

ノウハウ

# ポジティブサイコロジー入門 快適な職場を作る“幸せのレシピ”・理論編

関西福祉科学大学心理科学部 学部長 教授 指導健康心理士 山田富美雄

「ストレスチェック義務化法」は、従業員が自身のストレス度を認識し、セルフケアによる一次予防や、専門医に相談して重症化を防ぐ二次予防の徹底で、健全な職場環境を維持することを狙う。大切なのはうつ病の発見ではなく、ストレスやうつ病の正しい知識を身に付け、心の病にかかる前に対処することだ。プラス思考でより良く生きる、ポジティブサイコロジーの考え方をまとめる。

コールセンター業務に限らず、働くことの大切さは分かっている。仕事を投げ出して自由になりたいと思うことがある。

職場の労働環境や作業環境、自身の健康状態や人間関係が生み出すストレスが、働く意欲を奪い、メンタルヘルスを害するとみなされている。ストレスを放置すると、おぞましい結果となる。従業員の健康が損なわれ、集中力が減退し、業務自体に支障が出るかもしれない。働く意欲が低下し、作業効率が悪化、生産性が落ちる。

## メンタルヘルス改善には ストレス管理の知識が必要

そこで職場のストレス管理が取り沙汰され、2014年6月の労働安全衛生法の改正案が国会で承認

**Profile**  
山田富美雄氏 (やまだ・ふみお)  
関西学院大学大学院博士後期課程修了(文学博士)。大阪府立看護大学大学院教授、大阪人間科学大学教授を経て現職。一般社団法人日本健康心理学会副理事長、公益社団法人日本心理学会理事。

されるに至った。2015年12月から従業員50人以上の企業で、年一回以上のストレスチェックが義務化されたのは、そうした経緯からだ。

ストレスチェックをして、重篤な症状の人には特別な配慮を行い、破局的結果を回避しようという、人間ドックモデルによる病気の早期発見・早期治療モデルのメンタルヘルス版である。果たして57間からなるストレスチェック(厚生労働省推奨のストレスチェックリスト)をすれば、早期発見ができて、早期治療(予防)ができ、問題が解決するのか、まだわからない。

ただ、働く人それぞれの生き方や考え、職場の人々との人間関係や、職場の風土を少しでも戦略的に修正することによって、従業員すべてがストレスマネジメントの考えを持つようになり、メンタルヘルスは改善される可能性がある。

こうした流れで、メンタルヘルス研修はますます盛んに実施されはじめている。筆者も長くこのような考え方に立って、企業や役所、学校

や医療機関で働く従業員を対象としたストレスマネジメント研修を引き受けてきた。

本稿では、ポジティブ心理学の視点に立った、新しいメンタルヘルス研修の必要性を述べ、実用的なプログラム内容を提案したい。

## 健康な人をより幸福にする 心理学の新たなアプローチ

ポジティブ心理学とは、1998年にアメリカ心理学会(APA)会長に就いたマーチン・セリグマンが、会長就任に当たって提案した新しい心理学観を指して言う。

それまでの心理学は、いわゆる臨床心理学(臨床・サイコロジー)であり、心を病んだ患者を対象に病気の原因を探り、投薬や行動療法などの心理療法によって症状の軽減を図るというものがある。セリグマン教授がAPA会長に選ばれたのは、臨床心理学における素晴らしい業績を評価されたものに他ならない。

セリグマン教授は、うつ病の動

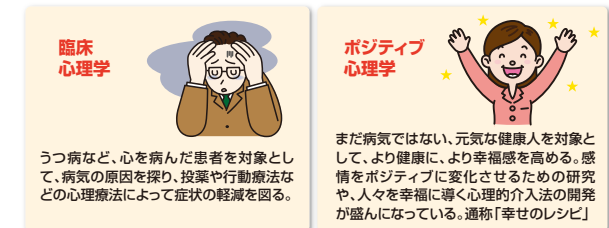
物モデルを実験心理学の手法で作出した。このうつ病動物を被験体として、うつ病の正体を突き止める土台ができた。つまり、うつ病の動物の脳から、神経伝達物質であるセロトニンの働きが悪いことが実験で確かめられた。また、セロトニンの活動を改善する薬が、うつ症状改善に効果的であることも実験で確認した。

そんなセリグマン教授のAPA会長就任演説である。さらにどの精神科疾患へのチャレンジに言及するかが注目された。ところが彼は、これまでの臨床心理学の業績をネガティブ心理学と言いつつ、「これからはポジティブ心理学へのチャレンジに注力しなくてはならない」と述べたのである。

臨床心理学の対象は病気をもちた患者であり、臨床心理学者は心の病気の治療に役立ってきた。これからは、患者ではないまだまだ元気な健康人を対象に、より健康に、より幸福感を高めるような、感情をポジティブに変化させるための研究や、気分を明るくさせ幸福感を高める実践的介入法の開発こそが重要だと説いた。

以来、APAではポジティブ心理学の名の下に多くの研究者が集い、専門の学術雑誌が刊行されるまでになった。多くの実証的な「人々を幸福にするための心理学的研究」が報告され、幸福感の

図1 新しい心理学のアプローチ



査定法開発や、人を幸福に導く心理学的介入法の開発が盛んになされている。

ポジティブ心理学の手法は、臨床心理学の手法と同じで、「幸せ感」の客観的測定・評価、幸せな人の病前性格に当たる徳性(強み: strength)の測定・評価、幸せ感を高めるためのレシピの作成(臨床心理学でいう治療法)などを実験的に繰り返し調査する。

## 快感情、フロー、意味づけ 幸福感を生む“幸せの3要素”

セリグマン教授は、人々を幸せにする大前提となる条件として、①快感情、②フロー体験、③意味づけ——の3つを提示している。

①快感情: 幸せを感じる人は、概ね快感情を抱いている。不快な状況で幸せは感じられない。職場にあてはめると、気候や室温、湿度、色彩や明るさ、音環境などが快適であることに該当する。作業で使う道具は、使い心地がよく、便利なものがよい。心地よいデザイン、好ましい形や色がよい。

コールセンターでは使いやすいワークステーション、キーボードにマウス、ヘッドセットイヤホンやマ

イクの形状、装着感、使用感などが第一に重要な「快感情」要素だ。

顧客とのコミュニケーションでは、優しい声、滑舌のよい発声、心地よい会話のやりとり、適切軽快な受け答えへの感謝に満ちた顧客の応答などが快感情を生む。また作業時間は適切で、疲れがたまる前に自由に休憩・休息がとれ、急な残業がないのも快感情を生む。

職場内の人間関係は程よく緊張感が漂い、監視され競争するのではなく、相互に支援できるスタッフ体勢が作られ、マニュアルも整備されているのがよい。程よい職場外での人間関係、家族とのよい関係、マイライフを楽しむ余裕なども快感情を生むことに関係する。

②フロー: 熱中や没頭という言葉が最も近い。ゲームに熱中する子どもは、呼ばれても返事せず、画面に見入り、ゲームパッドを操作し続ける。時間の経つのを忘れ、気がつけば数時間ゲームに興じることもある。こうした状態のとき、人はフローを体験している。

趣味のプラモデル作りや、編み物、絵画などの創作、好きな音楽への傾聴、応援する球団への肩入れ、立ちっぱなしで何時間ラ

図2 ポジティブ心理学による「幸せの3要素」



イブに興じるファンや追っかけなどは、幸せそのものである。

さて仕事の場においてもフロー状態はあり得る。何日もかけて練り上げたプランをまとめて顧客にプレゼンする直前・最中・直後の数時間はまさにフロー状態である。一心不乱、仕事に埋没している状態であり、これは幸せの第二の条件を満たしていることになる。

仕事の場でのフローを、「ワーク・エンゲージメント」ともいう。

③意味づけ：快でフローな時を経験することは幸せに違いないが、覚醒剤や麻薬の使用も快感情を生み、薬に浸っている間は時を忘れさせてくれる。夢中にさせてくれるので、これもまた幸せの条件を満たすことになる。ところがどうもそうではなさそうである。その時の幸せ感は、薬が切れれば離脱症状という最悪の状態を生み、枯渇した心は犯罪まで犯して薬を求める。人生という長い時間軸の中でみると、決して幸せな結末に導くことのない状態に過ぎない。

薬の例を挙げるまでもなく、幸福の第三の条件とは、快でフローな状態を、人生の中でどのように意味づけられるかである。たとえ辛い仕事であっても、何日も、何年もかかって困難な課題と向き合い、解決しないムダな時間を過ごした挙げ句、偶然にも1つの解決への糸口が見え、遂に解決へと導

かれるという体験をすることがある。その結果、長い苦労の時間に対して、辛い・悪いというような評価は与えられず、成功を導き出すために必要な時間であったと意味づけるだろう。こうした意味づけのプロセスさえあれば、私達はどんな苦労でも乗り越えていける。

ポジティブ心理学では、このように、快体験、フロー体験、そしてそれらをどう意味づけるかの3要素によって主観的な幸福感が得られることを主張する。長年勤めた会社を退職した人の話を聞いてみると、「職場の上司は厳しく、仕事は辛く、生活も苦しく、決して快適な職場環境ではなかったが、それでも仕事を辞めず定年まで働いたからこそ、今日の幸せがある」というように、苦労した体験を自らの人生にポジティブに作用したと評価を惜しまない。

### 幸せを感じるにも個人差あり まずは徳性の“強み”を知る

ポジティブ心理学からすれば、①楽しいと感じ、②夢中になることがあり、③人生の中での意味づけができさえすれば、どんなことで

も幸せ感を作り出せそうである。

たとえそれがある人にとって、辛い仕事であっても、つまらなさそうな作業であっても、これら3要素を盛り込めば、幸せ感が生まれ、仕事に積極的に従事しようとする意欲が生まれる。しかしそれは簡単なことではない。

個人差も大きい。楽観的な人は比較的容易に幸せ感を得るが、悲観的な人ではよい結果は得られない。孤独な生活を送っている人は、家族や仲の良い人と暮らしている人より幸せ感を得にくい。

こうした個人差について、人の徳性の強さ(strength)の違いという観点から客観的に評価する方法がある。コールセンターでの仕事でいえばどうなるか。どんな作業がどんな徳性を持ったオペレータにとって幸せを生み出すものになり、どのような介入の仕方があり得るのか。

次回、これらの点について考察し、実戦可能なポジティブ心理学からみた介入法を紹介したい。

#### 参考文献

ポジティブ心理学入門 幸せを呼ぶ生き方  
島井哲志著、2009年、清和書房