

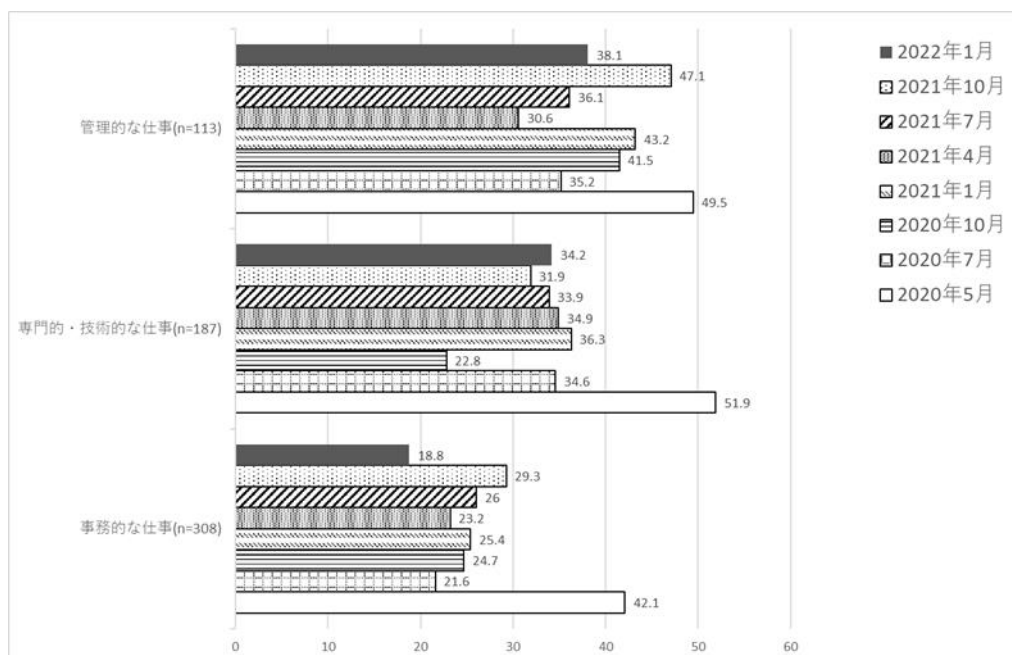
連載 “Well-being” ことをはじめ
 第 51 回 テレワークでも上流を目指す

臨床心理士・公認心理師・カウンセラ
 三村 和子

2022 年 1 月 27 日に日本生産性本部「働く人の意識調査」第 8 回の結果が公表されました。この調査は、新型コロナウイルス感染症が組織で働く人の意識に及ぼす影響について、四半期に一度のペースで継続して行われてきました。今回第 8 回の調査結果では、「テレワーク実施率は過去最低の 18.5% を記録」とあります。これには、「2021 年 10 月初旬からの新型コロナウイルス感染拡大の沈静化にともなって、健康配慮のためのテレワークは意義が薄れ、日数の制限、制度自体の取り止めと言った形で、テレワークの後退をもたらした」ことが背景にあること、そして、「(オミクロン株が急拡大している) 今こそ、恒久的な働き方のオプションとしてテレワークを位置付けるべき」と、まとめて提言されています。

テレワーク実施率については、2020 年 5 月の第 1 回の調査において 31.5% とこの 2 年間で最多となり、これ以降およそ 20% 前後で推移しています。テレワーク実施率が高まらない理由には、中小企業のテレワーク実施率が低いこと、これに関連して首都圏以外の地域での実施率が元々低いこと、職種により増減状況に差が生じていることが指摘されています。次にテレワーク実施率について職種別のデータをみていきます。

図 職種別テレワーク実施率 単位：%



まず、2020 年 5 月時点では、3 職種「管理的な仕事」、「専門的・技術的な仕事」、「事務的な仕事」の全てにおいて、最も高い実施率となっています。今回調査と直前の結果との比較では、「専門的・技術的な仕事」は前回より 2.3 ポイント増加しているのに対して、「管理的な仕事」、「事務的な仕事」は、それぞれ 9 ポイント、9.5 ポイントの減少です。

株式会社パーソル総合研究所と慶應義塾大学前野隆司研究室が実施した「はたらく人の幸せに関する調査」によれば、テレワーカーの幸せ・不幸せをそれぞれ 7 つの因子により分析した結果、テレワーカーの方が出社者よりも幸せ指標が良好であること、そして年代により差があること、特に 30 代以上ではテレワーカーの幸せ指標が良好であることが示されました。

一方で、20 代の幸せ指標では心配な結果が示されています。「チームワーク」「他者貢献因子」が低く、「自己抑圧因子」や「疎外感」が高い結果です。「自己抑圧因子」とは、次のように概念定義されています。

仕事での能力不足を感じ、自信がなく停滞している。また、自分の強みを活かす事を抑圧されていると感じている状態」とあります。「自分なんて因子」と通称されているもので、自信がなく、仕事上の能力をどう伸ばしていいのかわからず、強みを活かせていないと感じている状態です。

コロナ禍において企業のメンタルヘルスの場面で、私自身支援者として 20 代の若い人の孤立感が増していると危機感を強く持っています。例えば、テレワークで業務指示を受けた場合に、質問したくてもその場では言い出せず、言いたいことがあっても遠慮して黙ってしまい、結果として作業の遅れを生じることがあるようです。また体調不良があっても、我慢してオンライン会議には何とか出席し、予め周囲の人に調整を求めることができないこともあるようです。

仕事以外の場面でも、孤立感が増す懸念があります。感染不安から気心の知れた人と会う機会が減り、帰省など自分にとって、慣れ親しんでいる安心安全な場に身を置く時間が減ってきています。孤独とは人にとって最も大きなストレスの 1 つとされていますので大変心配な状況です。

コロナ禍は継続すると予想される中で、20 代など若い世代は自らの体調や気分の変化に気付きにくい傾向があると言われています。メンタルヘルス予防の観点からは、「普段通り」の状態かどうかは重要ですが、入社以来ずっとテレワークという社員を管理職が「普段通り」かどうか判断することは難しいと考えます。

この対策としては、オンライン会議の前後での雑談や、上司と部下で個別に対話する時間を定期的に設けることがあります。オンラインでの雑談や対話について、対面とは異なり、

画面越しで相手の反応がわかりづらいため、「間が持たない」とか、上司からの一方的な伝達で終わってしまったという部下からの感想を聞きました。このような状況に対して、オンライン上での企画を提案したいと思います。それは「上流を目指す」ということです。

例えば、オンラインで「同じ経験」をするというのはどうでしょうか。好きな音楽を紹介し合うこと、オンラインツアーに参加をするなど、仕事以外の時間を過ごす中で、お互いの価値観や好みなど、人柄にふれる機会としていきます。手軽に「川柳」を作って発表し合うというのもいいと思います。企業のコミュニケーションにおいては、他者から評価を受けることが中心になりがちです。部下が仕事の範疇ではなかなか言えないことも、好きなことや夢中になっていることなら、伝えたい話が沢山出てくるかもしれません。

「上流を目指す」とは、当学会で編纂した『新情報システム学序説』に引用された「言葉の露点」という概念に関連します。フランス人で風土研究者であるベルク氏が論文「俳句における言葉の露点と景色」において、日本における話し言葉の役割について述べています。万葉集に、日本は「人々が言葉を挙げない国」と記され、大陸から伝わった読み書き文化を受け入れながら、日本語の露点は高いまま保ち言語化しないことを美德としてきた歴史的背景があること、仏教では話すことへの警戒感が持たれていたこと、更に道教においても「言わない」ということを尊重してきたと、ベルク氏は指摘しています。この「言わないが伝わる」ということ、つまり自然発生的に発されるのが「道 (Tao)」であるとのこと。

ベルク氏によると、川上から川下の流れにそって、道 (Tao) →器→型→形という変化が生じるとのこと、更にはこの逆の流れも言語コミュニケーションで想定されます。この逆の流れが、今回提案する「上流を目指す」に該当します。ベルク氏によれば、日本文化では、以下のように「言語外的なシンタックス」を発展させてきたとのこと。（シンタックスとは、言語の文法あるいは文体のことを指します。）

日本文化は、また別の方法で言葉の支配を制御しようと模索してきた。すなわち言語外的な、また違ったシンタックスを発展させる方法である。この言語外的シンタックスは、社会生活のあらゆる分野に影響をあたえているが、特に、華道、武道、空手のような伝統的と言われる技（わざ）においては入念に作り上げられた。それらを”型”と呼び、基本的な意味は「実際の形または個体的な姿の一般的または潜在的な母型」という言葉である。

（中略）つまり型は個人の表現を可能にし、支持し、流しているのである。

しかし、個人的な特質の表現と、共通のシンタックスの表れがせめぎ合うと、意味の創造が湧き起ったり、湧き起らなかったりする。（邦訳は、IS 技術者のための Psytech2020 研究会による）

同じ経験をしても、受け取り方や感じ方は人それぞれなのですが、オンラインであっても場を共有して同じことに関わって行動することは、人間の思考や随意意志（自らの積極的な働きかけ、意志）、情動、認知、言語などのいわゆる脳の高次機能に向けた刺激となり、「そうなんだな、なにかわからないけどこの時間はよかったな」という感触が得られて、スッキリした感じがするかもしれません。これは基礎情報学上の生命情報のレベルでの深い共感や信頼へとつながります。

IS 技術者のための Psytech2020 研究会では、ベルク氏の仏語論文「俳句における言葉の露点と景色」を邦訳し、当学会メルマガにおいて掲載しています。言葉の露点の概念は、パターンランゲージが果たす役割にも深い関係があります。当研究会で作成中のパターンランゲージにおいては、IS 技術者の方々が、具体的な状況で円滑に仕事を進められるよう、プロジェクト上のコミュニケーションのヒントなどを記しています。皆様からのご指摘やご意見をお待ちしています。

<参考・引用>

- *1) 第 8 回 働く人の意識調査 2022 年 1 月 27 日 公益財団法人 日本生産性本部
<https://www.jpc-net.jp/research/detail/005361.html>
- *2) Well-being な状態で働くためのテレワークのポイントと対策 ～はたらく人の心の状態を 2 分するテレワーク～ パーソル研究所
<https://rc.persol-group.co.jp/thinktank/column/202106080001.html>
- *3) "Point de parole et paysage dans le haïku Autores: Augustin Berque
Localización: Revue des sciences humaines, ISSN 0035-2195, N°. 282,
2006, págs. 29-40”Idioma: francés"