

昨今、日本の多くの会社で「多忙化」が進んでいると言われます。団塊世代の大量退職に伴う人手不足を背景に、限られた人員で一定量の業務に取り組みどころか、複数の業務やプロジェクトに並行して取り組むマルチタスクに従事する人も少なくありません。

また、働き方改革で労働時間の適正化や残業時間の管理も厳しくなりました。業務量にゆとりがあれば働く人々にとつてありがたい制度として機能しますが、膨大な業務量を抱えているなかでは、多忙化に拍車をかけることとなります。さらにこの20年ほど「コミュニケーションツールとしてメールの活用が不可欠となり、便利さの代償としてその対応に割く時間も多くなる

人手不足が招く「多忙化」の影響

占めるようになりました。これらの働き方の変化に伴う多忙化は、働く人のモチベーションに2つの問題をもたらしています。

1つ目は、業務量の多さやマルチタスクは、働く人々の「認知資源」の多くを枯渇させます。認知資源とは私たちが考え、判断し、記憶するなどの情報処理に要するエネルギーを意味します。認知資源を十分に保有している時には頭がさえて瞬時に判断でき、創造的な発想も生み出しやすく、仕事にも意欲的です。しかし、認知資源が枯渇すると仕事の効率が悪化し、ミスやエラーを起しやすくなります。リフレッシュスペースを設けている会社もありますが、そうした場所で過ごす時間は認知資源を回復

させます。十分な睡眠も大きな役割を果たします。

2つ目は、マルチタスクは「注意残余」と呼ばれる現象を引き起こすことが最近の研究で分かっています。注意残余とは先に取り組んだ業務への意識を引きずることで、次の業務への意識や集中を阻害するものです。気持ちの切り替えを難しくさせている原因はここにあります。

これらの働き方の変化に対処するためにはタスク管理が求められます。より創造性や熟考を要する業務を認知資源が豊富な時間帯に取り組むことや、メールなどの対応もその都度対応すると注意残余を引き起こすため、決めた時間に対応するなど、タスクの計画的な遂行が必要となります。