

連載 “Well-being” ことはじめ

第 32 回 パターンランゲージ(14)ズームイン/ズームアウト

臨床心理士・公認心理師・カウンセラ

三村 和子

前回は、パターン「天職」において、「情報への感性を備えたプロフェッショナル」として IS 技術者が、自分の中の IS を捉えること、そして、組織として捉える IS と自らの IS とを一体として捉えることの重要性について示しました。また、自らの IS を検討する試みとして、私が現在担当している心理検査の仕事における IS について検討しました。心理検査の手順や内容は一般の人々には極力オープンにはならない原則があること、そして守秘義務の関係上クライアントとの間でどんな対話をしたのかについて詳細に記述することは控える必要があります。そのため、具体的なレベルで検討することができませんでした。そこで、今回は、架空の例として別の場面を用いて検討します。

臨床心理の業務においては、心理検査と心理面接を中心にクライアントが抱える心理的な問題を解決し、クライアントの人生が良い方向に向かうよう支援していきます。心理検査と心理面接をまとめて、心理アセスメントと称することがあります。(アセスメントは、身近にいる臨床心理士の間では、「見立て」と称することが多いです。)

心理検査では、面接室という閉じた環境において知的能力や心的状態をアセスメントすることが主な目的です。日常的にはあまり経験しないあいまいな刺激(例えば、「数唱」という検査は、数字の羅列の聴覚刺激を受けて復唱・逆唱する課題ですが、日常の生活では数唱のみを続けて行うことは殆どないと思います。)による反応や行動を測ります。

そして、心理面接では、クライアントからどんな困りごとや問題を感じているのかを聴き取りながら、クライアントの「人となり」の理解を進めます。その際、事前に心理検査(別の心理士が担当することもある)を行ってれば、その結果と面接中に目の前にいるクライアントの語りや様子とを、行ったり来たりしながら、クライアントが職場や学校などの社会的場面での様子を想像します。一般的に心理面接の1回あたりの時間は50分程度です。1回限りのこともあります、複数回に亘ることもあります。

それでは、以下に架空の心理面接場面でのカウンセラ(Co)とクライアント(C1)のやりとりの一部分を記します。

上司からの依頼：

部下の社員が出勤して帰るまで、ずっと仕事をせず、パソコンに向かったまま。以前の仕事熱心な様子とは明らかに違っている。何をしているのかと叱責すると「〇〇と交信しているので。信号を解読しないと大変なことになるかもしれない」と答える。言っていることとやっていることが全く理解できないので、精神的な病気ではないかと疑っている。周囲の目

が日々厳しくなっている。病院に行くよう勧めたが、「交信を続けないと連絡が途絶えてしまうので、大変なことになる」と言って、全くこちらの言うことを受け付けない。

この社員とどのように接すればいいのか、組織としてどうしていけばいいのか、専門的な見地から意見を聞きたい。

(挨拶など導入部分は省略)

Co: ここで何をするって聞いてこられましたか。

Cl: 上司からカウンセラに会って話をするように・・・

Co: そうなんですね。

Cl: はい。

Co: お仕事どうですか。

Cl: どうって。

Co: 上司の方が、最近様子が変わったので、事情を聞いてほしいと言われました。会社に来て、パソコンにずっと座ったままとか。

Cl: 最近・・・そうですね、忙しいんです。

Co: 忙しいんですね。忙しいのは。

Cl: ○○と交信するので、ずっと離れられないんです。

Co: ○○って。

Cl: ○○から重要な信号が送られてくるんです。

Co: 重要って。

Cl: 地球が危ないんです。

Co: 地球が危ない、っていう信号なんですか。

Cl: 信号は私にしか解読できないんです。

Co: そう。

(しばらく沈黙)

Co: 信号を解読してどうするんですか。

Cl: 解読して多くの人に知らせます。

Co: 解読してみんなに知らせたいんですね。信号が来るってどうやってわかったんですか。

Cl: 寝ていたら、そういう声が聞こえました。

Co: そうなんですね、その声は今も聞こえますか。

Cl: 今はわからない。

Cl: いつ聞こえるんですか。

Co: 時々。特にいつとかじゃないです。コンビニを出たときとか、寝てる時とか。

Co: どんな声ですか。

Cl: △△ (注: アニメのキャラクター) のような声です。

Co: 姿を見たことがありますか。

Cl: ない。

以上、架空の心理面接の場面の一部分について記述しました。この会話に不自然な感じを持たれる方が多いかもしれません。それは、クライアントが語る経験が一般には理解できないような内容なのに、カウンセラはクライアントの言うことに沿って話を続けている点ではないでしょうか。一般には理解できないような内容でも、「何を言っているのかわからない」「ありえない」などと否定せず、クライアント自身を肯定し、人として尊重することを優先します。ただ、専門的なことですが疾患によっては共感しないことが重要なものもあります。それは、カウンセラが共感することがクライアントの症状を悪化させてしまう懸念があるからです。

一方、クライアントの上司は精神的な疾患を疑っていますので、どのような症状がありそうか仮説を立てながら聞いていきます。そして、問題となっている行動のきっかけは、「声が聞こえた」ことで、クライアントには声の主の姿は見えないということが語られます。注目するのは、クライアントの「語りっぷり」です。〇〇について語る際に喜怒哀楽や不安などの感情が生じるかどうか、その際の様子が入社から訴えられた「以前の様子とは明らかに違っている」と合致するかどうか、以前の様子はカウンセラには知りえないことなのですが、想像しながら何とか探っていきます。

クライアントが語る「〇〇との交信」「信号の解説」について話すときに、精神症状として精神疾患^{*1)}に該当するもの、例えば意識障害、知的機能の低下、幻視、幻聴・妄想などが見られないか注意深く観察します。

心理面接を終えてから、もう 1 つ大切な仕事があります。臨床心理士としての意見を所見の形式を用いてまとめることです。所見をまとめる際には、依頼者である上司や、クライアントの問題についての話し合いに加わる人事部門の関係者など心理の専門的知識がない人達にとって、理解しやすいように言葉を選ぶ必要があります。そして、クライアントにどのような働きかけをすればよいかについてアドバイスも記します。クライアント本人と支援する人達にとって役に立つ内容となることが肝心です。

そして、所見はクライアントの人生にとって重要な内容となることもあります。そのため、慎重に対応する必要性から、カウンセラの上司からスーパーバイズを受けることがあります。

この例では、統合失調症という 100 人に 1 人が罹患するといわれる精神障害に、企業に勤務する社員に罹患した可能性があるその症状と思われる兆候がみられ、困惑した上司からの依頼により行った心理面接の一場面を想定しました。統合失調症は現在では、早期の介入により外来通院で投薬により治療できる場合もあり、社会復帰されるケースもあります。一方で、自傷他害に結びつくリスクも想定されることから、その兆候が少しでも見られれば、即対応する必要があります。

ここから、自らの情報システムについて、検討を始めます。クライアントが話をしやすいように、会話を遮らないように、「そうなんです」などと肯定したり、理解するために「○○って」「地球が危ないって、っていう信号なんですか」とクライアントが用いた言葉を用いて、言葉を返して会話を続けています。そして、「(しばらく沈黙)」のところでも間がありますが、ここではクライアントが今経験していることの意図を聴き取ろうと決心をしているので少し間が生じました。

沈黙の間にクライアントの存在を肯定しながら、クライアントにつけられるであろう「診断名」を想定して、その時点での支援の方向性を定めています。クライアントが意図することに緊急性を要するリスクが想定されないかの見極めが重要であるからです。

クライアントとカウンセラのコミュニケーションでは、カウンセラは以下の複数の視点を持ち、視点を移動させながら検討しています。

1) 臨床心理士の視点

- ・該当する精神疾患は何が想定されるか。
- ・緊急性の有無、通院の要否
- ・想定する疾患で「○○との交信」と似たような言葉遣いをした別のクライアントの事例があったのではないか。

2) クライアントの立場、クライアントの人生としての視点

- ・上司に言われて来たと言っている＝本人には困り感が無い様子、であるのに、どう伝えれば次のステップに進むことができるか。
- ・仕事を放棄までしてこだわる「○○との交信」の意味
- ・クライアントが感じている困りごとは、どんなことか。

3) 上司あるいは組織の一員の立場としての視点

- ・どう接すればよいのだろう。
- ・どうすれば、以前のように働くことができるのだろうか。
- ・なぜ、以前のように働けなくなったのだろうか。

4) 人として、社会人としての視点

- ・クライアントの語る内容に共感するかどうか、それは難しい。
- ・一人で大変なことに立ち向かおうとしている気持ちはある程度肯定できる。

5) 家族の立場での視点

- ・クライアントが働けなくなったら、どうやって生活していけばいいのか。
- ・どうやってクライアントを支えていけばいいのか。

視点は、1 人称である私が「カウンセラ」「人、社会人」という複数に変化しています。そして、3 人称である「クライアント」、そして「上司や関係者」「家族」などの立場にも移動します。この視点移動は、それぞれの立場や見方から掘り下げています。これは当学会で再起概念の 1 つとして挙げているズームイン*2)に該当します。

所見をまとめる際には、「クライアントの人生」の全体からの視点が大変重要ですが、これがズームアウトに該当します。ズームインの「掘り下げる」に対して、ズームアウトは「まとめ上げる」とも表現でき、スコープを広げたり絞ったりするイメージがぴったりします。

つくば言語技術教育研究所の三森ゆりか先生は、小学生向けの作文技術を記した著書『視点を变える』訓練で力をつける*3)において、以下のように述べられています。

(前略)「自他の区別」の認識が、国際社会での対応に必要にして不可欠な事柄だということである。

これからの子供達は、ますます日本の外へ出ていく機会が多くなる。その際「自と他は一緒」との思い込みが相手の「視点」を受容せず、自分の「視点」ばかりを押し通そうとすれば、必ず大きな壁に突き当たることになる。(中略)

文化の異なる人間達がより集まった国際社会で、相互の理解を深めるためには、まず日本人自身が相手の「視点」に立って物事を考える訓練をしなければならない。それが結局は、相手に日本人を理解してもらうことにつながるのである。

同著によれば、三森先生が指導されている「つくば言語技術教室」の「視点をかえる」ための訓練では、以下の 4 つの段階から構成されたカリキュラムにより、徐々に積み上げて、「最終的には自在に複眼的な思考のできる子供達を育てることと目的としている」そうです。

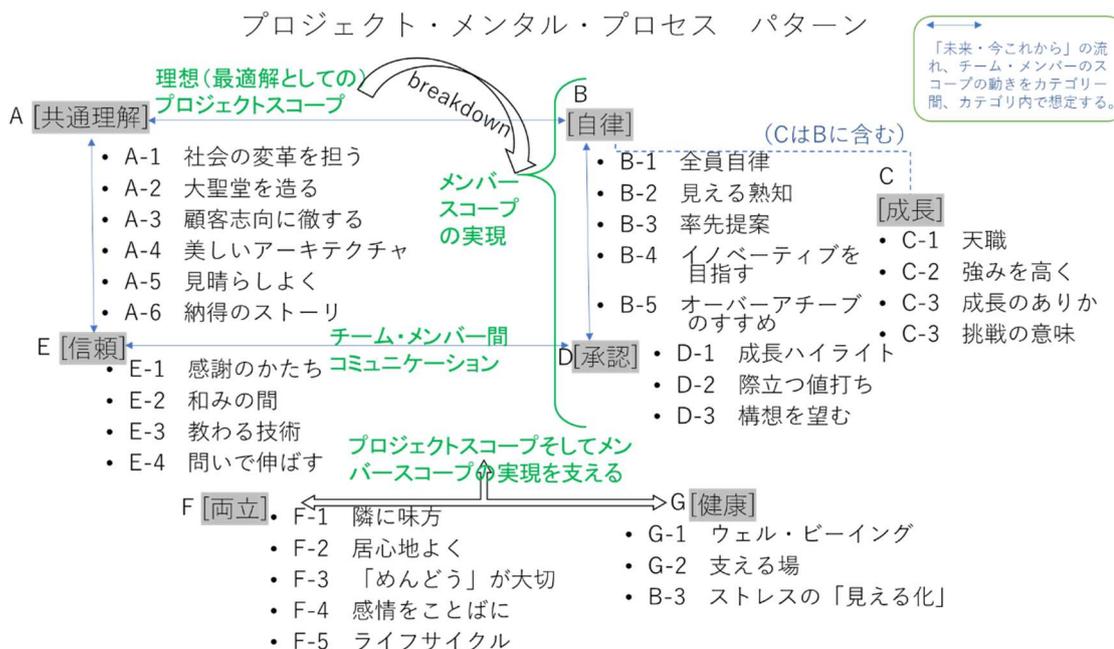
- 第一段階 「立場の違いは認識の違い」を教える
- 第二段階 「第一人称と第三人称の概念」を教える
「動詞の能動的表現と受動的表現」を教える
- 第三段階 「第一人称視点」と「第三人称視点」を教える
- 第四段階 総合的な力を鍛える

「視点を变える」訓練で目指す「複眼的な思考」は、自分と相手、一人称と三人称、能動と受容という対称的な視点移動に力点が置かれています。企業現場におけるサポートでも、立場や役割を超えて見方を変えるためには、対称的な視点移動により「視点を变える」ことにより、「相手を尊重する」姿勢を身に着けることが必要です。

プロジェクトを率いる IS マネージャ*4)にとって最も重要なことは、全てを総合的にみて

考える＝ズームアウトです。メンタル・プロセスのためのパターンランゲージにおけるズームイン/ズームアウト、視点移動について、下記の図を用いて記します。

「共通理解」において、最適解としての理想のプロジェクトスコープをメンバー全員で共有し、メンバーズコープにブレイクダウンして、メンバーの「自律」「成長」「承認」というと視点移動 (=ズームイン/ズームアウト) が想定されます。そして、「両立」「健康」という2つのカテゴリを合わせた7つのカテゴリを総合的にみて (=ズームアウト) 判断し、行動します。更に、メンバー1人ひとりの視点から、チームにズームアウトしてチームの活性化を全体からみていきます。これが IS マネージャにとって大切な役割です。メンバー→チーム→組織→社会へとズームアウトしながら、更にその他のチームを含めた組織や社会全体へとズームアウトすることが重要です。



ズームイン/ズームアウトにより、それまでは見えなかった、見えにくい、あるいは本来見るべきだったことが見えるようになります。これが、ビジネスチャンスや IS 技術者の成長可能性などにつながる可能性があります。

日本では、新型コロナウイルスの影響から劇的変化に立ち向かわなければならない状況となった今でさえ、現状維持が好まれ、視野が狭く、専門的で細かいことにこだわる傾向があります。また、視点を広げて総合的にみることも、空気を読むとか周囲に合わせることを重んじる風潮があります。IS プロジェクトにおける重要な意思決定では、総合的にみるためのズームイン/ズームアウト、視点移動は欠かせない概念です。プロジェクト・メンタル・プロセスのパターンを用いて、様々な観点から「見えにくいものを見るように努力

して理解する」ことを支援することが可能になることを願っています。

パターンランゲージは IS 産業で働く方々にとってなじみがあるものとしていきたいと思っています。IS 技術者のためのパターンランゲージについて、皆さまからのご意見をお待ちしています。

<参考・引用> ※URL は 2020 年 7 月/17 日時点で確認したもの

- *1) 宮岡等著 「内科医のための精神症状の見方と対応」(1995) 医学書院
- *2) ズームイン/アウト：情報システム学会新情報システム学体系調査研究委員会が提起する「情報システムにおける再起概念」の 1 つとして「ズームイン/ズームアウト」が挙げられている。
<http://www.issj.net/conf/issj2018-papers/papers/pfiles/e24.pdf>
- *3) 三森ゆりか著 『『視点を変える』訓練で力をつける』（言語技術実践シリーズ）(1996) 明示図書
- *4) IS マネージャ：「IS 技術者のためのパターンランゲージ」では、システムインテグレーターで働くプロジェクトマネージャを示す。