等、労働時間を調査するまでもなく明らかに業務上と判断した事案の件数」はわずか89件で、認定件数全体の17.9%に過ぎません。残りの408件(82.1%)は出来事の心理的負荷の強度と時間外労働との兼ね合いでしか判断されないとと言えます。

また、職場のハラスメントに関して厚労省は有識者会議で提言を取りまとめていますが、その中で顧客からのハラスメントについては全く検討されていません。その一方で、車掌が乗客からのクレーム対応時にプラットホームから飛び降り重傷を負う事件が発生するなど、接客場面でのハラスメントが問題となってきています。「お客様は神様だ」に代表される日本社会の「常識」は本当に正当なものか、日本でも社会全体で立ち止まって考えなおす必要があると思いました。



● 翻訳者が語る 本の紹介 ●



マリー=フランス・イルゴイエンヌ 著 大和田 敢太 訳

『モラル・ハラスメント
——職場におけるみえない暴力』

(白水社、2017年2月)

大和田 敢太

〈翻訳者の大和田さん本人による紹介文です〉

原著者は、フランスの精神科医で『モラル・ハラスメント一人を傷つけずにはいられない』『モラル・ハラスメントが人も会社ダメにする』の著者、マリー=フランス・イルゴイエンヌさんです。2014年、ミラノでの「職場のいじめ・ハラスメント国際学会」で当会メンバーがマリーさんにお会いしたとき、この本の中で当会のことも紹介していますとあって、本を1冊下さいました。（ちなみにその時、当会メンバーが「うちは小さな団体なのですが…」と言うと、マリーさんは「被害者にとっては相談できる場があるということが重要なんですよ。」とおっしゃったそうです）そのようなご縁もあり、当会の世話人で労働法学者の大和田敢太さんが翻訳を手がけ、この本が出来上がりました。

今回は、翻訳者自身による、「本の紹介」スペシャルバージョンです！！

著者のマリー=フランス・イルゴイエンヌさんは、日本語版へのメッセージで、「私の著書の日本語版が出版されることは、著者として嬉しく思うとともに、日本で、モラル・ハラスメントを理解するための一助たらんことを願っています。」と述べられています。本書において、モラル・ハラスメント、そもそもハラスメントとは何かという根本問題について、国際的教訓から明らかにしています。

まず、「モラル・ハラスメントは、複雑なプロセスをなすもので、一つの原因だけではなく、心理学的な、社会的な、経営的なさまざまな要因と結びついており、これらが、相互に作用し、増幅しあっているのである。ハラスメントの被害者や加害者には典型例は存在しておらず、ハラスメントを許容したり促進したりする企業の組織的な要因によって、ハラスメントが生じること」を明らかにしています。その上で、「モラル・ハラスメントは、個人間の人間関係の問題にすぎないのではなく、個人を対象としている集団的な暴力の発現なのである。だから、モラル・ハラスメントの問題は、私たちがこの社会において希求しようとする価値を、私たちに問いかけようとしているのだ。」と呼びかけているのです。

著者のモラル・ハラスメント研究の優れているのは、集団的な側面である企業経営に関わる構造的な要因と、個別的な分析視点である当事者の個人的な特徴による要因とを複合的に統一したことです。そして、原因、行動過程、結果（現象）と対策を総合的に検討し、政策提言に結びつけています。また、当事者について、被害者と加害者の立場への目配り、管理職と同僚の役割の重視は、精神科医としての経験に裏付けられているだけに、説得的です。

他方、海外にはほとんど知られていなかった日本についての内容も貴重ですが、著者は、日本におけるモラル・ハラスメントの特徴について、「個人的な問題とみなされ(る)」と述べて、ハラスメントが当事者間の個人的なトラブルやコミュニケーション不足の問題と捉えられがち傾向を的確に指摘しています。そのため、日本語版への序文では、モラル・ハラスメントが企業経営のあり方を問う問題として、つとに強調されることになっています。

職場でのいじめ問題は、当事者間の問題として位置づけられ、社会的な規制が等閑視されています。つまり、コミュニケーションやメンタルヘルスの問題として扱うことが、労働条件の問題や労使関係の問題に位置づける視点を曖昧にし、職場のいじめ行為自体が労働者の人格権や自由への侵害であることを見逃してしまうことになるのです。その背景には、この問題が正しい処方欠き、有効な規制制度と救済制度を社会的に確立しないまま、個人の心がけや個人的責務の問題にすり替わっている現状があります。

日本の問題については、自殺者数など比較可能な統計は訳注で引用しましたが、科学的な実態調査が存在しないため、ハラスメント自体の比較可能なデータを提示できませんでした。パワー・ハラスメント概念(と、職場のいじめ問題においてパワー・ハラスメントという用語を一般的に用いること)については、海外の研究者が懐疑的な立場をとっていることは、本書全体の基調からすれば、自ずから明らかになるでしょう。訳者自身は、著書の業績に刺激され、包括的なワーク・ハラスメントの概念(モラル・ハラスメント、暴力的ハラスメント、セクシャルハラスメントを包摂)を提唱しています。パワー・ハラスメントは、ハラスメント行為の一部を指称しても、ハラスメントを定義する象徴的概念とはなりえません。その前提となる労使関係像、つまり使用者は権力を保持し労働者に対してはいわば滅私奉公を要求するあり方は、使用者と労働者の間の合意に基づく契約関係を無視し、労働者の尊厳や自由を損なうもので、時代錯誤的との批判は免れえないことは、本書における企業分析が余すところなく描いています。

電通の新人社員の自殺のような痛ましい事件が横行している日本において、ハラスメント対策の充実・強化、「ハラスメントのない社会 NHS(No Harassment Society)」の実現に向けて、本書が教示するところは多大なものがあります。

・・・余談・・・

本のタイトルは、原題は、「職場におけるモラル・ハラスメント」ですが、副題には、「現状の証明」と「陰險な暴力」が付いていました。出版に際しては、タイトルは、「モラル・ハラスメント 職場におけるみえない暴力」となりました。実は、「見えない暴力」というサブタイトルで考えていたのですが、編集者のアドバイスにより、「みえない暴力」になりました。女性の編集者ですが、彼女からは、「副題の「ずるくていやーな」感じ、けれども読者が書店で手に取るとき躊躇するほど強くない感じ」という説明でした。プロの編集者の発想と感性はすごいと思います。

翻訳の作業で難しかったのは、引用がかなりあるため、孫引きのような間違いを防ぎ、正確を期するために、原典を参照するのがやっかひでした。データなどは、著者の了解を得て補訂しましたが、事実関係の説明等については、誤訳との指摘がでるといけないので、あえて原文のまま訳注を加えています。

「働き方改革」をするなら、人間の尊重からの発想を

弁護士 大橋さゆり

■ 3月30日、朝日新聞に、「(論壇時評) 思考実験 労働を買いたたかない国へ 歴史社会学者・小熊英二」という記事が載っていた。

「3月20日、国連の幸福度調査ランキングが発表された。日本は155カ国中の51位で、先進国最低レベルだ。

確かに日本社会は問題が山積みだ。経済は停滞し、長時間労働は蔓延(まんえん)し、格差は激しく、少子化も著しい。」

という現状認識から始まるこの論評は、非正規労働者の時給を正規労働者より上げたらどうか、という提案をしている。労賃が高くて経営がもたないなら、経営をやめるべきだ、という主張で、明快である。

現にスウェーデンなどはこういう発想だと聞いているので、それ自体は目新しいわけではない。非正規労働者の方が不安定なだけ、時給くらいは高くしないとバランスがとれない。選択肢として提示するなら、同じ価値がなければならぬ。

これは、「非正規をなくす」と明言している第2次安倍内閣の「働き方改革」の方向性が、見た目の勢いに反して少しも実効性のある政策にならないことに対して、ポイントをきっちり突いた批判だ。働く人の立場に本当に立っていないから、受ける台詞を上滑りで言っているだけだと。

■そして、この論評の結びは印象的だった。感銘を受けたので、スマートフォンで記事の画像を撮った上、フェイスブックに挙げたくらいである。



(2017年3月30日付 朝日新聞より)

「以上は思考実験である。・・・だがこの思考実験からは、最低賃金を大幅に引き上げるだけでも、日本社会が大きく変わることがわかる。そしてそのことは、日本社会が労働を湯水のように安価に使い、人間の尊厳を軽んじていることが、停滞と閉塞の根底にあることを示している。」

「あえて言おう。フルタイムで働いても尊厳ある生活ができないレベルの対価で人間の労働が買われている状態は、人権侵害である。人間が尊重されない社会では、経済も成長しない。」

■ サービス残業が当たり前前の職場、残業代はくれるけれども休みのもらえない職場、残業代がないと生活できない低賃金の職場、ノルマに追われ罵声の飛ぶ職場・・・人間が尊重されない職場では、ハラスメントも当然のように起こるだろう。

個人での抵抗には限界がある。労働条件の改善は労働組合の仕事だ。今は人手不足だという。それならより一層、労働条件改善の好機だ。

「労働を安く買い叩くのは、人権侵害なのだ」と自信を持って、人間の尊重される職場を、社会を、要求していかなくては。

〈会計報告〉

2013 年会計報告

繰越	前期	¥182,911			
収入	会費	¥39,000	支出	ニューズレター No. 12 発行経費	¥11,072
	利息	¥22		家賃 13 年 1-12 月	¥24,000
	『労旬』販売	¥2,100		郵便局振替手数料	¥1,120
	合計	¥224,033		合計	¥36,192
来期への繰越					¥187,841

2014 年会計報告

繰越	前期	¥187,841			
収入	会費とカンパ	¥32,000	支出	ニューズレター No. 13 発行経費	¥8,660
				家賃 14 年 1-12 月	¥24,000
				郵便局振替手数料	¥520
	合計	¥219,841		合計	¥33,180
来期への繰越					¥186,661

2015 年会計報告

繰越	前期	¥186,661			
収入	会費とカンパ	¥10,000	支出	ニューズレター No. 14 発行経費	¥9,347
				家賃 15 年 1-6 月	¥12,000
				郵便局振替手数料	¥80
	合計	¥196,661		合計	¥21,427
来期への繰越					¥175,234

2016 年会計報告

繰越	前期	¥175,234			
収入	会費とカンパ	¥42,000	支出	ニューズレター No. 15 発行経費	¥10,353
				切手購入	¥671
				郵便局振替手数料	¥840
	合計	¥217,234		合計	¥11,864
来期への繰越					¥205,370

〈お知らせ・ご案内〉

- 7頁からの「本の紹介」欄でもご案内しておりますが、白水社の文庫クセジュより、『モラル・ハラスメント—— 職場におけるみえない暴力』（マリー=フランス・イルゴイエヌ著、大和田敢太訳 定価 1,200 円+税）が出版されました。皆様、ぜひご覧ください。
- 今年の冬以降に、大和田敢太さんの出版記念講演を企画しています。まだ具体的な日程や内容は決まっておりませんが、決まりましたらホームページなどでお知らせする予定です。
- 前号で、これまでの電話やメールでの相談事例をデータ化したまとめをご報告しますとお伝えしておりましたが、都合により延期となりました。次号以降のニュースレターで、ご報告させて頂きたいと思います。





会員を募集しています



年会費は1口3,000円です。会員の方にはニュースレターをお送りします。
入会や会員継続をご希望の方は、郵便振込用紙に連絡先をご記入の上、
お振込みいただきますよう、お願い致します。

【年会費振込先】

振込先：ゆうちょ銀行
口座番号：00910-6-280449
加入者名：職場のモラル・ハラスメントをなくす会



当会では、職場でのいじめ、モラル・ハラスメント被害などに
遭われている方のための電話相談を行っています。
ご家族、ご友人の方からのご相談もうけたまわっております。
なお、個人情報が漏れることはございません。



[電話] **06-4981-3076**

[相談日] 毎月 第2水曜日
午後6時30分～午後8時30分

毎月 第4日曜日
午後3時～午後5時