

# コールセンターの『ストレスマネジメント』

第7回

## 従来とどこが違う!? 「新型うつ病」の基本理解

「メンタル疾患」と言われるものはさまざまある。その中で最も多い割合で発症し、多くの企業内でも問題になっている「うつ病」について、今回は解説する。コールセンターのスタッフの中にも、うつ病で休職したり、退職を余儀なくされるケースも数多くあり、この病気について理解をすることが、ストレス対策のファーストステップと考えられる。

### 各種の「メンタル疾患」の中で激増している「うつ病」

「メンタル疾患」と言われるものは、「うつ病」「神経症」「統合失調症」「適応障害」「心身症」「心気症」など、さまざまな疾患がある。その中でも近年非常に問題になっていて、多くの企業内で患者数が激増している「うつ病」と「新型うつ病」の基礎知識について説明しよう(図参照)。

皆さんは、新型うつ病という病名を聞いたことがあるだろうか? これから示す症状に当てはまるスタッフが「社内に1人はいる」と思う方も多いのではないだろうか。

実は、新型うつ病はまだ正式な病名ではなく、学問上もきちんと定義されていない。診断基準すら明確になっていないのである。しかし、従来型の「うつ」とは明らかに違う病態(病気の状態)として、現在増加の一途をたどっている。

新型うつ病とは、以下の4つの病態によく見られる症状を有する人々を指していることが多いと言われている。

- ①「未熟型うつ病」
- ②「現代型うつ病」
- ③「逃避型うつ病」
- ④「非定型うつ病」

の4つである。ここでは、それぞれの詳細な解説は省略するが、この4つの病態によく見られる症状を有する人々を、新型うつ病と言っている。

### 従来の“消耗型”と異なる新型うつ病の9つの特徴

以前からあるうつ病が、「従来型うつ病」もしくは「消耗型うつ病」などと言われているのに対して、新型うつ病は、近年急激に脚光を浴びるようになってきた。従来型うつ病は、消耗型とも言われるように、疾患の特徴も頑張り過ぎて疲弊し、誰にも悩みを話さず抱え込んで、

**相場 聖**  
メンタルグロウ 代表取締役  
ヒューマンエナジー 代表取締役

PROFILE  
前職、DNP(大日本印刷)グループにて、企業内心理カウンセラーとして活動。心理臨床対応と共に、メンタルヘルスの全社共通予防プログラムの作成や、体制構築支援などを手掛ける。同時に教育研修講師としても全国で活動。現在、2社の代表と2つの財団法人の役員を務め、また自身もコンサルタント講師として活動。

ついに発症してしまうというケースがほとんどであった。自分が悪い、自分はダメな人間だというような“自責的傾向”が強く、自覚も薄いので、周囲が気づいて医療機関で受診させるということも多かった。

これに対して新型うつ病は、特徴として以下のような点があげられる。

1. 自分の好きな仕事や活動の時だけ元気になる(うつ症状が軽くなる)
2. 自責感に乏しく、他責的(他罰的)で、会社や上司のせいにする傾向がある
3. 本人自身が「うつ病である」ということを自覚していて、自ら専門医を受診し、診断書を会社に提出したりする
4. うつで欠勤や休職することにあまり抵抗がなく、休職中の手当などで社内制度はしっかりとチェックして上手に利用したりする
5. 自分を最優先に考え、行動することが多い

6. 規則や仕事の納期などに強いストレスを感じる
7. 20~30代の若年層に比較的多い
8. やるべきこと、やらなければならないことに対する逃避傾向がある
9. 衝動的な自殺願望がある

以上のような点が、新型うつ病の特徴的傾向である。読者の皆さんも、ご自分の会社のスタッフを思い浮かべてみて、この中で思い当たるふしがあった方もいるのではないだろうか。

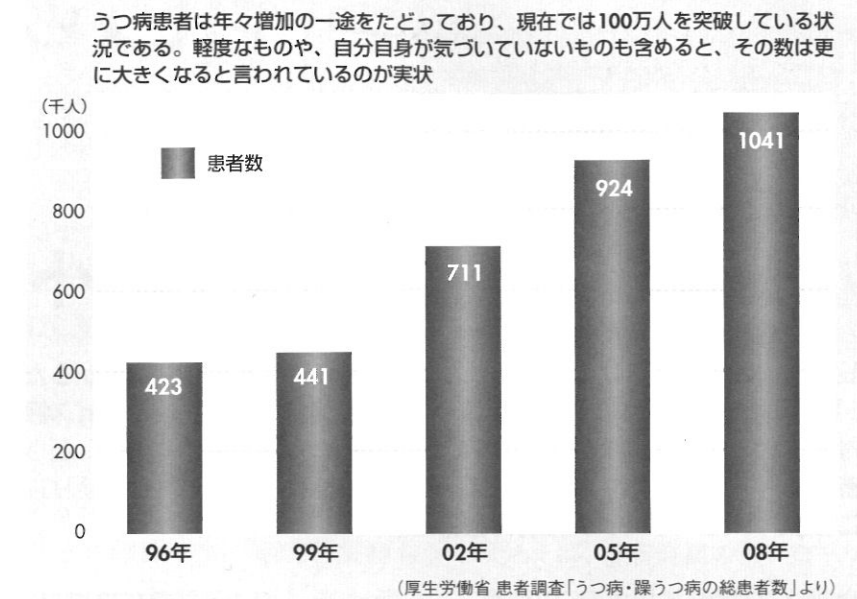
次に説明するのは、多くの企業の皆さんからよく質問を受ける点である。それは、「従来型うつ病や新型うつ病になりやすい性格の人って、一体どんな傾向があるのか?」ということだ。

以下が、従来型うつ病および新型うつ病になりやすい人の性格の比較である。該当する項目をチェックしていただきたい。

#### ●従来型うつ病になりやすい人

- 仕事熱心
- 完璧主義
- まじめで几帳面

図 うつ病患者数の推移



- 責任感が強い
- 協調性があり、他人に気を遣う
- 頼みごとをされたら、嫌と言えない

#### ●新型うつ病になりやすい人

- 他人から認められたいという強い願望がある
- 自分ができないことや、納得がいかないことを他人や周囲のせいにする他責傾向がある
- 自分にとって都合の悪いことや嫌なことは避ける傾向がある
- 周囲との協調性に欠ける

- 自分は他の人とは違うという気持ちがある。特別だと思っている(漠然とした万能感)
- 仕事熱心ではない
- 「自分がその気になればできるんだ」という根拠のない自信がある
- 期限に終わらせなければいけないことに強いストレスを感じる
- 決まり事や暗黙のルールなどに対する反発感・嫌悪感がある

このような傾向を強く持つ人がスタッフにいた場合は、日頃からの注意が必要と考えられる。ご自身の職場の中を今一度見まわしていただきたい。

新型うつ病は、人によっては「根性がないだけだ」「さぼっているだけだ」などと思われがちだ。しかし、忘れてはいけないのは、あくまでも病気のなだけという点である。

### 『ストレスの悩み』何でも相談 No.7

皆さんからのご質問やご相談、何でも受け付けます。アクセスは、[aba@mentalgrow.co.jp](mailto:aba@mentalgrow.co.jp)

**相談:** 新型うつ病の人にはどう接すればいいの?

**回答:** 基本は、従来型うつ病の人と接する場合と同様です。まずは相手を受容してあげ、共感し、愛情を持って関わっていくことが必要です。それに加えて、「自立

促進型」のコミュニケーションを行っていることがポイントです。自立促進型とは、自分自身で行動させる部分を作りながら、愛情を持って関わるといった、本人を自立させるためのコミュニケーションスタイルです。