

第1回

ストレスは
プロジェクトの遅れを招く

加藤貴之

株式会社メンティグループ代表
法人向けストレスチェック、メンタルヘルス対策コンサルティング、
及びマニュアル作成支援事業等
<http://www.stresscare.com/>

ヒューマン・ファクターとしてのストレス

現代の多くの仕事は、複数のメンバーによるプロジェクトで動いています。もちろん、建設分野でも、プロジェクトによる仕事がたくさんあります。

プロジェクトをうまく管理し、遅滞なく遂行するには、働き手である「人間」の特性を知っておくことが重要になってきます。

人間には共通の特性のようなものがあり、人間にまつわる要素は「ヒューマン・ファクター（人的要素）」と呼ばれています。「ストレス」も、ヒューマン・ファクターの一つです。ストレスは、私たちの「心」と「体」と「頭」

の三つに影響を及ぼします。このうち、「心」と「体」への影響については、ご存知の方も多いと思いますが、仕事に一番密接にかかわってくるのは、実は「頭」の要素なのです。ストレスがあると、「うっかり忘れてしまった」「気がつかなかった」「判断を間違えた」「物事を決められない」といったことが起こりやすいことがわかっていきます。ストレスは、記憶力、注意力、創造力、判断力、意思決定力などに影響を及ぼすのです。

ストレスで「遅延」が生じるメカニズム

ストレスが記憶に影響するとどういうことが起こるでしょうか。

いま、「1、2、3……」と、100まで順番に数える作業をしているとします。その途中で、ちょっと何か別のことを考えてみてください。たとえば「昨日の昼は、何を食べたかな」「日曜日にどこに行こうかな」などと考えてみるのです。その後で、もう一度その先を数えようとする、「あれっ、どこまで数えたかな？」と、数え終わった数字を忘れていることがありますね。

別のことを考えると、それによって注意がそらされて、どこまで作業が終わったかという記憶が失われてしまうことがあるからです。そのため、確認作業が生じて、遅れが出てくるというわけです。

人間関係などでストレスを抱えている人は、作業途中に、「また上の人に怒鳴られる

かもしれないな。嫌だな」とか、「あの人の顔を見たくないな」といったことが頭に思い浮かんだりします。そうすると、それまでやっていたことがどこまで進んだか忘れてしまい、進行状況の確認のために、作業が遅れるのです。

一つ一つの遅れは小さなものでも、それが積み重なっていくと大きな遅延につながります。プロジェクトで進行している作業の場合は、一つのプロセスが遅れが生じると、その後のプロセスに影響が出て、最終的には大幅な遅れとなることもありえます。そうすると、全体としては工期が延びて、コストが増加する可能性も出てきてしまうのです。

ストレスで、まわりが見えなくなる

ストレスのもう一つの問題は、視野が狭くなる点です。ストレスが多くなると、眼球の動く範囲が狭くなるのがわかっています。また、実際の視覚だけでなく、心理的にも視野が狭くなってきます。アメリカ海軍の研究によると、ストレスが高くなるほど「チームの視点」が減少し、チームの連携をとらなくなることが明らかになっています。

ストレスによって、チームの視点が減少し、コミュニケーションが悪くなると、連絡漏れや連携ミスなどが生じやすくなります。その結果、プロジェクト全体の流れが悪くなり、進行が遅れることにもつながります。

こうして、いったん遅れが生じると、今度は、「遅延」自体がストレスとなります。遅れているために、焦りが出て、簡単なことでもミスをしてしまったり、あるいは、あつてはならないことですが、手抜きや規則違反にもつながりかねなくなるのです。

こうしたことを防止するためにも、ストレスへの対応が必要となってきます。

対応策の一つは、職場全体で、余計なストレスを与えないようにしていくことです。社員のみなさんに「仕事の厳しさ」や「困難なことへのチャレンジ」といったストレスを感じてもらうことはまったく問題はありません。

せん。でも、それ以外の余計なストレス、例えば、怒鳴りつけるとか、無視をするといったストレスは、可能な限り取り除いていくことが大切なのです。

そして、もう一つは、個人個人に、ストレスが作業に影響を及ぼすことを知ってもらうこと、個人の立場でストレスを解消してもらうこと。これもとても大切なことなのです。ストレスの解消法には、多様なものがありますが、深呼吸など多くの人に当てはまるリラクゼーション法を知ってもらうことも一つの方法です。

深呼吸によるリラクゼーション

一番簡単なリラクゼーション法は、「深呼吸」です。その場で深呼吸をすることで、心身の緊張を和らげることができます。

深呼吸法の中でも、とてもシンプルな「4つずつ数える呼吸法(フォー・カウント・ブリージング)」をご紹介します。

まず、4つ数えながら、大きく息を吸います。そこで息を止めて、4つ数えます。それから、4つ数えながら、ゆっくりと息を吐きます。息を吐き切ったら、そこで止めて4つ数えます。

これを3～4回繰り返すだけで、少しずつ心身がリラックスしていきます。

アメリカ陸軍のグロスマン氏が提唱したもので、陸軍特殊部隊やFBI捜査官の訓練で使われているほか、外科医やスポーツ選手などにも利用されています。



4つ数えながら大きく息を吸う

↓
息を止めて、4つ数える

↓
4つ数えながら、ゆっくり息を吐く

↓
息を止めて、4つ数える