

# 産業ソーシャルワーカーが 悩みを**解決!**

第6回



(一社)産業ソーシャルワーカー協会代表理事/㈱インクルージョンオフィス代表

**皆月 みゆき** Minatsuki Miyuki

Profile

社会福祉士。働く個人を取り囲む問題を相談によって解決する専門家である産業ソーシャルワーカーを育成し組織する協会を設立。また、従業員支援による人事リスクの予防や生産性向上を提供する㈱インクルージョンオフィスの代表を務める。

## 相談を受ける側が内容を選別しない覚悟

### 今月のワード

#### ●相談者：

同窓会に着て行く服に迷っています。

#### ◆産業ソーシャルワーカー：

ご主人との関係性について考えていきませんか。

産業ソーシャルワーカーの皆月です。

相談を受ける側は、相談内容に「軽い」や「重い」を感じたとしても、自分（相談された側）の基準で相談を選別してはいけなさと考えています。

他人に相談するという事は勇気がある行為です。ですから、まずは相談してきたこと自体をたたえる気持ちが必要です。「何かを解決したい」という主体的な思いがあって相談してきたのです。これは、相談者の強みだといえます。

そのような「人の強み」を生かすストレングス視点\*を持ち、そこを引き出すことは、相談される側にとって非常に大切なこととなります。

さて、相談を選別しない理由は2つあります。今回は以下の事例を示しながら、相談を選別しない理由を説明していきます。

### 大森さんの事例から…

#### 相談内容（要約）\*

大森紗江子さん（仮名）、33歳。大学卒業後、都内の大手食品製造業に入社して、勤続10年になります。現在は、品質検査業務に従事。2年前にシステムエンジニア（SE）の男性と結婚し、現在は東京都中野区に住んでいます。

再来月に高校の同窓会があるようですが、大学を卒業してから初めての開催ということで、何を着ていったらいいのか迷っているという相談でした。

#### 産業ソーシャルワーカーからの回答

久々の同窓会なのですね。大学のときに会って以来のご友人たちは、きっとこの十年でさまざまな経験を積み、大きく成長していらっしゃるかと想像します。

大森様もその中のお一人であり、長年会っていらっしゃるお友達に会うことへの緊張と、そのときに自分がどのように見られるのかが気になるのだらうと思いました。

それは、大森様に限らず、他の出席される同級生の方々、また世間一般的に誰もが感じることだと思います。しかしいったん会って

\* 秘密保持の原則の下、個人が特定できないように内容を変更しています。

しまえば高校時代のことを懐かしく思い出し、帰るころには「やっぱり出席してよかった」と思うことが多いのかもしれないね。

さて、その久しぶりの同窓会に「何を着ていったらいいか」というご相談ですが、大森様の雰囲気や好み、趣味なども分からない中で具体的にお伝えすることは難しく、現時点では、普段通勤しているときや友達と会うときのさりげないお洋服がいいのではないかという意見をお伝えする程度になってしまいます。

もう少し詳細を教えていただければ、何らかの情報をお伝えできますので、よろしければ返信をください。

### 大森さんからの返答

回答をいただき、ありがとうございます。そうですよね…、唐突な相談でした。

私は結婚して2年になるのですが、**実は**この2年ほどで体重が10kgほど増えてしまい、鏡に映る自分を見ると、何を着ても似合わなく感じてしまうのです。もともと身長が151cmと小さく、そこに10kg増量となると、自分でも「これはまずいなー」と思ってしまいます。そんな理由から、同窓会に何を着ていくかと考えると憂鬱ゆううつになるのです。

### 産業ソーシャルワーカーから2回目の回答

同窓会に着て行く洋服に迷いが出ているお気持ち、少し分かった気がします。ご自分の体型の変化が、久しぶりにお会いする同級生にどう映るかを気になっていらっしゃるようですね。大学を卒業してから10年となると、多くの方は体型や髪型、顔つきなど変化していると思います。

それでも大森様はしっかりお仕事をごなし、結婚して2年になります。幸せなご自分をお伝えに行ったらいいのではないかと思います。いかがでしょうか。

### 大森さんからの2回目の返答

周囲からは幸せ太りだと言われています(笑)。ただ、**実は**あんまり幸せではないのかもしれない。夫は小さなIT企業でSEを

しており、終電で帰ればいいという毎日です。土日もどちらかは出勤し、休みの日は疲れてずっとゴロゴロと寝ていたり、たまに起きてゲームをしたりしています。私が外出に誘っても「疲れているから」のひと言だけです。

最初は仕方ないと思っていたのですが、最近はこんな毎日でいいのかとむなしくなることがあります。今の私の唯一の楽しみは一人で食べる甘いお菓子で、仕事帰りにコンビニエンスストアでたくさん買ってしまいます。あまりに食べてしまった夜は、自己嫌悪を感じて吐いてしまうこともあります。

それから、**実は**子どもが欲しいと思っています。職場で同僚が子どもの愚痴を言うと耳をふさぎたくなりますし、友人から妊娠報告を受けると心が重くなります。結婚して2年経ちますが子どもができないので、不妊治療も考えはじめているところです。でも…、相談がまとまらないのですが、本格的に子作りをしようと思ったら、基礎体温を測ったり、排卵日を割り出したり、いろいろ大変そう…。最近は朝起きるのもしんどく、基礎体温をしっかりと測ることなどできないなあと思っています。

### 産業ソーシャルワーカーから3回目の回答

誤解があったら教えていただきたいのですが、返信を拝見すると、大森様が本当に相談されたいことは同窓会でのお洋服や体型、お子さんのこと以上に、ご主人との関係性ではないかと感じましたが、いかがでしょうか。

結婚してこれから2人の生活を築いていきたいと考えている中で、仕事が忙しく、家では疲れきってしまっているご主人の態度に、寂しさを感じていらっしゃるのではないかと思います。

もしよろしければ、そのあたりを中心にお話を進めていきませんか。私たち産業ソーシャルワーカーは、大森様の悩みを聞くだけでなく、どうすれば悩みが軽減し解決するかを考えて、さまざまな情報を提供させていた

できます。

### 大森さんからの3回目の返答

私も今まで、気付いていませんでした。いただいたメールの「寂しさ」という文字が浮かび上がって見えました。「そうか、寂しかったんだ。私は…」と思いました。もう少し続けて話を聞いていただけますか。夜中の間食が増えています。皆に幸せ太りだと言われて、実際のことがなかなか言えずにいました。

### 「実は…」の後に、 重い課題が潜んでいる

私が講演会や説明会などで、「同窓会に何を着るかという相談も受けている」と言うと、多くの人が失笑していました。確かに、こうした相談まで受けていたら大変だと思われるのかもしれませんが、しかしその裏には、体重増加や過食、夫婦関係や職場の問題などさまざまな課題が潜んでおり、それが重篤なリスクにつながる可能性があります。

大森さんの返信メールには「実は…」という言葉が3回出てきます（本文中の太字下線部分）。これまでの経験では、最初から課題を直球で相談してくることは少なく、聞いていくうちに本来の課題を見つけることが多くあります。働く個人や組織のリスクを未然に防ぐためには、一見すると「軽い」と感じる相談でも、きちんと受けることが大切だといえます。これが、相談内容を選別しない理由の1つです。

### プレゼンティーズムの 原因はそれぞれ

もう1つの理由は、人によって痛みは違うという点です。自分の経験からすればたいしたことではないと思うことでも、その人にとっては深刻な悩みである場合もあります。それがプレゼンティーズムという、「仕事をしても業務遂行能力や生産性が低下する状態」を作り出すことが十分考えられます。相手の価値観を大事にして相談を受ける姿勢

が大切であり、こちらから相談内容を選別しないように心がけています。これは、産業ソーシャルワーカーに限らず、もし相談を受ける側になったときには気をつけていただきたいことです。

さて大森さんは、この後、夫との関係について相談を進めていき、自分からもっと夫に気持ちを伝えることで関係改善に向かっていきました。

### 働く個人への相談の専門家育成

内容の選別なく、どのような相談でも受けることは簡単ではありません。なぜなら、幅広い分野の中から軽い相談も重い相談も全てを網羅するとなると、相応な知識と専門的な相談技能が求められるからです。

そこで、こうした知識と技能をもった専門家を育成する専門機関として、2017年3月に産業ソーシャルワーカー協会を設立しました。社会福祉士や精神保健福祉が企業人事やマネジメントを学習するとともに、弁護士や社会保険労務士などが出産育児や介護、家族問題など生活課題に関わる学習をする場を設けるなど、国家資格をもった専門家がワークライフ全般の相談支援ができるよう学習を重ね、スキルを高めていきます。

メンタルヘルス不調を訴える人や事件・事故などの重篤な状況が起こる手前にいる人たちは、ワークライフ全般にいくつかの課題を抱えており、ここでの課題解決が、重篤な状況を未然に防ぐことにつながります。こうした幅広い生活課題に対応し、解決まで導く専門家が産業ソーシャルワーカーであり、本協会は働く個人の課題解決相談に向けた学習の機会を提供し、会員相互の交流を図っていきます。

詳しくは、同協会ホームページ (<http://www.jiswa.org/>) をご覧ください。

\* 相談に来た側（要援護者）がもっている力に焦点をあて、それを引き出しながら、最大限に発揮できるような援助をすること。