

## 連載 “Well-being” ことはじめ

### 第 89 回 気づきを促すコミュニケーション

臨床心理士・公認心理師・カウンセラ

三村 和子

IS 技術者のコミュニケーションには、技術の専門性が求められることから論理的思考が強い特徴があります。また、問題解決志向により、感情よりも合理性を優先することがあります。もちろん、コミュニケーションに積極的で声の大きい人もいれば、言語化が苦手な自分から話すことなく黙々と作業を続けるなど、バリエーションや個人差はあります。リモートワークが増える中、対面での会話よりもチャットや電子メールなどを用いるコミュニケーションが増えています。デジタルのコミュニケーションの割合が増えると、自己の身体的・精神的状態への気づきが不足しがちです。特に、長時間の集中作業やストレスが続く環境では、心身への影響を適切に認識することが難しくなります。今回は IS 技術者の気づきとコミュニケーションについて検討します。

神原憲治教授（香川大学医学部、心療内科医）は、心身の健康を維持するための「生体恒常性（ホメオスタシス）」の概念が最も重要で必要不可欠であると述べます。生体恒常性とは、体内環境を一定に保つ能力のことで、ストレスや外的要因によって乱れた状態を元に戻すよう働きます。特に、ストレス反応と心身の気づきの関係についての研究から、身体の状態を適切に認識することが健康維持に不可欠であると指摘されています。

そして、生体恒常性を保つ上で大切なことに、1) 心身の状態（もしくは異常）を適切に捉えること、2) その情報をもとに調整する働きが 2 つあり、1) のうち身体の状態を捉えるための内的生理状態の求心性の機能である「内受容感覚（interoceptive awareness）」が生体恒常性や健康維持に関与していると述べます。

人間のこのような求心性の情報を意識上で捉える「気づき」について、単に情報にアクセスできるだけでなく、調整機能との連携が重要であるといえます。臨床場面では「気づき」は単なる情報の認識だけでなく、治療プロセスの中で自己との向き合い方や心身相関の捉え方の変化を含むと神原教授は言います。

「気づき」には様々なレベルが含まれていて評価が難しいが、身体感覚、情動、感情という 3 つのレベルで考えることを神原教授は示します。身体感覚はより原始的であり、感情は分化度が高く、情動はその中心に位置づけられます。3 つのレベルについての有力な仮説として自律神経機能や身体感覚の気づきは情動（感情）の気づきのベースであり、身体の気づきや内受容感覚は感情（情動）の気づきの基盤になる可能性があり、どのレベルからアプローチしても「気づき」の改善が期待できるといえます。直接身体の調整に働きかけることにより、機能的な状態の変化に伴い心身の気づきが高まるのが臨床上経験されると言います。

カウンセリングで IS 技術者の方々から話を伺うと、職場での周囲からの評価と IS 技術者本人の語りとは、異なる印象を持つことが多くあります。例えば、「人付き合いが悪い、他人に興味がないのだろうか」という周囲の批判的な意見に対して、実は他人のことをよく観察し強い感度で関心を向けているという点です。さらに、「注意しても直らない人」「頑なな人」といったレッテルについては、本人は注意や指摘に敏感に反応していて、ネガティブに受け止めて引きずるということもあります。そのまま過剰に構えつづけて何もしなくなり、仕事上差支えが生じて心身の不適応につながる場合があります。

子ども時代に遡ってエピソードを聞くと仕組みに強い興味を持っていたことがわかります。大人になってから、モノづくりへの興味やアンテナの感度の強さを生かして、IS 技術者の仕事で素晴らしい成果をもたらすことがあります。こうした IS 技術者のタイプを理解したコミュニケーションが必要になります。

こうしたタイプの方は、大人数の中で自然に「雰囲気合わせる」ことが難しい場合が多く、コミュニケーションでは意識的な働きかけが求められます。まず、少人数で個別に対話することで、より円滑なコミュニケーションが可能になります。話を始める際には、何について話したいのかを具体的に伝えることが大切です。あらかじめ「こうしてよい、これは続けてよい、こうして欲しい」と伝えることで、IS 技術者が自身の考えや方法を表明しやすくなり、会話がスムーズに進みます。「きっぱり」「はっきり」と伝えられると、IS 技術者はあれこれ考えてモヤモヤしなくなります。

また、IS 技術者が夢中になっているテーマを話題にすることで、表面上は分かりにくいかもしれませんが、ポジティブな感情が生じることにつながります。このような対話は、言語化されなくても本人の中で「話してよかった」「なんとなく安心できた」という感覚を生み出します。こうした安心感、つまり「気づき」は身体レベルの変化を生じさせ、意識下における自律神経系などの調整につながる可能性があります。こうした工夫をすることで、IS 技術者とのコミュニケーションがスムーズになり、相互理解や信頼が深まることが期待できます。安心して対話できる職場環境では、IS 技術者が疲労やストレスに早めに気づくことができ、サポートを求めやすくなることが期待できます。

当学会が理念に掲げる「人間中心の情報システム」では、IS 技術者とのコミュニケーションにおいて単に技術的な情報を共有するだけでなく、相互理解を深めることにより、より良いシステムを構築できるということを示しています。IS 技術者の特性を理解し、適切な働きかけを行うことで、個々の能力を最大限に活かして成果を生み出すことができるのではないのでしょうか。

IS 技術者の方々の方がやりがいを持って働くことができるよう、そして組織がよい方向に向かうために何がよいのかについて、本稿では今後も探って参ります。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>

神原憲治, “ストレス反応と心身の気づき,” 〈身〉の医療, *ratik*, 1号, pp. 45-51, 2015.6.2.