



楽しさを設計する（2）

コンサルタントファシリテーター

野島 勇

Isamu Nojima

nojima@sra.co.jp

前回は、仕事を楽しくする仕組み作りのための材料として、フロー体験という概念を紹介しました。

フローとは、人が行動自体に楽しさを感じている状態です。統制感がとれない、自己という意識がなくなり、深いけれど無理のない没入状態になり、時間感覚が変わるといった体験をします。また、その結果として、自己感覚と他者や世界一般とのつながりを強く感じるようになり、自己は成長します。

今回は、フローを体験するための鍵について説明します。人間の仕組みはとて複雑であるために簡単な因果関係では説明できません。フローを体験しているときに起こっていることを伝えることで、フローがどのようなときに体験されるかを伝えられればと思います。

◆フローを体験する

フロー体験は、“注意”と大きく関係しています。**注意とは、利用可能な数百万のビットの中から関連する情報のビットを選択することです。**注意は、それなくしては何の働きも生じず、働くことによって散逸するという意味でエネルギーであり、意識に現れる事柄を決定し、心理的事柄（思い出すこと、考えること、感じること、決断すること）を生じさせるため、心理的エネルギーとも言えます。

フロー体験の大部分は、目標を志向し、ルールによって拘束される活動であり、心理的エネルギーの投射を必要とし、適切な能力なしには行えない一連の活動のなかで生じると報告されています。

フローを得るためには、意識が統制されていること、言い換えれば達成したい目標へ注意を集中させられることが重要になります。達成したい目標と目標の達成へと向かっていることを示すフィードバックへ注意を向け、**注意を向けてきた目標とフィードバックの情報が論理的に結びつくとき、楽しさ**となって現れます。

注意がフローを得る鍵となりますが、注意には個人差が存在します。人はそれぞれ、他の人より高く評価する特定の情報に対しては気質的に敏感であり、その情報を含むフィードバックについては他の人よりも身近に感じる傾向があります。音に対して敏感な人や感情に関わる情報に敏感な人など様々です。このように、自己の気質が注意を作ります。一方で、注意を向けた結果として差異化や統合化が起こり、自己が作られていきます。「**自己が注意を作る。注意が自己を作る。**」という繰り返しにより自己は特異で強固なものとなっていき、個人差は顕になります。

人は同じことを行っていたとしても、それぞれの注意は異なる対象へと向いており、体験は異なるものとなっていきます。どんな環境にいても楽しめる人と環境によっては楽しめなくなる人の違いは、注意の使い方が影響しています。

◆フローにならない理由

フローの状態では、目標の達成と他人や環境との相互作用に全ての注意が向いています。意識を統制して、注意を集中させることが出来れば良いのですが、心理的無秩序の状態に陥り注意が拡散することがあります。心理的無秩序の状態では、**現在の意図と葛藤し合う情報や意図の遂行から私達を逸らしてしまふ情報により注意が拡散**しています。例としては、自分の行為の必要性について疑問を投げかけたり、自分の行為について批判的な評価をしたり、心配ご

とをしたり、外から与えられる情報に気をとられたり、目標に関係しない様々な情報へと注意を向けています。

例えば、**社会的期待や習慣に基づく目標**へと注意を向けようとしたときは、自分の行為の必要性に疑問を持ち易く、注意は拡散しがちです。また、仕事に家庭の事柄について気にかけるなど、**目の前の活動以外に自身にとってより重要な事柄が存在**する場合にも、目の前の目標に関係しない情報へと注意が向くこととなります。

特に目標に関係しない情報へと注意を向け易くなる場合として、**挑戦水準と能力水準の釣り合いが取れていない**ときが挙げられます。挑戦水準と能力水準の釣り合いが取れていないとき、目標の達成に対する不信が募ることで、目標達成に関する情報ではなく、失敗に関する情報や自己評価に対する情報などへと注意が向き易くなります。失敗したらどうなるかを考えたり、自己が他人からどのように見られるかに気を取られたりすると注意が拡散します。挑戦水準と能力水準の釣り合いが取れていることは、注意を目標達成へと向け易くします。

ただし、釣り合いが取れるバランスは個人により異なります。例えば、楽観的な人ならば挑戦水準と能力水準に開きがあつたとしても目標達成に集中し易くなります。小さな子供が良い例です。何度立ち上がることに失敗しても、立てるようになるまで挑戦し続ける姿勢は、子供から学ぶべき点かもしれません。

◆おわりに

今回は、フローを体験するための鍵について説明しました。

鍵は“注意”であり、注意を目標の達成に関係する情報のみに向けるとき、フローを体験します。しかし、日常生活のなかで様々な要因が注意を拡散させてフローを妨げます。

今回は、フローが妨げられることで陥る状態について説明し、ソフト開発でフロー体験を作り出すことを考えます。

なお、本稿は『**フロー体験 喜びの現象学、M.テクセントミハイ著、今村浩明訳、世界思想社、1996年**』の一部を私なりに整理し、私の考えを多少付け加えたものです。フロー体験に興味を持たれた方は、是非書籍をご一読ください。

◆◆◆◆ 問題を発見する ◆◆◆◆

オブジェクトモデリングスペシャリスト 土屋正人

「問題を定義することが出来れば、問題の90%は解決したようなもの」

最近、会議等でファシリテーションを行なうことが多いのですが、この言葉を実感し、また、その難しさを痛感しています。

解くべき問題が目的を外れていると、解決策をいくら考えても問題の真の解決にはなりません。そのため「本当に解くべき問題は何か」を絞り込む必要があります。

「何が起きているのか」を列挙しても、それは解くべき問題ではなく、事実すぎません。

「なぜ起きているのか」と仮説を列挙することで、解くべき問題に近づきます。さらに、「それはなぜ」を繰り返し考えていくことで、本当に解くべき問題に行き当たります。このアプローチは「5つのなぜ」と呼ばれます。

事実や仮説が見える化して、参加者全員で共有し、真因を探って解くべき問題を明確にする。ファシリテータは、これを支援するために、会議等のアジェンダデザインや頭の中でのシミュレーションを行なう必要があると感じます。

解くべき問題が見える化できれば、問題や状況にあった思考フレームワーク等を使って解決策を全員で検討していくことが出来ます。

解くべき問題は「論点」と呼ばれますが、正しい論点を定めること、すなわち、問題を発見することが、問題解決の第一歩。

問題解決を急ぐあまり論点を見誤ったりしないよう、ファシリテータ修行の日々は続きます。

夢を。



GSLetterNeo Vol. 19

2010年2月20日発行

発行者 ●株式会社 SRA 産業開発統括本部

編集者 ●土屋正人、板沢智雄、柳田雅子、小嶋勉、野島勇

ご感想・お問い合わせはこちらへお願いします ●gsneo@sra.co.jp

株式会社SRA

〒171-8513 東京都豊島区南池袋2-32-8

夢を。Yawaraka Innovation

やわらかいのべーしょん