

[巻頭言]

## 価値をつなぐ IS 技術者

三村 和子

臨床心理士 公認心理師 カウンセラー

### ■管理職の受難[1]

最近、企業組織においてハラスメント意識の高まりが、働きやすい職場づくりの実現につながるメリットがある反面、ハラスメント意識が過剰になることで人間関係がギクシャクしてしまい、働く人個々人の成長や組織全体の成長をも阻害するという指摘がある。これらの相反する側面に対して十分な議論が行われているとは言い難い。

ハラスメント意識の高まりの影響から、心理的支援に携わる臨床心理士として憂慮する点は、管理職の負担である。信頼関係を築くのが難しい管理職に、プレーヤとしても多忙な上に経営層からの成果達成のプレッシャー、更に介護などプライベートの負担が加わると相当な負担となり、心身のバランスを崩すことにつながる。まさに「管理職受難」の時代と言える。

こうした負の側面にカウンセラーとして接する中、認知行動療法などの様々な心理療法や施療による解決を困難に感じることがある。その場合、現実と真正面から向き合うプロセスから一旦距離を置き、視点を切り替えることが有効と考える。働く人が現実の世界からズームアウトしてより高い次元に意識を向けること、つまり崇高さを感じて「価値」への意識を高めることが新たな解決の糸口になると考える。

20年前の情報システム学会の設立記念講演会で、今道友信は情報と倫理：21世紀の課題[2]と題した人類の生息圏の規模で考える倫理「エコエティカ(生圏倫理学)」について講話した。今道は、情報社会に生きる私たちが情報として見ているものは矮小化されており、崇高さというものを忘れていてと警鐘を鳴らした。

「崇高さ」への意識を高めることは、働く人個々人の価値意識にも大きな影響を与える。意識の持ち方が組織的価値にどのように影響するかを明確にし、さらにその意識の持ち方の変化がハラスメントを回避し、充実した働き方の実現につながるかと考える。

「価値」の概念について、PMBOK 第7版[3]ではプロジェクトの成功指標として重要視されている。プロジェクト上の「価値」は、単にプロジェクトを予定通りに予算内で効率よく進めるだけでなく、プロジェクトがステークホルダにいかにも有益な成果をもたらすかに焦点を当てている。本稿で取り上げる「価値」の対象は、プロジェク

トよりも範囲を拡げ、情報システム学会が提唱する人間中心の情報システム[4]が志向する「世の中の仕組み」とする。さらに「価値」とは、働く人個々人が「今取り組む仕事は、社会に役立つ可能性がある」などと主観的に判断できることと定義する。この「価値」の共通理解と継承の重要性について論じ、働く人々が自分らしくイキイキと働くことの実現に焦点を当てる。特に、IS技術者の働き方について探求する。また、IS技術者を対象とする、「価値」に意識を向けた対話を促すメンタルヘルス研修について言及する。

### ■信頼と安心[5][6][7]

山岸俊男は、「信頼と安心」という関連が深い概念を「信頼」と「安心」の2つに分けて考え、狭い意味で捉えることを提案する。信頼する相手が自分を裏切ることはないだろうという期待が、相手の人間性に対する信念に基づく場合を「信頼」、相手の行動を導く誘因構造に基づく場合を「安心」と呼ぶ。「信頼」は相手の内面的な特性や人格に依存した期待に基づくものであると考える。つづいて、「安心」は社会的な仕組みや制度によって外的に保障されるものとする。

山岸による「信頼」と「安心」の考え方を企業内コミュニケーションに適用して考えると、ハラスメント重視の行動は「安心」に該当する。すなわち、ハラスメントかどうかを判断する基準は、制度やルールといった外的な枠組みに基づき、行動を規定する誘因構造に依存している。一方、「信頼」は働く人同士の日頃の関係性を基盤とし、相手の人格への期待感から形成される内面的な認知を指す。例えば、部下が上司の厳しい指導を「耳は痛いけど自分の成長のために言ってくれている」と受け止める場合、これは上司に対する「信頼」の表れといえる。

山岸は、日本社会が集団主義的な制度のもとで成り立っている点を指摘し、個人が集団の中で仲間から嫌われたり排除されたりしないようにするための戦略が重要であると論じる。その背景には、個人が集団からの承認を得ることで心理的な安定を保ち、社会的な繋がりを維持するという日本特有の文化的特徴を示す。

近年の社会的風潮として個人主義や多様性の尊重への動きなど、表面的には集団主義が薄れているように思えるが、「空気を読む」など調和や暗

黙の了解を重んじるコミュニケーションスタイルが依然として根強い。「信頼」と「安心」を分けて理解し、そのバランスや相乗効果を意識することで働く個人が組織とのつながりを正しく理解することになる。結果として、共通理解を促進する土壌づくりにつながり、ハラスメント防止と働く人の成長を両立させることができる。

## ■情報社会における徳目

今道は、倫理を大事にする生き方を提唱し、人々が行動や選択する際の倫理意識が大切であると述べる。また、今道は情報社会において「正義」「賢慮」「勇氣」「節制」という4つの「公共枢要徳」を尊重し、人間の生息圏全体を考慮して倫理的に考える必要があると指摘した。

例えば、IS技術者が関わるプロジェクトの設計工程では、システム要件書に記載された要件が実現可能か、現状の技術やリソースで対応可能かを迅速に判断する必要がある。他方、適用する組織の文化になじむのかどうか、長期的な変化に適応しやすいかなどを検討する際には、総合的で慎重な議論が必要となる。このような場合に今道が示す倫理を大事にした「生き方」の徳目を考え方の基軸として用いた価値判断が深い洞察をもたらす。

今道の示す徳目は、当学会における情報システムの価値を考える上で根本的な基軸となりえる。それは組織や働く人個々人の立場やさらには技術領域の垣根を超えて共通理解を進めるために重要な概念である。

## ■「言葉の露点」[8]ベルクの教え

オーギュスタン・ベルクは論文「俳句における言葉の露点と景色」において、言葉の露点が日本語の特性を示す重要な概念であると述べた。ベルクによれば、日本語の露点は欧米の言語と比べて高い状態にあり、これは概念化があまり進んでいない状態を意味する、つまり、日本語はより雰囲気や風景、風土によって構成されることが多く、言語化の度合いが少ないとした。このような特性が俳句や文学、芸術において日本独特の美しさや深みを生み出すと考えた。

ベルクの教えによれば、日本文化が育んだ高い抽象性を持つ崇高な世界を味わうことは、日本の強みであると考えられる。そして日本人はかつて、そうした高次の精神世界を味わう力に優れていたともいえるだろう。「言葉の露点」が高い言語環境では、個々の言葉が持つ象徴的な意味や感性が重視され、価値観がより直感的に共有される傾向がある。これにより、言葉を通じたコミュニケーションが単なる情報伝達を超えて信頼関係を深める。この視点は、現代の情報システムの構築に

おけるコミュニケーションでも適用可能ではないだろうか。むしろ、IS技術者こそがこうした崇高な意識を経験し、その感性を活用することが求められるのではないか。

## ■時代を超えて受け継がれる「価値」

バッハの「マタイ受難曲」は、キリスト教徒でなくともその崇高さを強く感じることができる壮大な宗教曲である。音楽学者の樋口隆一は、「マタイ受難曲」を「音楽による宗教画」と評し、バッハ自身の信仰告白とも言える解釈を提示する[9]。人間は本質的に弱く、裏切りのユダヤペテロ、罪無き救い主の死刑を求める群衆といった存在に成りうる危うさをバッハは自覚し、自らも受難の中にある感覚を持ちながら、神に祈り、音楽を捧げ続けた。バッハは教会音楽師として生きることを天職と捉え、その崇高な使命に身を捧げた。バッハの音楽は、400年以上にわたって演奏され続け、その崇高さと普遍性は時代を超えて受け継がれている[10]。

時代を超えて受け継がれる崇高さは、IS技術者が追い求める理想的なシステムにも重なる。企業における業務改善や革新的なサービスを実現する情報システム導入は、関係する企業への価値創出に留まらず、社会生活全般に多様な影響を及ぼす。情報システムが未来の社会にとって重要な形式知を伝える役割を担う。この「価値」を意識を向けることにより、日々困難に挑み続けるIS技術者は崇高さと勇氣を見出すことができるのではないか。

## ■価値をつなぐIS技術者

本稿では、IS技術者がイキイキ働くためには「価値」を中心にしたアプローチが有用であることについて論じた。PMI(Project Management Institute)の倫理・職務規程には、プロジェクトマネジメントにおけるもっとも重要な4つの価値として「責任」「尊重」「公平性」「誠実」が示されている。日本の企業や組織の文化になじむよう、近年の意識変化を考慮しながら、実践に取り入れていくことが必要である。そのとき、今道の4つの「公共枢要徳」の考え方が基礎として必要になる。

IS技術者に限らず、働く人々は仕事上の困難や人間関係、さらにはプライベートな問題など、日々多様な困難に直面する。しかし、困難な状況においても明日への高い理想を掲げて成長への希望を抱き、勇氣を持って挑戦を続けることが、課題解決への原動力となる。「価値」の解釈は人それぞれだが、「価値」について語り合うことでより高みへと進んでいるという感覚が納得感を呼び、仕事上のやりがいへとつながる。

「価値」を共有しながら業務を遂行することは、

ストレスを克服する精神的な回復力、すなわちレジリエンス[11] [12]を向上させる鍵となる。そして、個々のレジリエンスが高まることで、集団としてのレジリエンスも強化され、組織全体の適応力と成長力が促進される。このようなプロセスにおいて価値を共有する組織文化が継承される。

また社内だけでなく業界内で「価値」を共有できる仲間と信頼関係ができれば、仕事に役立つ情報を得る機会が広がる。また、「頼れる仲間がいる」というサポート知覚が向上する。このようなピア・ツー・ピアの関係性（peer-to-peer：対等の立場で相互に関わり合う）は実務的にメリットがある上にメンタルヘルスの向上にも寄与する。

前述したメンタルヘルス向上のため、情報システム学会 Psytech 研究会において業界内でのピア・ツー・ピアサポートとして、メンタルヘルス研修の試みを開始した。IS 技術者の理想や目標を達成するためのプロセスに有効なヒントやコツを体系的に記した図 1 “理想の実現”パターンを用いて、グループでの話し合いを行うものである。今後も、情報システムの「価値」を実現する人々をつなぐ活動として、実証研究を進め効果検証を行う。

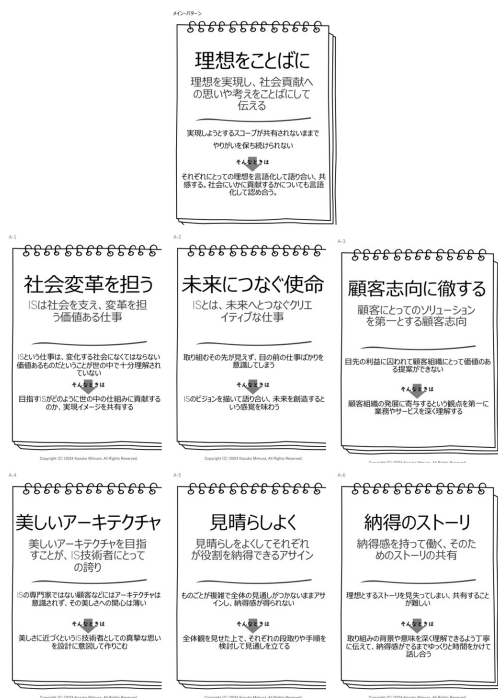


図 1 “理想の実現”パターン: メインパターン“理想をことばに”, カテゴリ「共通理解」  
 ※ “理想の実現”パターンは、中心となるメインパターンと 7 のカテゴリ「共通理解」「自律」「成長」「承認」「両立」「健康」「信頼」により構成される。図 1 にはメインパターンと「共通理解」に含まれる 6 つのパターンを示した。

### 参考文献

- [1] 三村和子, “管理職のストレス,” 情報システム学会メールマガジン 連載 well-being ことはじめ, 第 83 回, <https://www.issj.net/mm/mm19/08/mm1908-wb-wb.pdf>, 2024-11-29.
- [2] 今道友信, “情報と倫理: 21 世紀の課題,” 情報システム学会誌, 一般社団法人情報システム学会, 1 巻, 1 号, pp. 1-12, 2006.3.30. ※情報システム学会設立総会 特別講演録
- [3] “プロジェクトマネジメント知識体系ガイド (PMBOK®ガイド),” PMI 日本支部, 2022.
- [4] 一般社団法人情報システム学会, “情報システム学: 一人間中心の情報システムを目指して,” 電子出版版, 2023.
- [5] 山岸俊男ほか, “社会の中の共存,” 岩波講座 コミュニケーションの認知科学”, 岩波書店, 2014.
- [6] 三村和子, “信頼と安心,” 情報システム学会メールマガジン 連載 well-being ことはじめ, 第 79 回, <https://www.issj.net/mm/mm19/04/mm1904-wb-wb.pdf>, 2024-7-30.
- [7] 三村和子, “管理職受難の時代に向けての信頼と安心,” 情報システム学会メールマガジン 連載 well-being ことはじめ, 第 80 回, <https://www.issj.net/mm/mm19/05/mm1905-wb-wb.pdf>, 2024-8-30.
- [8] Augustin Berque, “Point de parole et paysage dans le haiku,” *Revue des sciences humaines*, No. 282, 2006, pp. 29-40. (俳句における言葉の露点と景色)
- [9] 杉山好, “聖書の音楽家バッハ マタイ受難曲に秘められた現代へのメッセージ,” 音楽之友社, 2000.
- [10] 三村和子, “受難, 祈りの音楽,” 情報システム学会メールマガジン 連載 well-being ことはじめ, 第 85 回, <https://www.issj.net/mm/mm19/10/mm1910-wb-wb.pdf>, 2025-1-31.
- [11] 内田伸子, “想像力 生きる力の源をさぐる,” 春秋社, 2023.
- [12] 三村和子, “主体性を伴う想像力,” 情報システム学会メールマガジン 連載 well-being ことはじめ, 第 84 回, <https://www.issj.net/mm/mm19/09/mm1909-wb-wb.pdf>, 2024-1-1.

### 著者略歴

三村 和子 (みむら かずこ)

鉄鋼系 IT ベンダーで技術者を務め、その後マーケティングコンサルタントとして独立。大学講師としてリーダーシッププログラムの開発にも携わる。これらの経験から臨床心理士を志

し, IT 企業の予防型メンタルヘルスに従事. 複数の企業や団体のメンタルヘルス研修を担当. 情報システム学会「Psytech 研究会」主宰, 兵庫県臨床心理士会理事.