

「エントロピー」と「5S」

1. 「エントロピー増大の法則」とは

右掲は、閉鎖系世界の中では、時間と共にゴミが増えて行くという事を表した物です。確かに、生活をすれば、必ずゴミが発生すると言えますので、そのまま放置すれば、ゴミが山積するというのは誰でも頷けると言えます。そのゴミがエントロピーという物を表しているのです。

元来、エントロピーは熱力学の話ですが、この考え方が一般社会にも当てはまると考えた方がいらっしゃるのです。「エントロピー」≒「ゴミ」という表現ですが、これを証明するのは非常に困難な事とされていますが、一般的に考えれば頷ける要素が多いのです。

しかしながら、5S(整理・整頓・清掃・清潔・躰け)活動を実践されている方から見れば、「だらしないだけやないか」と言われるのですが、エントロピーは普遍と言われるので片付けても別のエネルギーに変化したという事なのです。蓄積するものは、どこかで消費する必要があるのです。5S活動を行えば、最初の状態をキープできますが、ゴミを退治するエネルギーが必要になるので、自然なままではゴミが増大するのです。

2. 心のエントロピー

現代はストレス社会と言われますが、いわゆる日本人の曖昧さが薄れて来て、世の中がデジタルのように1か0かという極端化が進んでいます。例えば、物を買うにも対面販売を拒み、食品スーパーでさえ、最後の勘定という段階すら無人化しようとしています。極端には、ネット化されて、物の情報だけで売買が成立している時代なのです。何故なら、人が他人と接する事をストレスと考えるようになって来ているのです。人と接する行為をストレスと感じると心の中にエントロピーが溜まり、それを発散する事が重要なのですが、そういう方々は他人にストレスを聞いてもらう事もストレスなので、非常に難しいのです。

このような事は「心のゴミとして蓄積する」と考えるとストレスもエントロピーであり、善玉であれ悪玉であれ蓄積して増大して行くのです。エントロピーは中和でなく総和なので「善玉」+「悪玉」となり、心の中で中和で消えるのではなく、それぞれが蓄積して増大するのです。ただ、「善玉」の蓄積が多いと精神的には良好な状態でいられるので、「善玉」が多くなるように工夫する必要があります。私の場合、「笑点」という番組がありますが、ただ見ているだけで笑えるという事で「善玉」を増やす事ができると考えています。

その延長線上の考えなのですが、くすりと笑えるユーモアが出来るようになると「善玉」を他人に与える事ができるのではないかと思います。企業のみならず社会活動には「効率化」が求められますが、その活動の中に「ユーモア」が多くなる仕掛けがあるとよいのではないかと思います。ある会社の周年事業ですが、その中に、若い人のアイデアで感心させる演出やプロの落語家を登場させて「笑い」を堪能させるなどで、「善玉」が一杯の式典を体験しました。こんな風な配慮で組織全体の「善玉」を増やしておられるのだと実感したのです。「心」の中は見えないので、エントロピーの考え方を取り入れて「善玉」を増やす事が大事と実感したのです。



3. 蓄積したエントロピーを解消する

エントロピーは閉鎖系の環境で蓄積するので、開放する事が大切です。個人的な時代が進み、対面的な行為が苦手な方が多くなる傾向なので「心のケア」が課題になります。電通の女性社員が自殺した事件が話題になりましたが、個人という閉鎖、あるいは、同じ職場という閉鎖性でストレスのエントロピーが蓄積するばかりで精神的に追い詰められた結果と思われます。仮に、この方のSOSを早く察知して職場や職種の異動を行っていたならば、心機一転という感じで蓄積したエントロピーを解消していたかも知れないと残念に思います。

このように、エントロピーは閉鎖系環境下では蓄積するばかりなので、「善玉」を増やす事でリフレッシュは可能なのですが、それでも総和なのでエントロピーは増大するばかりです。従って、企業では人事異動という事を行って長期間同じ仕事や職場につかないように配慮しています。この結果、違った環境になるので、それまでのエントロピーを解消する事が可能になるのです。

また、個人としては脱「閉鎖」を踏む必要があります。電通の女性社員の場合、出口の見えない仕事に従事しており、その上、新人なので経験の蓄積がなかったという事が重なったと言えます。まず、「出口」が見えるようにする事が大切です。多くの方は、途中で「出口」との対比、例えば、お客様にチェックしてもらって良否の判断をしてもらう事で、「出口」が明確になり最終の仕上げに安心して集中できるようになるのです。仮に、このチェックを行わないとエンドレス・ループに陥り「アリ地獄」の状況になる悪循環に陥るのです。

さらに、気分転換ということも大切です。「出口」の見えない状態でもがいても「アリ地獄」に陥るだけなので、思い切って気分転換を図ることが大切です。ある社長は「もうダメだ」と観念して舟に乗って旅行に出た時に、海に落ちる夕日を眺めてヒントがヒラメキ窮地から脱出したという話をされますが、少し次元が違いますが、私も席で集中して作業していると気づかなかった事を少し散歩に出たりした途端に思い付くという事を度々経験しています。集中度の高い仕事の場合、席を立てて散歩などに出たり、お茶の時間を作って談笑するなどの方策をお勧めします。

4. 「5S」で定期的に初期化

今回、「エントロピー増大の法則」を元に「ストレス」に焦点を当てて書いて来ました。「エントロピー」≡「ゴミ」という概念で行くと何もしないと蓄積するばかりというのは腑に落ちます。「ストレス」にも「善玉」と「悪玉」がありますが、中和（「善玉」－「悪玉」）ではなく、総和（「善玉」＋「悪玉」）ということなので両方とも掃除する必要があります。個人という閉鎖系の中で起こっているので外部から見えないという背景もあり定期的にチェックする必要があります。家庭のゴミの場合、お掃除して排出して「整理整頓」を行うことで「清潔」になりリフレッシュできるのです。心のゴミも同じ考え方で掃除という事を行って「整理整頓」へ向かわせて「清潔」にする事が大切です。そして、5S（整理・整頓・清掃・清潔・躰け）にあるように定期的に行う習慣性（躰け）がポイントになります。

「エントロピー」という熱力学の法則から「5S」が絡まるとは意外と思われるかも知れませんが、少なくとも「3S」（整理・整頓・清掃）がベースな事なのです。何事も繋がるもので「清潔」は気持ち晴れる事と考え直すと近い状態になり、「3S」を習慣化する事で定期的に初期化されることになるのです。また、「清掃」を行っても「整理整頓」を行わなければリフレッシュ（初期化）ではないのです。「整理整頓」はムダを捨てる事に繋がる訳で、人事異動などで強制的にムダを省き、休憩などで「出口」を発見する機会をつくる事も重要な事です。企業でリフレッシュ・タイムを作っている所もありますが、よい方策と言えます。