

連載 “Well-being” ことはじめ

第 33 回 IS 技術者のための情報空間

臨床心理士・公認心理師・カウンセラ

三村 和子

コロナ危機が続く中、感染防止を目的としたテレワークの普及が大都市を中心に進んでいます。そして、ユーザ企業のテレワーク移行を受けて、IS 企業が人事制度として単身赴任や客先常駐を全廃するなど、働き方を見直す動きがあります。

日本テレワーク協会^{*1)}によると、テレワークとは、『「tele = 離れた所」と「work = 働く」をあわせた造語』であり、「情報通信技術 (ICT = Information and Communication Technology) を活用した、場所や時間にとらわれない柔軟な働き方」であると記されています。また、テレワークには、「在宅勤務」、「モバイルワーク」、「サテライトオフィス勤務」の 3 つの形態があるとされています。参考として、米国では「指定された勤務地の職場以外の承認された場所から従業員が職務・責任を果たせるようにするための柔軟な勤労形態」と定義^{*2)}されています。

コロナ感染拡大防止を受けて一斉に始まったテレワークの殆どは「在宅勤務」を指すものと思われます。働く場所はそれぞれの自宅に限定されるため、状況によっては柔軟性を欠いた働き方となってしまいそうです。今年の 3 月頃首都圏を中心にテレワークが推奨され、運用が始まった頃に、報道で街の声として取り上げられたのは、ウィークデーのストレス源であった満員電車での通勤が避けられるというメリットでした。

一方で、自宅に働くスペースを確保していない人にとっては、「在宅勤務」という働き方により様々なストレスが生じていることも報じられました。その多くは、プライベート空間であった自宅に仕事をする場所をしっかりと線引きをして確保することが難しいことによります。例えば、以下のような問題が起きています。

- ・自宅が狭くて、働く場所が確保できない。
- ・夫婦 2 人分の働く場所が自宅に確保できない。結果として、1 人が遠慮するので効率がよくない。
- ・小さな子どもがいるため、仕事に集中することが難しい。

物理的な空間の確保という問題以外にも、オンライン会議や電子メールなどで手軽にいつでもコンタクトできるので、いつまでも仕事が続いてしまうという感覚に陥ることがあるようです。自宅と仕事場が一緒になると、独りではメリハリがつけられず、リフレッシュが難しいと感じる人が多いと思います。テレワーク以前には自宅でゆっくりできたのに、テレワークを始めてからは自宅の居心地が悪い状況に陥る場合に、家族との関係にストレスを感じるようになります。その結果、仕事のパフォーマンスに悪い影響を与えてしまうよう

なことは、避けなければなりません。

物理的に快適に働くために必要な空間を確保することは、すぐには解決できない問題かもしれません。しかし、IS 技術者が IS という仕事を快適に行うことができると安心できる空間について検討することは、心的プロセスについて本質的なことを理解するきっかけになるかもしれません。そして、作成中の「IS 技術者のためのパターンランゲージ」にとっても参考になると考え、今回は、テレワークを前提とした IS 技術者にとっての情報空間（ここでは、自己の心的システムにおいて情報空間をどのように認知しているかということを示します）について検討したいと思います。

IS プロジェクトではチームで働くわけですから、自律して仕事を進めながらもチームで協力し合えることが重要です。プロジェクトの関係者を始め、社内では上司やチームメンバーとの人間関係を良好に保つことが必要です。予防型メンタルヘルスの観点では、上司、同僚、そして家族・友人という人的サポート資源^{*)}の認知が、ストレスの緩和要因であると想定されています。

テレワークのみでコミュニケーションを完結させることは困難です。必要に応じて対面の打合せを行うことはありますが、ソーシャルディスタンスを保ちながら最小限の時間で行う必要があります。そのため、多くの打合せはオンライン会議システムなどを利用することが推奨されます。オンライン会議システムの zoom は IS 技術者のための Psytech2020 研究会の会合でも利用していますが、実際に zoom を使用してみると、スムーズに打合せができると感じます。電話と異なり、複数の参加者の様子を見ながら、資料を共有して打合せを行うことができます。ホワイトボードのような機能を使って議論することも可能です。但し、扱うことができる情報は、社会情報や機械情報、例えば設計文書や議事録など限定的です。

オンライン会議システムで扱うことが難しいけれども、チームで働くために重要な情報が存在します。例えば、オンライン会議システムでは議論の途中で割って入るなどのタイミングを掴むことが難しいと感じることがあると思います。それは、社会情報として扱う以前の身体性に関わる情報（＝生命情報）です。

また、対面の打合せの際に客先キーマンの表情について気になったことや、打合せ後にそのキーマンに声掛けし、場所を変えて「廊下でちらっと立ち話」しながら内情を探って得た情報や、帰りの電車で「さっきの会議で話題になった〇〇は、以前に経験したことと似ている」と感じる事など、隙間にふっと湧いてくるような内容は、多くは生命情報によるものです。また、ぼーっと考えて過ごすだけの時間も、落ち着いて検討するためには貴重なことかもしれません。

上司と部下の関係性においても、テレワークではフォローできない情報があります。上司や部下は互いの姿を実際に見ることはできません。パソコンなどの画面で顔を見ることが

できても、入社時に挨拶する様子や、打合せから戻った時の様子などを観察する機会が失われています。普段なら、何気なくやっていた「見守り」「様子見」といったことができます。また、オンライン会議では、ON/OFF が即切り替わることに慣れない人がいるかと思えます。こういった ON/OFF での切り替えししかない情報空間では、昼長^{*4}な部分、特に生命情報への感知が困難です。

IS 技術者は機械ではないので、疑問を持ったことについて、解決のための方策を複数挙げて比較検討すること、そして実際の運用場面を想定するなど、議論や対話を通じて複雑な思考プロセスが次から次へと生じる中で、意思決定をする必要があります。現状の「在宅勤務」では生命情報を含めた思考プロセスの実現が困難であるという懸念があります。

オンライン会議では、たまたまカメラに写っている表情など限られた情報しか扱えません。写っている表情からその人の思い(言語化はされないが、疑問や迷い、自信の程度など)を掴むことが難しい場合があると思えます。まず、普段からの人と人との関係性が基本になりますが、その人に応じて丁寧に言語化することや、雑談の時間帯を設けること、休憩時間を適切にとるなどの工夫が必要です。

そして、テレワークで問題になることとして、孤立・孤独があります。孤立し、孤独を強く感じるとサポートを求めることが難しくなります。IS 技術者の中には細かく精緻な部分への志向が強い一群がいます。これは専門性を極める点では重要なことですが、テレワークにより、周囲からの刺激が無くなってしまうと、極めようとして視野が狭くなってしまいう懸念があります。価値観や方向性といった言語化しにくいけれども共有すべき情報にも、プロジェクトのスコープを共有しながら、しっかりと目を向けて視野を広く持つように働きかけることが大切です。

CBA(Capacity to Be Alone)は、児童精神科医であるウィニコット^{*5}が提唱した孤独の意義に注目した概念の一つです。孤独であると感じることは、極端な場合にはうつ病や自殺と結びついてしまう原因の1つと捉えることができますが、積極的に捉えれば、自分の思った通りに行動できる自由があることであるとも解釈できます。

精神科医で精神分析家の藤山直樹は、CBA の概念について「ひとりできてふたりでいる(内的な環境としての母親を利用できる)ことと同時に、ふたりでいて(そばに外的な対象がいるときに)ひとりになれる(くつろぎの空間を内界にもてる)こと」と解説し、このことを「個人の情緒的な成熟の指標と位置づけ」^{*6}ています。

CBA は児童を対象とした心理臨床において提唱された概念ですが、『「ひとりできて」誰かが助けてくれる』という認知は、有効なサポート資源の認知にも応用できそうです。そこ

で、IS 技術者の情報空間に適用して検討します。

IS 技術者は自律して仕事を進めながら、一定の範囲については、自分で意思決定できる自由があり、同時に必要に応じてサポートを求めることができる対象を心理的に存在するような環境を整備することが大切です。本メルマガの 2020 年 4 月号「第 28 回 パターンランゲージ (11) 挑戦の意味」*7)において、以下のように記しました。

人は自分自身が孤独で無力であると感じる時、強いストレスを感じる人が多いと言われています。どんな時も「独りではない」、そして「誰かを助けることができる」「何かの役に立つことができる」「誰かから頼りにされている」と感じる事が大切で、このことが自分自身を大切にすることにつながると思います。

感染予防のため、テレワークは推奨され続けるでしょう。テレワークを活用し、IS 技術者が安心して働く環境を検討する際の情報空間は、基礎情報学の生命／社会／機械情報の考え方に倣って、生命／社会／機械情報空間と考えることができます。

これまで、明確に言語化されなくても、空気を読んで対応していた生命情報空間を社会情報空間、機械情報空間として形成することが必要であると考えます。日本の社会や組織においては、主に生命情報空間を充実させてきました。これは言語技術の遅れに起因するものです。生命情報空間では、その場に居合わせた人々がそれぞれ勝手に解釈することとなり、あいまいで合理性に欠ける内容となります。更に、意思決定のスピードは遅くなると想定されます。情報化にとってこの対応は致命的なものとなります。

本来理想を実現する IT は、社会情報や機械情報を活用することであるのに、その効果が発揮されることが難しい状況が続いてきたと思われます。テレワークという働き方において、社会情報空間そして機械情報空間を充実していくことが必要です。パターンランゲージは、社会情報と機械情報の言語コミュニケーションツールです。そしてパターンランゲージは生命情報を喚起させるものですので、IS 技術者の情報空間が充実していくことが期待されます。このことは、IS 技術者の幸福やよりよい社会の実現につながると思われます。

今から、過去半年のテレワークを振り返り、新しい働き方の仮説を想定・実践するチャンスではないでしょうか。その際、IS 技術者のためのパターンランゲージを参考にしてもらえよう、内容を充実させていきたいと思えます。

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 8 月 17 日時点に確認したもの

*1) https://japan-telework.or.jp/tw_about-2/

*2) アメリカにおけるテレワーク（リモートワーク）の現状 JETRO/IPA New York

*3) 心理社会的にストレスに対処するために、相談したり頼ることができる存在のこと

*4) 山内 志朗「〈昼長さ〉が大切です」(双書 哲学塾)(2007)岩波書店

*5) 吉田加代子 (2014). 青年期におけるひとりでいられる能力、Capacity to be alone の獲得と内的対象像との関連 日本青年心理学研究, vol.26, 1-15

*6) 藤山直樹 (2002). ウィニコット理論 小此木啓吾ら (編) 精神分析辞典 岩崎学術出版社, pp. 31-33.

*7) <http://www.issj.net/mm/mm15/01/mm1501-wb-wb.pdf>