

## 訓練・教育技法

## パイロットのメンタルケア③

### ～カウンセリングの誤解と効用～

メンタルサポートグループ  
767 機長 織田直行

訓練を受けているとき、なんとなく自分の能力が発揮できないという経験はないでしょうか？ スポーツの世界では、一流の技術をもった人たちが成績を残すために、メンタルトレーニングは欠かせないものと考えられています。今回は、技量も知識も備えた乗務員がさらに自分のパフォーマンスを上げ、よりよい訓練やライン運航を実践するためのカウンセリング利用法をご紹介します。



### 技量や知識以外の要素がパフォーマンスに影響する

一般的に「カウンセリング」というと、精神的に病んでいる状態の人が受けるというネガティブなイメージをもつ方が多いと思います。しかし、私たちメンタルサポートグループは、そのような人の治療ではなく「自分の力がうまく発揮できない」「モチベーションがなかなか上がらない」と感じている人に、自分の力をフルに出してもらうにはどうしたらよいか、ということを目指しています。

そのため、私は「カウンセリング」というより「メンタルトレーニング」という考え方を提唱しています。スポーツの世界では、メンタルトレーニングを取り入れることはもう常識になっています。技術もテクニックも経験もある一流の選手が、いざ試合になるときちんと成績を残せないことがあるのは、そこに心の部分が大きく作用するからです。ですから、実力をフルに発揮するための精神面のトレーニングが必要になるのです。パイロットも同じです。乗務員が自分の能力を発揮できない、パフォーマンスが上がらないという場合、技量や知識だけでなく、何か別の要素がその理由の1つになっているということに、教官やラインで働いている皆さんが気づき始めています。

私は、機長昇格訓練を終えるのに人の2～3倍もの時間がかかってしまいましたが、自分自身の経験を振り返ると、メンタル的な要素も大きく関わっているのではないかと感じました。そこで機長になってからカウンセラーの学校に通い、心理学を勉強していくうちに、「無駄な不安感に苛まれて何も見えなくなっていた」「教官が考えていることが気になって自分を見失っていた」というようなことに気づきました。そして、「こういう環境でこんな刺激が入るとこういう反応が出る」ということを理解すれば、精神的につらい状況にある程度対処できることがわかってきたのです。

訓練を受けていると、さまざまな得体の知れない不安が押し寄せてきます。そして人間誰しも不安感に襲われると、思考が低下して物事を考えられなくなってしまいます。例えば「もう自分は機長になれないのではないか」という不安に襲われてしまうと、行動面にそれが出てきてしまうのです。「訓練」には「評価」がセットになっていますから、

評価をもらえないという不安感が出てきてしまうと自分の能力を萎縮させ、前に進めなくなることもあります。

## 思考レベルに働きかける「認知的アプローチ」とは

人間の中には「思考」と「感情」があって、これが「行動」に表れるとされています。「思考」というのは知識レベルで認識できるようなもの。「これはこうすべきだ。何々しなければいけない」というものです。「感情」というのは、言うまでもなく「楽しい」「悲しい」「腹が立つ」「怖い」といった感じ方です。例えば「おなか为空いたな」という感情が出てきたときに「でも、今、大事な会議中だから我慢しなければ」と考えたとする、思考で感情を抑えたことになり、その結果、行動面がゆがみます。これがストレスになるわけです。

カウンセリングの方法には「思考面へのアプローチ（認知的アプローチ）」と「感情面へのアプローチ」があります。

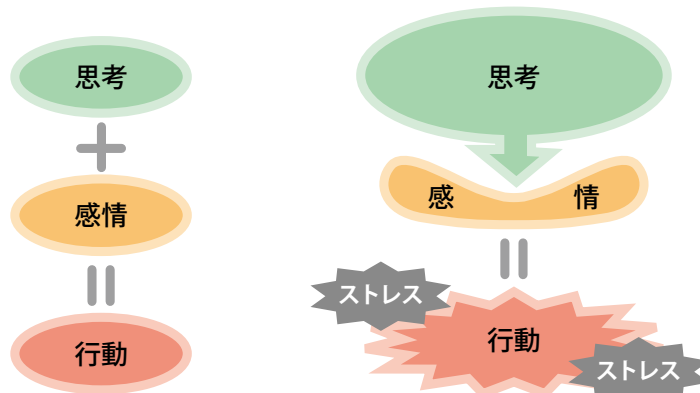
例えばある人が不安を感じていたとしましょう。そういうときにその人の思考面へアプローチすることで、解決の糸口を見つけられることがあります。具体的には、「その不安はどのようなことですか？」と分解して示していきます。その不安について「それは事実ですか？ 今、何が不安ですか？ では1つひとつ挙げてみてください」と言って実際に書き出して、「これは事実ですか？ これはあなた自身が改善できることですか？ 改善できないことですか？」と認知的にアプローチすることで、それが正しいことなのか、間違っていたことなのか、自分で認識できるようにカウンセラーが導きます。それによって漠然としていた不安感が、ある理由によるものだと気付く。するとその対策が立てられるようになるのです。これは、思考能力が落ちている本人だけでは決してできません。

また、「隣の教官が気になってしょうがない」という問題は感情面へのアプローチが必要になります。例えば、自分の父親が実は厳しいお父さんだった。だから父親に怒られないような行動を小さい頃から重ねてきた。そういう子供は、何か強く上司から言われたときに萎縮してしまう傾向があるとされています。これは自分の小さい頃に経験してきたこと、特に親から受けてきたものに起因するもので、感情面にアプローチしないと解決できない問題なのです。

### 心的外傷とカウンセリング

近年、アメリカでは大事故や大災害が起こった場合、救出活動に出動する人々をサポートするために、現場にカウンセラーも派遣することが増えています。救助隊員として任務を遂行する消防士は、「知性」「感情」「意志」のバランスがとれていて、身体的にも剛健な人が選ばれているはずですが、それでもストレスフルな状況で十分な力を発揮するために心のケアが必要だからです。

人は、災害や惨事を目の当たりにすると、やり場のない怒りや無力感に襲われることがあり、それが救助者の心的外傷となります。そしてこれは、心の重苦しさ、食欲不振、軽度の集中困難、軽い疎外感、過剰共感や寝つきの悪さなどとなって表れます。アメリカではこのことが十分に認識されており、カウンセリングによる「気付き」が、自分の能力を十分に発揮し、任務を支障なく遂行することに大きく貢献しています。



「思考」と「感情」がその人の「行動」に表れる

「思考」が「感情」を抑えると「行動」がゆがみストレスになる

訓練の障害になる要因として、「不安感」のほかに「認知のゆがみ」というものもあります。例えば、女性でよく「男の人はみんな浮気をする」という人がいますが、これは「すべての男は浮気をするもの」という、その人の認知のゆがみです。同じように、乗務員の中にも「教官とはこういうものだ」「訓練とはこうあらねばならぬ」と思い込んで、その考え方ががんじがらめになっている人もいます。そういう場合は「では、あなたの思う訓練とはどういうものですか?」と尋ねていろいろなことを話してもらい、その認知のゆがみを1つずつ潰していく思考面へのアプローチが有効になるわけです。

乗務員というのは、比較的思考の強い人が多い集団なので、劣等感を覆い隠すために、知識武装で思考を強くして「私はこうである」という理想像を作る人が多い。しかし、そのために自分を苦しめているケースが結構あります。だから私が目指すカウンセリングの最終的なゴールは、「いかにありのままの自分に気付いて、ありのままの自分を素直に受け入れるか」ということなのです。

## メンタルサポートは訓練中の FO のためだけにあるのではない

私は機長のカウンセリングもしています。あるとき相談にいらしたキャプテンは、他のクルーを怒鳴ってしまったという罪悪感で悩んでいました。そのとき私が「〇〇さん、頑張っているんですね」と言ったら、その瞬間に肩の力がふっと抜けて、安心したように「実は疲れているんですよ」という話になりました。おそらくその方は、カウンセラーから「もう少しこうしなければなりませんよ」といったアドバイスをされて、最終的に「頑張ってくださいよ」と言われると思っていたのではないのでしょうか。

メンタルサポートというのは FO のためにある、と誤解されている部分がありますが、私たちのカウンセリングは、キャプテンにも受けていただきたいと考えています。思考、感情、行動の中で、思考面と行動面は、今の JAL の教育でカバーできます。しかし、感情面は誰もケアしていません。ここに乗務員たちのさまざまなつらさが出てきていると感じています。今の社会も同じ問題を抱えています。それを解決するためのトレーニングを訓練の中にもうまく取り入れたらいいのではないのでしょうか。飛行機の操縦に関する技術的な問題は教官に聞けばいいと思いますが、それでは解決できない、自分でもよくわからない問題が起こったときに、われわれメンタルサポートグループを活用して、気楽に相談してもらおう。そして「なるほど、そういうことだったのか」というような問題解決の機会が増えてほしいと思っています。FS

※メンタルサポートグループでは、心のケアについて、乗務員の皆さんが必要とするサポートを提供していきます。お気軽にご相談ください。

### お問い合わせ

- 電話（月曜日から金曜日の 9:00～17:00）  
白濱恭子（臨床心理士）：03-5756-3476 小西康裕：03-5756-8465（DC-9 教室室）
- Eメール  
白濱恭子：kyoko.shirahama@jal.com  
小西康裕：yasuhiro.konishi@jal.com  
織田直行：naoyuki.oda@jal.com