



MORIOKA
ROTARY CLUB WEEKLY

第19回例会(11月25日)
平成28年12月2日発行

クラブ事務所 岩手県盛岡市菜園1丁目10 川徳デパート内	会 長 駒木 進 幹 事 海野 尚
例 会 場 同上 TEL(651)1111(代)	会 報 熊谷 隆司
例 会 日 毎週金曜日12時30分～	クラブ事務局 TEL(653)5682 FAX(653)5622

ROTARY SERVING HUMANITY. '人類に奉仕するロータリー'..... ジョン F ジャーム

ゲスト卓話



『ホテルウーマンから
産業カウンセラーへ』

COCORO サポート代表
藤村 七美君

スピーカー紹介

盛岡グランドホテル営業部長として、1,200組以上の結婚式を担当。その後、アネックス支配人としてお客様視点に立った都市型ホテルの活性化を推進。退職後、心理学を学び「カウンセリングマインドのサービス」を提唱。シニア産業カウンセラーとして学校・企業・医療機関、団体、官公庁で活動中。コミュニケーションやクレーム研修、カウンセリング(キャリア、メンタル、ハラスメント等)「職場の1フロアに1人のカウンセラー」を目標に産業カウンセラーの育成(養成講座)を使命としている。
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認定心理士・Tree of Life 認定講師 (金沢 滋会員)

私は現在、働く人の悩みを聴く仕事、産業カウンセラーと、その産業カウンセラーを育てる仕事をしています。20年間ホテルマンとして会社の売上げを追い続けてきた人間として会社が、職場のメンタルヘルスや人間関係の醸成、キャリア開発の支援などという世界になぜ使命を果たそうとしているのかというと、それは自分の苦しい体験によるものです。

私は新入社員の頃、あまり真面目ではありませんでした。いつも生意気な私に上司からは「いつ辞めてもいい！」とまで言われていました。しかし、20年の歳月は私に数々の出会いを与え、試練を乗り越える力と、感謝する心を与えてくれました。

36歳で別館のホテルを任せて頂いたんだから「期待に応えなければいけない。」「お客様に喜んでいただかなければいけない。」「売上を伸ばさなければいけない。」「部下との人間関係をよくしなければいけない。」と自分を追い込む「ねば子ちゃん」になっていました。毎日残業し、家に帰っても布団の中でもアイデアが浮かぶと朝まで眠れない状態が続きました。ホテルですから定休日はなく、朝のチェックアウト

のお客様を見送り、昼のレストランを手伝い、夕方のチェックインでお迎えをして、夜の宴会でご挨拶する。終わった後に売上げの集計をする。帰るのは大抵次の日になるころです。休みなしでこんな毎日を1年近く続けたある日、あれほどアドレナリンが回って湧き出ていたアイデアや働く意欲が全く湧かなくなりました。「ガソリン切れ」まるで燃えカスになったような……。

身体中がだるくて頭も痛く、病気かと思ひ病院へ行くと「立派な鬱です。燃え尽きですね」と言われ何のことか、なぜ私が?という気持ちで悲しくなりました。上司からは「頑張らなくていいよ」と言われていたはずなのに、言われれば言われるほど頑張ってしまう自分がいました。

当時の私は、メンタルヘルスの知識は全くありませんでしたので、職場も休まず、仕事ができない自分を責めて、してはいけない大きな決断をしてしまったのです。「何年休んでもいいから、辞めないでほしい」と引き留めて頂ければ頂くほど、迷惑をかけている自分を責め申し訳なくなりました。

「このような状態の時は、今思えばなぜ?と思うようなことをするものなのだ。」ということを知ったのは、この仕事についてからです。今でいうワーカーホリック・バーンアウトをした経験でした。

この、自分でもよくわからない自分の心と体について学んでみたいと思ったのは、会社を辞めて1か月が過ぎてからでした。そのころにはだいぶ調子もよくなり、以前のように「こういう時間も大事なよね」と前向きに考えられるようになっていました。失業保険の関係でハローワークに伺ったところ、そこの職員さんから「藤村さんはお客さんの話を聴く仕事をしていただのなら産業カウンセラーの資格を取ってみたいら?」と勧められました。早速調べてみると、働く人の心に寄り添った、日本でも一番古い歴史のある協会が教える養成講座だということがわかり、それならまずは自分のためにもと、受講することにしました。毎週末仙台に行って受講してくるわけですが、教えられることすべてが新鮮で次第に心の整理も出来てきたのだと思います。私は現場で20年体験してきたお客様とのやり取りが、実は心理的にいろんな法則や理論があったのだということを実感目からウロコの思いがしました。まさに理論を習う前に臨床体験を積んでいたわけです。

この経験を活かし「カウンセリングマインドの接客」など傾聴力と接客・コミュニケーション力を交えた研修なども新しく作ることができました。こうなると勉強が大変面白くなり、通信制の大学に40歳で入学し、50歳を超えた今は大学院で単位習得に励んでいます。

ホテルを退職した後、新幹線の車掌さんたちのサービス訓練の講師をする機会がありました。先週のゲストスピーチはJR東日本の大内支社長様だったとお伺いしております。新しい

車両「四季島」のお話などされたのではと思いますが、15年前にもやはり新駅八戸開業を念頭にサービス訓練をされており、当時の荻野支社長とは、二水会という市内のホテルの会で親しくさせていただいておりました関係で、最初は接客やサービスの話から、女性登用のための女性プロジェクト、メンタル研修ハラスメント研修などもさせていただきました。当協会の「世界自殺予防デー働く人の電話相談キャンペーン」などは今でも盛岡駅で毎年行わせていただいております。

皆さんは、会社の部下の悩みや、ご家庭の奥様やお子様のお話を聴いていらっしゃるでしょうか? ついつい私たちは、相談事が自分の体験によく似ていたりすると、相手の話の全てを聴く前に解決策を自分の経験から話してしまいがちです。でも、「人はみんな違う」のです。

「辛い」「悲しい」「むなしい」みんな100人いれば100通りの「辛い」「悲しい」「むなしい」があります。ですから、「直そうとするな、分かってせよ」。ぜひ、分かってあげてほしいのです。お互いの違いを分かってもらうから、そこに言葉を尽くし、身振り手振りの動作、察する力=コミュニケーションが必要になるのです。そういう意味で、分かっていなかったのは私も同じでした。管理職として、部下の話を聴いているつもりになっても、結局は自分の物差しを部下に当てはめ、相手が本音を話す前に自分が勝手に判断・解釈してしまっていました。それでは、表面ではうまくいっていてもいろんな軋轢が生まれてきます。また、私自身もいらぬ思い込みが生まれ、悩んでしまうのです。今なら認知のゆがみを直し、職場を円滑に活動できるような支援、つまり、ファシリテーション型のリーダーとなればよかったのに……と、手に取るように見えるのですが、その時はそうで

はなかったのです。

やがて、周りを見渡すと自分のような管理職が悩む姿、経営者が孤独になる姿が見えてきたのです。そう感じるともっと知りたくなるのが私です。カウンセラー協会の全国研究大会や分科会、シニアカウンセラーの研修等、関東・関西・ほぼ全国に出向き、たくさんの方々から学ばせていただきました。幸いなことに、日本の大企業の多くに産業カウンセラーがおります。普段は会えないような方々と肩を並べて勉強し意見交換できます。会社トップの方の講演会にはたくさんの方が集まるものですが、働く人の心と体を支える人の苦労話や問題提起などはなかなか聴けません。特にもすごいなと思ったのは、勉強会が単なる愚痴の言い合いにならないところです。できることをまずやろうとする彼らの姿勢は胸を打たれるものがありました。現在は働く人の心身共に安全安心を支えるのが、企業の社会的責任といわれる時代です。職場復帰支援といわれる3次予防から、早期発見・早期対応の2次予防・そして日本がいま最も力を入れようとしている「病を未然に防ぐ1次予防。健康に働き続けられることの大切さ」は、職場の産業カウンセラーの尽力も大きいと感じていました。そんな自分のこれからの使命(ミッション)を見つけられた出会いがありました。

ある分科会でソニーの人事部長さんが「ワンフロアに1人の産業カウンセラーを目標に支援している」という話を伺い感銘を覚えました。まさに1次予防の大きな取り組みと感じました。今から15年近く前の話ですからすごいですね。日本の企業の99%は中小企業と言われています。大企業での体制は整っていても、それはほんの一部に過ぎません。自分がこれまでお世話になった、関わった企業様にもそういう支援はできないのだろうかと考えました。1フ

ロアに1人の産業カウンセラー資格を持った社員様がいて下さったら、メンタルケアの支援はもちろん、将来のキャリア支援や働きやすい職場の環境を整え、生産性を向上させていくことができます。

私は平成17年から現在まで、産業カウンセラー養成講座に指導者として関わっています。来年12年目となりますが、卒業生は北東北でおよそ330名、以前から活躍する方を含んで岩手でも200名の会員数を超えています。でも、全国では約3万人おりますので、北東北はまだまだです。(東北6県では約2,000人)ぜひ、1フロア1人の産業カウンセラーを育てていきたいと思っています。

また、メンタルヘルスの研修というと、どうしてもネガティブな印象を持たれる事業主の方も少なくありませんが、今の研修は違います。もちろん厚生労働省の指針である「4つのケア」セルフケアやラインケアは当然ではあるものの、ポジティブ心理学の研究者であるセリグマン博士のPTSD(心的外傷後ストレス障害)と真逆な研究、PTG(心的外傷後の成長)ストレスやトラウマの経験は人々にとって良い側面もあることが実証されてきているのです。特に東日本大震災以降、心理的な「レジリエンス」(回復力・緩衝力・適応力)の研究が、日本でも注目されアメリカのポニエル博士の研究がNHKの「クローズアップ現代」という番組にも取り上げられています。心理面でのレジリエンスに関する定義はいろいろありますが、共通するところは「ストレスのある状況や逆境でも、うまく適応し、精神的健康を維持し、回復へと導く心理的な特性や能力、プロセス」です。

ストレスを避けることができればいちばんよいのですが、難しいこともあるでしょう。そうだとすれば、ストレスがあることを前提に、

ストレス状況に対処し、乗り越えていくことが心の成長の鍵となります。そのとき、本人自身の特性や問題解決能力などの「個人内要因」だけではなく、何かあったときに支えてくれる人がいるか（ソーシャル・サポート）などの「環境要因」も重要です。

私たち一人ひとりが、不安定で不確実な世界や社会の情勢に対する“備え”としてのレジリエンスを高め、「折れない人生・折れない暮らし」を創っていくためには、このような土台としての「心理的なレジリエンス」が大切になるでしょう。

この「こころのレジリエンス」の中核にあるのが「自尊感情・自己肯定感」と呼ばれる、「私は私のままでいい」という自分を受け入れ、認めることです。

「自分を大事にする気持ち」「自分を認め、受

け入れるころ」は小さいときのさまざまな経験から形作られるところもありますが、大人であれば、自分で少しずつ育てていくこともできます。（これからの子供たちへのレジリエンス教育は必須となっていくでしょう）ホテルマンも天職と思い20年続けてまいりましたが、現在のカウンセラーとして「ワークエンゲイジメント（仕事に恋をする）」している自分がおります。本当に幸せなことと感謝しております。私の話で少しでも産業カウンセラーにご興味を持たれた方はお気軽にお問い合わせください。（一社）日本産業カウンセラー協会東北支部岩手事務所

〒020-0025 盛岡市大沢川原 2-5-25

TEL 019-681-0380

Jica-iwate@lion.ocn.ne.jp

<http://www.counselor-tohoku.jp>

例 会 報 告

第 19 回例会
平成 28 年 11 月 25 日(金)

12時30分 開会点鐘

- ・司 会 駒木 進会長
- ・ソング 手に手つないで
- ・ゲスト 藤村七美様 (CO.CORO サポート代表)
- ・11月の歌 斉唱 (たき火)

- ・会長報告 駒木 進会長
- ・結婚祝 佐藤重昭君。
- ・幹事報告 星 克彦副幹事

【ニコニコ BOX】

◆小川 惇君…先週の地区大会のことです。会長・幹事会の社会奉仕委員会報告で盛岡クラブの環境保全ポスターとさくら推進活動が模範活動として発表され、非常に誇らしく思いました。

◆工藤幸一君…先週19日に還暦を皆様祝っていただきました。業界や各団体から多数の方に来ていただき、盛岡ロータリーからも参加いただきました。ということでニコニコします。

●メークアップ
盛岡北R.C.= 島山君。盛岡東R.C.= 西田・佐藤(仁)君。盛岡西北R.C.= 伴君。クラブ委員会= 早坂・飯塚・白石君。

出席報告

会員数 / 74 名

出席数 / 45 名

出席率 / 65.22%

前々回 / 75.71%

プログラムの
お知らせ

- ・ 12 月 2 日(金) ゲスト卓話 清水茂幸様 (岩手大学教育学部 保険体育 教授)
- 9 日(金) 会員卓話 西島光茂会員
- 16 日(金) 年忘れ家族会
- 23 日(金) 祝日休会
- 30 日(金) 年末休会

●本号編集担当 / 熊谷 隆司

●次号編集担当 / 堺田 幸志