

連載 “Well-being” ことはじめ

第 36 回 協創から幸せになる HERO

臨床心理士・公認心理師・カウンセラ

三村 和子

先月号のメルマガにおいて、心理的資本という概念を中核として事業化したサービス「ハピネスプラネット」について紹介しました。本メルマガの標題にある「協創」は、“Co-creation”からの直訳だと思われます。ハピネスプラネットの CEO（最高経営責任者）である矢野和男氏が「協創」と持続的な幸せ「ハピネス」について語る記事「これからの社会と幸せの真実（2）『心の資本』の時代」*1)を題材に、心理的資本の 4 つの要素 HERO について検討します。

矢野氏はコミュニケーションが必要だと感じたできごとについて、信頼している関係者の中で「仕事上のある問題が起きた」際、各自にヒアリングするとそれぞれの言い分が異なり、4 人全員が自信を持って問題の原因は他の人にあると発言したと語っています。そして 4 人全員が自分の持つ部分的な情報から知らないところを推測して理解していたこと、そして「その推測のどれかが結果的に見ると違っていた」といいます。そして矢野氏は「知識のギャップを埋めることが常に必要になる」とし、この「ギャップを前にした時の対応」に「周りとの関係性に自分が責任をもつ」か「責任を周りに押し付ける」かの 2 つがあるといえます。

前者を「協創」、後者は「追従」「懐疑」の 2 つに分れ、「必要なのは協創」であり、「追従」と「懐疑」の 2 つは「周りに責任を押しつけるもの」であり、「組織と社会を壊す病気」と強い言葉を用いて伝えています。

矢野氏は「周りに責任を押しつけてしまう誘惑」に抗って「自分が責任を持つという姿勢を取る」ために、「より定量的で科学的アプローチ」が必要であり、このアプローチがハピネスプラネットによるサービスであると語ります。

ハピネスプラネットが開発したサービス*2)では、24 時間身体の挙動（例えば、頷きや体の揺れ）データが示す習慣や行動と「その人の周りの人を幸せにしているか」が「体の動きでわかる」ようになり、「状況によって行動が柔軟」な状態になるとのことです。また、「ハッピーな職場の体の動きは、バラツキが大きく」、「アンハッピーな職場の人たち」は「同じような行動をとっている」ことが分析により判明しました。更に、動きに「バラツキの大きい人の周りには幸せを感じている人が多く」存在すること、「会話も発言も双方向にしている傾向」があるとのこと。

そして、「協創」は楽なことではないが、「協創」という主体的、能動的な行為を通じてこそ「持続的な幸せ」が得られるといえます。この「持続的な幸せ」の背後にあるのが「心の資本」であると矢野氏は語ります。

昨今コロナ禍で「新しい生活様式」が提唱される中、自粛や休業要請への協力など、人々が活動を控えることが望ましいとされる傾向があります。でも、「新しい生活様式」においても、ただじっと動きを止めて楽をするのではなく、「自ら変化できる」つまり、「自分でこれから先のことがらを変えてゆける」ことにも意識を向けて行動すること、そして、有用感を持ち続けることが大切であると考えます。

矢野氏は、子どもの頃に「母親にことある毎に『為せば成る、為さねば成らぬ何事も』と言われた」こと、そして矢野氏の妻も同様であるというエピソードを紹介し、この「為せば成る」は「心の資本」の HERO と重なることが多いと指摘します。おそらく、このことは矢野氏の親の世代の多くは戦争体験があり、物が豊かでない時代を過ごした日々の中で得た生命情報なのであろうと想定されます。

心理的資本において重要とされる 4 つの要素 HERO について、第一生命研究所^{*)}による以下の定義があります。

希望(Hope)：成功するため目標に向かって粘り強く取り組み、必要に応じて計画を修正する姿勢

自己効力感(Efficacy)：チャレンジングな仕事に成功するのに必要な自信

レジリエンス(Resilience)：問題や逆境に悩まされる時でも、成功するために平常心を維持し、困難を跳ね返す力

楽観性(Optimism)：成功を自分のポジティブな要素に結び付けて認知する力

この定義を読むと、HERO は 4 つの要素の中で互いに関連し、新たな候補その 1 (5 つの要素) とその 2 (4 つの候補) の合計 9 つの要素の意味合いが含まれ、相互に関連性もあることが理解できます。創造性(Creativity)とフロー(Flow)はこの 2 つが密接に関連し、希望(Hope)と関係が深い要素です。また、マインドフルネス(Mindfulness)、感謝(Gratitude)、赦し(Forgiveness)の 3 つの要素は、楽観性(Optimism)との関連があります。そして、情動知能(Emotional Intelligence)は、希望(Hope)と関連があります。そして、超越性(Spirituality)と本来性(Authenticity)は楽観性(Optimism)との関連があります。そして、勇氣(Courage)はレジリエンスを発揮する土台となる関連が深い要素です。

テレワークへの移行に関して IS 産業は他の産業と比較すると適応しやすく、感染の多い地域ではプロジェクトのミーティングは極力オンラインで実施することが当たり前になっています。オンラインでは対面と異なり、「キーマンにだけ小声で打診」したり、「発言に対する相手方の反応を後で確認する」ことが難しいので、社会情報や機械情報を中心とした議論になるかもしれません。プロジェクトの状況によりますが、「話して互いに分かり合う」までの納得感を得ることは難しいと思います。

プロジェクトスコープの共通理解やメンバーの自律的な行動、そして自己成長について
の話題を IS マネージャから積極的に働きかけて、メンバーと「一緒に」対話してほしいと
思います。積極的な働きかけをしないと、メンバーの中には、オンラインで何も言われな
いという環境に「追従」、つまり自分から行動を起こさない人が多くなります。そして、お互
いの感情や行動が見えにくいために「懷疑」に陥りやすくなってしまわないでしょうか。

「IS 技術者のためのパターンランゲージ」には、HERO の要素が盛り込まれた IS マネ
ージャの経験則が盛り込まれています。オンラインミーティングでパターンを声を出して
読み上げてみると、パターンが発するランゲージからピンとくるメンバー、そうでないメン
バーがいると思います。ピンとくるメンバーにはメッセージの意味が心的システムに定着
していきます。そしてパターンが目の前に無くても、プロジェクトのある場面でパターンの
文言を引用して、メンバーに効果的な声掛けができる可能性があります。一方、ピンとこ
ななかったメンバーには、あの手この手を使って、ことある毎に IS マネージャから継続した丁
寧な働きかけをすることが重要です。ずっと後のことになるかもしれませんが、このメンバ
ーがパターンで想定した「状況」に置かれたとき、「あのパターンはこういう意味だったの
か」と理解できるようになるかもしれません。

IS プロジェクトにおいて、「今これから」そして「一緒に」HERO になるために、パター
ンランゲージが活用されるようパターンランゲージの作成を前進させなければと強く感じ
ています。

パターンランゲージは IS 産業で働く方々にとってなじみがあるものとしていきたいと思
っています。IS 技術者のためのパターンランゲージについて、皆さまからのご意見をお待
ちしています。

<参考・引用> ※URL は 2020/11/18 に確認したもの

*1) 日立評論「これからの社会と幸せの真実 (2) : 心の資本の時代」 矢野和男

<https://www.hitachihyoron.com/jp/column/ei/vol12/index.html>

*2) D's Journal 「幸せは“実験と責任”から。日立製作所でハピネスを研究する博士の小さ
なムーブメント https://www.dodadsj.com/content/190725_hitachi/

*3) 第一生命経済レポート 「働きがいのマネジメント指標『心理的資本』」