

## 連載 プロマネの現場から 第 87 回 ストレスの見える化・・・ストレス識別と点数化

蒼海憲治(大手 SI 企業・金融系プロジェクトマネージャ)

先日、年に一度受診する健康診断の結果を受け取りました。概ね良好なもの、レントゲンの写真で、肺に気になる影が見受けられたため、再検査の要請を受けました。「炎症性変化の疑い」という言葉は、馴染みの薄い言葉でしたが、唯一見聞きしたことがあるのは、有名なドラマ『白い巨塔』でした。劇中では、すばり「ガン」に対する言い換えとして、患者に対して使われていました。昨年、同年代の同僚に胃ガンが発覚し、手術していたことと、同じプロジェクトの他社のメンバーが健康診断を2年ぶりに受診したところ、肺ガンがステージ3まで進行していたということを知ったばかりだったので、正直、結果によっては、厄介なことになるな、と思いました。また、同時に、少し早いような気がするものの、健康に折り合いをつけながら仕事をする、というようなことを意識せざるをえない年齢になった、とも再認識しました。CTスキャンによる再検査の結果は、以前、気づかないうちにしていた気管支炎か軽度の肺炎の傷跡ということでした。過去に、気管支炎や肺炎で休んだ記憶はなかったのですが、本人もそれに気づかず、きつい風邪とと思っているうちに治ってしまったのでしょう、というのが担当医の診断でした。

今回のやりとりを通して気づいたのは、体の外傷については、直接目に見えるので、傷のひどさ、軽重はわかりやすく、また、傷が癒える様子もわかります。実は、それと同じことが、体の内部でも起こっていたんだ、という当たり前のことに気づいたのでした。

そこで、少し考えを進めてみると、目に見えないという点では、体の中以上である「メンタル面」においても、同様のことが起こっているのだと思います。

日々の暮らしやプロジェクトでの業務の中で、様々なストレスを感じます。

受験に失敗したり、失恋したりすると、ひどく落ち込みます。その場から一歩も動けなくなるようなショックを受けることも起こりえます。

実は、そんな時、私たちの心の中は、単に、気持ちの持ちようではすまない文字通り「大きな傷」を受けているのではないか。日々のなにげない不快な出来事によっても、小さなかすり傷を受けている、と考えて、ケアを行うことが必要ではないか、と思いました。

これまでも、ストレスで胃が痛くなるし、極度のストレスは一晩で胃に穴を開けてしまうというのを見聞きしたことがありました。

強いストレスが長期間続くと、脳にダメージが加わり、物覚えが悪くなったり、思い出せなくなったりする記憶障害などの影響が出ます。物理的に、脳の海馬や前頭葉の中の前頭前野の部位

がダメージを受ける、といわれています。

ストレスが加わると、副腎皮質からストレスホルモンであるコルチゾールが分泌されますが、大量に分泌されると脳の海馬を萎縮させてしまう。この海馬こそ、記憶をつかさどる部分であるため、物を覚えたり思い出したりする能力が低下してしまいます。

また、前頭葉の中の前頭前野は、ひたいの裏側のところにあり、思考・判断・集中・抑制などをつかさどる部分ですが、慢性的なストレスにより、前頭前野の機能が低下すると、思考力・判断力・集中力が低下し、感情や衝動の抑制がきかなくなります。さらに、扁桃核に、樹状突起が増え、身の回りに起こるさまざまなことに対して、恐怖を感じるようになります。異常に臆病になったり、人と話せなくなったり、外出できなくなったりします。

胃が痛くなるのは問題ですが、本人に自覚症状があります。一方、ストレスによる記憶障害の場合、本人に自覚症状が希薄な分、より事態は深刻化するおそれがあります。

日々受ける「ストレス」にさらされ、無意識・無自覚のうちに、メンタルだけでなく、脳にダメージを受けてしまう。

「ストレス」を、単に、心の在り方や気持ちの持ちようの問題で片づけるのではなく、物理的にダメージを受けた、という捉え方をしてみるのも必要ではないか、と思います。

前回、「第 86 回 ストレス・マネジメント・プロセス仮説」において、リスク・マネジメント・プロセスを模して、ストレス・マネジメント・プロセスなるものを考えてみました。

マネジメント・プロセスにおいて、最も大切なことは、マネジメントする対象を明確にすることです。

リスク・マネジメント・プロセスにおいてマネジメントする対象を明確にするのが「リスク識別」であるように、ストレス・マネジメント・プロセスにおいては、それが「ストレス識別」になります。「リスク識別」をした上で、個々のリスクの「定性的リスク分析」「定量的リスク分析」を行うのと同じように、「ストレス識別」をした上で、「定性的ストレス分析」「定量的ストレス分析」を行うことが大切になります。また、そのためには、ストレスを何らかの形で「見える化」することが必要になります。

ストレスの種類は大きく 2 つあります。

「デイリー・ハッスル」と「ライフイベント」です。

「デイリー・ハッスル」とは、日常に起こる小さなイライラのこと。

「ライフイベント」とは、人生での出来事（イベント）のこと。1960年代の米国で「社会的再適応評価尺度（SRRS）」として、配偶者の死を100点、結婚を50点として、転職、引っ越しなど計43項目のイベントに伴うストレス指数を点数化したもの。現代の日本と比べると、環境や生活習慣、価値観などが異なるため、1988年に「日本版ストレス点数表」として65項目のイベントが発表されています。

日々のイライラである「デイリーハッスル」については、株式会社ダイレクトコミュニケーションの川島達史さんが、「イライラを点数化してみよう」（※1）と提唱されています。

デイリー・ハッスルは、ライフイベントである失恋、死別、リストラなどの大きなストレスと異なるため、本人自身が自覚しないまま、イライラがつのり、ストレスが溜まってしまいます。結果、大きなストレスになってしまう恐れがあります。

そのため、イライラを感じた出来事を書き出して、点数化してみます。

具体的に挙げられているのは、

- ①「満員電車でイライラする」…5点
- ②「改札で人がぶつかってきた」…4点
- ③「ニュースでやっていた事件が許せない」…6点
- ④「プリンターの調子が悪い」…3点
- ⑤「作ってきたお弁当の中身が崩れていた」…3点
- ⑥「後輩社員が仕事を覚えられない」…6点
- ⑦「取引先の担当者が遅刻してきた」…5点
- ⑧「上司が話を聞いてくれない」…9点
- ⑨「家の鍵が開きにくい」…2点
- ⑩「隣の住人のテレビがうるさい」…5点

このように点数化してみると、この例の場合であれば、数多くあるように見えるイライラは、⑧「上司が話を聞いてくれない」に起因するものであることが自覚できるし、また、それによって他のイライラも募っているのだ、と気づくことができそうです。

問題の優先順位と問題個所がはっきりすれば、それに対する対処もしやすくなります。

「ライフイベント」については、そもそも「社会的再適応評価尺度（SRRS）」、「日本版ストレス点数表」とも、ストレス指数を点数化しています。

ただし、このストレス指数の点数の評価については、興味深い指摘、米国の研究結果がありま

す。

過去 1 年以内に体験した生活上のイベントについての点数が合計 150 点以上の場合、翌年に何らかの健康障害に結びつく危険性が 50%、300 点以上の場合には 80% といえます。また、150 点未満であっても、30% になります。

新しいプロジェクトにアサインされた場合、「配置転換 (54 点)」と「多忙による心身の過労 (62 点)」であれば、業務は大変なもの的一生懸命頑張っている、ということになりますが、これに「親族の死 (62 点)」や「夫婦の別居 (67 点)」などが加わると、合計が 150 点を超えます。

また、「多忙による心身の過労 (62 点)」の理由が、厳しい顧客からの要望（「顧客との人間関係 (44 点)」）にあるだけでなく、上司の理解が得られない（「上司とのトラブル (51 点)」）場合も、合計が 150 点を超えます。

また、「多忙による心身の過労 (62 点)」の中、「仕事上のミス (61 点)」をしてしまった場合、顧客からの強いクレーム（「顧客との人間関係 (44 点)」）か、上司からの無理解（「上司とのトラブル (51 点)」）のいずれかがあるだけで、合計が 150 点を超えてしまいます。

業務が多忙なメンバーの私生活に大きな変化があった際、総務的観点では、従来からケアが必要と思われていましたが、改めて、マネジメントの観点からも、ケアの必要があると認識しました。

ストレスを識別し、点数化を行うことで、ストレスの軽重を「見える化」する。ストレスの度合いを、生々しく感じることで、日々のストレスに自覚的になり、ストレスに対して積極的に対処することができるようになります。

(※1) [http://www.direct-commu.com/columns/mental/mental\\_004\\_03\\_stress3.html](http://www.direct-commu.com/columns/mental/mental_004_03_stress3.html)