

連載 “Well-being” ことはじめ
第11回 “誇りと謙遜”

臨床心理士・カウンセラー
三村 和子

これまでに引き続き、レオ・ボルマンズ氏によってまとめられた「世界の学者が語る『幸福』」に示された格言を用いて、目の前の具体的な問題を、基礎情報学をもとに検討していきたい。今回のメッセージを読んでみよう。

「誇りと謙遜：成功がひとりの人間の単独行動の結果であることはほとんどない」

このメッセージを記したのは、ベルリン自由大学の心理学教授ミハエル・アイト氏である。アイト氏は主観的ウェルビーイングに関する研究に従事してきた。

アイト氏は、人生でポジティブな感情（例えば、喜び、誇り、愛着、愛情、そして充足感）を抱くことはとても大切であること、そしてこのような感情が社会的文脈の中に組み込まれていることこそが重要であると語る。社会的文脈とは何だろうか。アイト氏は「個人的な感情が、誰かへの感謝といった他者を巻き込む形の社会的な感情と組み合わせる」場合に社会的文脈の中に組み込まれているとし、この場合に「幸福にはるかに強い影響を与えるものとなる」と強調する。

そして、アイト氏はポジティブな感情の中でも特に「誇り」が西洋文化の中では重要な感情であるとし、その理由を以下のように語る。

誇りは成功を収めていること、目標を達成できていること、そして自尊心を表すからである。だから、誇りを感じる人が多い人は幸福度も高いだろう。しかし、**成功がひとりの人間の単独行動の結果であることはほとんどない。**（原文も太字）（中略）ある程度は他者の貢献（たとえ遠い昔のものであるにせよ——例えば、両親、教師など）があつてこそそのものなのに、人はしばしばそのことに気づかないまま、誇りに思っていることがよくある。

感謝の気持ちを伴わない誇りは、感謝の気持ちに根づいた誇りよりも、長続きする幸福の源としてはかなり弱い。それどころか、感謝の気持ちがなければ誇りはナルシズムになりかねない。人生全般に対する、とりわけ他者に対する強い感謝の気持ちは幸福の主な源である。このことは、誇りにあてはまるだけでなく、他の多くのポジティブな感情にも当てはまる。

今回のキーメッセージは以下である。

「日頃から人生においてポジティブにものごとを考えるとともに、深い感謝の気持ちを心に抱くようにすることによって、真の幸福へ続く道を見つけることができる」

ここで、アイト氏のメッセージが、IS^{*1)}技術者にとってどのような意味があるかについて検討する。

IS 技術者は顧客企業やシステム構築に携わるハードウェアやネットワークベンダー、協力会社など社内外の様々な立場の人とのコミュニケーションを創発しながら IS プロジェクトを推進する。IS プロジェクトでは単に現状を IT で置き換えるのではなく、顧客企業の事業の目的に沿って新たな価値を生むことをも目指すものである。

IS 技術者はプロジェクトに携わる人々が描く IS イメージを設計ドキュメント（社会／機械情報）に表し、作成していく。作成したドキュメントを使用しながら、プロジェクトに関わる人々は更にコミュニケーションを創発していくが、その過程で IS 技術者は、同じプロジェクトで協力しながら仕事をしていくその時を楽しみ、「難しかったが、なんとかまとまってきた。うまくできそうだ」といった充足感を味わうことが IS 技術者のウェル・ビーイング＝やりがい感につながる。

一方、アイト氏が「感謝の気持ちがなければナルシズムになりかねない」と指摘するような事態が IS 技術者にも起こりえる。例えば、技術知見は豊富でプロジェクト経験を重ねているが、プライド（ここでは感謝の気持ちに欠けている場合）の高さゆえにプロジェクト全体がうまく進まないと思われるケースである。例えば、顧客企業の担当者との打ち合わせにおいて、言葉遣いが専門用語に偏りわかりにくく、顧客担当者が納得できない様子なのに、「どうせ説明してもわからない」と決めつけて放置してしまうことなどがある。また、顧客担当者が新システムへの期待を述べようとしようとして、前提がうまく伝えられなかった場合に「所詮関係なさそうだ」と切り捨ててしまうと、顧客企業の担当者にとって IS 技術者との打ち合わせは堅苦しく、率直に発言しにくいものとなってしまう。この IS 技術者は、技術者としてのプライドを持って、設計ドキュメントを客観的に記述しよう、精緻にしていこうと注力し、納期通りに設計ドキュメントを納品するだろう。

一方、プロジェクトでは、設計ドキュメントを元にした議論を通じて、理想とする情報システムを実現しようとするプロセスにおいて、プロジェクト関係者、特に顧客企業の担当者の暗黙知（＝生命情報として有するが、担当しているがゆえに意識しづらく、そのまま素通りしてしまう情報）に、本来プロジェクト関係者全員が共有して議論すべき内容が含まれる場合があり、そのまま素通りしてしまうことがプロジェクトの成否に関わることもある。

卓越したプロジェクト・マネージャであれば、議論の不足を察知して、ユーザの業務ノ

ウハウと情報システムに対するウォンツがユーザから引き出しやすくなるような工夫を行っていきましょう。必要に応じて全体会議の場面だけでなく、個別の打合せを設定し、顧客企業のキーマンに働きかけをするような機会を持つなど、丁寧なコミュニケーション上の工夫を重ねる。その結果、プロジェクト関係者が物怖じすることなく発言、議論を重ねていき、加えられた新しい論点を楽しみながら、プロジェクトを推進することができ、プロジェクト全体が円滑に進む可能性がある。

ここでは、各人がプロジェクトに関わるコミュニケーションを重ねながら、「一緒に協力してやっていけそうか」という実感の根拠となる生命情報を社会情報あるいは機械情報に書き換えていくプロセスが重要である。このプロセスが発生し、コミュニケーションを創発していく中で、プロジェクトメンバーは情報共有を図ることに近づくことができる。少なくとも、近づこうとする IS 技術者の努力が刺激となり、プロジェクトにおける信頼感の醸成が可能となるのではないだろうか。

しかし、プロジェクトに携わる人々の心的システム^{*2)}は閉鎖的であり、いくら客観的なドキュメントを作成しようとしても、各々が各々の主観的な世界において同一のイメージを持つことは不可能である。加えて、IS プロジェクトでは、建築物などと異なり、成果物である IS を具体的事象として記述すること自体に大変な困難が伴う。

プロジェクトの HACS^{*3)}では、上位の複数の HACS の視点を取り込まれる。「相対化され、その行為や作動は相互の構造化カップリングによってたえず調整されていく」のであるから、そのダイナミズムを背景として行動する——つまり、一緒に IS を創っていきたいという気持ちを伝え、その内容を丁寧に説明する。そして、説明を聞いた相手が納得できているか確認する、その上で IS そのものを充実したものとする——ことが IS 技術者に求められる。多くの卓越したプロジェクト・マネージャが、打合せを対面で行うことを大切にしており、特にトラブルがらみでは必須と考えるのは、顧客の納得度合いを記号としての言語を通じてのみでなく、対面で得られる全ての知覚を駆使して確認していきと試みるためであろう。

IS 技術者の方々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。

<注釈>

*1) IS とは：

Information Systems を指し、技術中心ではなく、人間中心の情報システムを想定し、あえて IT、ICT ではなく、IS としている。

*2) 心的システムとは：

「思考」を構成素とするオートポイエティック・システムである。心的システムは常に脳神経システムと相互作用し、「原一情報」（＝生命情報）を素材とした思考が産出され、

記述行為によって社会情報が形成され、人間社会で通用する意味内容を含んだ情報が現れるとされる。

*3) HACS とは :

Hierarchical Autonomous Communication System の略。「階層的自律コミュニケーション・システム」 基礎情報学の主要な概念であり、情報の意味伝達モデルである。人の心的システムの上位概念に社会システムがあり、さらにその上にマスメディア・システムがあるとして階層的に位置づける点が特徴である。

<参考文献>

- ・レオ ボルマンズ編[猪口孝 監訳] (2016) 世界の学者が語る「幸福」 西村書店
- ・西垣通 (2004) 基礎情報学：生命から社会へ NTT 出版
- ・西垣通 (2008) 続 基礎情報学：「生命的組織」のために NTT 出版