

第1章 センスメイキングとは何か ②

【要約】 by 天野康

センスメイキングの特質

センスメイキングとはなにものかをフレームワークの中におくこと、納得、驚きの物語化、意味の構築、共通理解のために相互作用すること、あるいはパターン化することである。この節では、センスメイキングを“何でないか”という切り口から考察することでセンスメイキング自体の理解の深化に努める。そこで“解釈”、“メタファー”という概念との比較を用いることでいっそうセンスメイキングという概念の明確化を図る。

解釈の簡潔な定義としては、Mailloux (1990) の、解釈とは「受容可能で近似した翻訳」(p.121) というものがある。言い換えると、解釈とは、ある言葉が他の言葉で説明される一種の表現だと言える。すなわち、解釈とは端的に言うと、ある事象を自らの腹落ちする枠組みの中で捉えることであり、それは事象それ自体ではなく、事象の観察者とその人が含まれる組織の考え方の枠組みに影響される。

一方センスメイキング過程は、行為やその結果に基づく解釈の修正だけでなく、解釈されるテキストのような手掛りの構築や囲い込みをも含む、あるいは含むべきものである。すなわち、ある事象の認識からアウトプットまでのプロセス全てを包括するものをセンスメイキングと呼ぶ。

ここで一つセンスメイキングの過程を示した例を挙げる。それは陪審員における意思決定の Garfinkel (1967) による研究である。陪審員はまず量刑を決定し、それから様々な主張の中からその量刑を妥当とするような“事実”を決定しているというものである。事実とは陪審員の評決を立証するために、陪審員自身が納得できるストーリーを組み立て、そのストーリーに沿うような事実を回顧的に集め、評決を正当化する。

この研究からは次のことが考察できる。それは「結果は決定に先行する」ということである。すなわち、ある結果が出来たとき、人はその“理由”すなわちその結果を導きだしたものを見つけようと遡る。人間を取り巻く状況は時間軸に沿って明確にされていくということがあるが、この明確化が逆に進むことがよくある。これこそセンスメイキングの重要な特性である。センスメイキングは回顧的に行われることが特性と言われているが、その回顧ということとは単純な時間軸という意味とプロセスの順序という意味の2通りあると考えられる。もちろん、両者ともにセンスメイキングの一部である。

認知的不協和理論も結果が以前の状況を定義するという点では共通している。認知的不協和理論とは、例えば目の前に選択肢 A と B があり、自分が A を選択した場合、自分の選択を正当化するために、A に有利な事実ばかりを強調したり、B に不利な事実を集めたりすることである。つまり、手元にある結果から始め、次にその結果を生み出すもっともらしい物語を構築することによって、その結果を意味あるものにといい言える。

もう一つ、センスメイキングには重要な特徴がある。センスメイキングにおける理解とは、自分の創ったフレームワークを通して、自分が納得できる事実として事象を捉えるということである。その点で、自分たちが解釈するものを自分たちが生成すると言える。

それゆえ以下の点でセンスメイキングと解釈は異なっている。

センスメイキングは明らかに活動あるいは過程に関するものであり、一方解釈も過程とは言えなくもないが、どちらかと言えば結果を記述するものである。解釈はすでに存在するストーリーの認識で終止するが、センスメイキングは前提となるファクトを所与として捉えるかどうかという疑問から出発し、自らストーリーを構築する。すなわち、センスメイキングをするということは、構築すること、フィルターにかけること、枠を組むこと、事実性を創造すること (Turner, 1987)、そして主観性をもっと実体的な何かにすることである。

最後にセンスメイキングとメタファーとの区別をつける。

一言でいうと、センスメイキングでないものがメタファー（暗喩）である。Morgan 等はメタファーについて、以下のように述べている。「有意味な行為の創造について理解すること、つまり個々人はいかに自分の状況に意味を付与するか (make sense)、ひいてはかなりルーティン化された仕方で客観視されるようなリアリティーについて定義し共有するようになるのかと言ったことに関係している。手短かに言うと、客観的で当然視される日常生活の諸相が、シンボリックなプロセスを介してどのように構築され、リアルとされるのかを理解することに関わっているのである。」

センスメイキングとはまさに言葉そのもの、つまり何かを意味あるものにするということである。センスメイキングとは文字通りに理解されるべきであり、メタファー（暗喩）として理解されるべきではない。