

連載 “Well-being” ことはじめ 第3回 “失敗から学ぶ”

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。

「失敗から学ぶ……私はこれまで、目標をこん棒のようにふりかざして、自分の言い分を通そうとしていた」

このメッセージは、米国のロバート・ビズワズ＝ディーナー氏によって書かれたものである。ディーナー氏は、世界を旅して幸福について研究する心理学者であり、「ポジティブ心理学のインディー・ジョーンズ」と言われている。ディーナー氏は、「幸福について学んだことの中で最も重要なことは、論文の中から見つけたのではなく、むしろ調査研究そのものを行う時の苦難と失敗の経験から見つけた」と語る。

ディーナー氏は、国際的な調査研究の経験から、自ら調査対象者となる集団の中へ入り調査を行うことに相当の自信があったようだ。しかし、18世紀の聖書にもとづく生活を現代で実践するコミュニティであるアーミッシュの人々を対象とした幸福の調査をした際、失望感を抱くこととなり、成功をイメージできなくなったと以下のように語っている。

私はアクセスしづらい集団の中に入っていき仕事をするができることで知られていたものだったので、アーミッシュの人々と一緒に仕事に失敗することは、彼らに対する不満とおなじくらい自分に対する失望を感じさせるものだった。

ディーナー氏は、失望したと感じた後で方向を変えることができたきっかけを以下のように語っている。

調査への協力に対するキャンセルが何度となく続いた後、私は、いったん立ち止まって目標を見直してみようと考えた。すると、実は私の目標は、必ずしもアーミッシュの人々の目標ではないということに気がついた。私はこれまで、目標をこん棒のように振りかざして、自分の言い分を通そうとしていたことに気が付いた。

私は、アーミッシュの人々が何を望んでいるか、そして、私が彼らに何をしてあげなければならないのかを考え始めた。幸福に関するデータを、採血する医者のようにただただ集めるのではなく、情報交換した方がお互いの利益になる。私はさっそく次の週からアーミッシュの小学校で異なる文化の日常生活についての講演を始めた。周辺の住民も私の話を聞きに集まってくるようになった。アーミッシュの人々からもらうのと同じくらいの情報を私から彼らに提供することによって、私は自分自身が良い気分になり、調査目標もより首尾よく達成できるようになった。データ回収率は急上昇したのだ。

更に、ディーナー氏は、失敗を成功という観点から捉えて修正することの重要性について「失敗について柔軟に考え続けることは、失敗から学び、失敗を通して成長し、そして失敗を成功に変える助けとなるだろう」とし、失敗から成功につなげるためのキーワードは「柔軟性」であるという。ディーナーの経験によって示された柔軟性は以下の3つである。

- 1) うまくいかなかったと感じ、「立ち止まって」「目標を見直してみようと考えた」こと
- 2) 自分がやろうとしていることは、いわば土足で相手の家に上がり込むようなものと気づいたこと
- 3) アーミッシュの人々から情報を得ようとする目標を「一歩引いて」検討し直し、情報を得ようとするだけでなく、アーミッシュの人々にとってプラスとなる何かを自分から提供しようと考えたこと

結果として、ディーナー氏は自分の困りごとをどうやって対処すればよいか、その解決法を見出し、目標を達成することができた。

このような困りごとを抱えた場合の整理について、臨床心理学ではうつ病の患者さんに見られるような融通のきかなさ(=思考の柔軟性に欠ける)を解決へと導くために認知行動療法が有効であるとされている。去る7月7日に、IS*¹⁾技術者のためのPsytech研究会の第1回会合「働く人のための認知行動療法」が開催された。この会合において、IS技術者の心理的支援において、困りごとの整理を行うために認知行動療法が有効であろうし、情報技術を用いて更に効果的に適用できる可能性がありそうだと意見が出された。(詳しくは、「IS技術者のためのPsytech研究会 第1回会合報告」を参照)

また、ディーナー氏が語った現地調査において協力が得られやすい関係性をいかに構築するかどうかという問題は、他の専門分野での専門家対専門家でない人々の間での関係性に当てはまるものであろう。例えば、IS技術者は顧客の対象の業務について質問票を用いてヒアリングをしたり、実際に現地で調査をしたりしながら、顧客の業務について知識を得ようとする。ここではIS技術者は汎用性を重んじ、客観的に言語や記号を用いて顧客の現状や意向を記述することに尽力する。しかし、客観的に記述したからといって、それは「絶

的」なものとは言えない。要件定義を文章や記号で記述し、顧客から承認印をもらえたとしても、仕様モレや読み違いをゼロとすることは不可能である。

このことについて、西垣通氏は基礎情報学の概念を用いた場合には、個々の心的システムは自律的であるとし、「それぞれの HACS^{*2)}は、自らの視点にたつて、情報創出と一体化した選択行為をおこない、これが当 HACS 特有の観察記述^{*3)}をもたらしている」とし、更に「科学的な概念構造さえも、生物によって構成された世界ゆえの相対性を免れることは不可能である」と指摘する。

IS プロジェクトでは、経営者、IS ユーザー、IS 技術者、その他 IS 部門、関係部門の人々、など様々なステークホルダーが構成員となる。それぞれが個別の HACS における視点を持っており、コミュニケーションを創発しながら観察記述を繰り返していく。そこに大きな落とし穴や困難が待ち受けることになる。ここで IS 技術者にとって必要になるのが、「柔軟性」である。

例えば、システム刷新プロジェクトにおいて新技術を適用しようとする場合、IS の技術用語になじみのない人々の理解を得ることは、IS 技術者にとって困難を伴うことになる。IS 技術者は相手に丁寧に説明をしながら理解を得ることはもちろん重要ではあるが、伝えようとするだけではなく、自分と相手をつなげる何か、特に相手にとってプラスになる何か（ディーナー氏の場合には、講演会を行った）を提供できるかについて検討し、柔軟に対応できるかどうか成功への手がかりとなるだろう。

困りごとに気づくためには自ら失敗をする経験が重要であるが、企業社会では失敗が許されないという風潮が強くなってきている。IS 企業では特にその傾向が増していることが懸念される。成果主義、国際競争など、企業活動に影響する環境がますます厳しくなる中で、若手が失敗を恐れずチャレンジする機会が持てないとする懸念の声がある。長い目で見て、若手が周囲とのコミュニケーションを通じて相互に学びを積み重ね、成長する機会が作られるよう環境整備を図ることについて考え続けていく必要があるだろう。

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)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の特徴である。

*3)観察記述とは：

基礎情報学において、自らの思考が記憶されたり、言語として表現されたり、文字として記述されたりすることを示す。

<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 (2012) 基礎情報学入門：生命と機械をつなぐ知 高陵社書店