

第2章 センスメイキングの7つの特性 ④

【要約】 by 佐々木健詞

4. 社会的プロセス

センスメイキングという言葉には、個人レベルのものと思わせる響きがあり、それがある種の盲点を生み出しやすいのでここでそれに触れておく。多くの組織研究者は、認知的なものと社会的なものが相互に絡み合っていることを心得ていて、それについて Walsh and Ungson (1991) は組織を「共通言語の開発と使用、および日常の社会的相互作用を通して維持される間主観的に共有された意味のネットワーク」と定義している。この定義はきわめて社会的である。

行動は他者の行動によって左右される。このセンスメイキングの状況依存的な性質は、「現実の、想像上の、あるいは暗示された他者の存在によって、いかに影響を受けるかを解明し、説明しようとした」Allport の記述の中に見られる。また、Burns and Stalker (1961) も組織を意識してではあるが「意思決定は・・・他者によってそれが実行されたり、理解されたり、承認されなければならないだろうとの想定の下で」下されることもあると述べる。

上記の2つの引用文でも、想像上の社会性が暗に語られている。では、いわゆる社会的認知とは何か。

Kahlbaugh (1993, pp.80, 99) は、我々の意図や感情は、我々の間で発展するという考えを紹介している。個人は他者との相互作用の中で新しい考えを生み出し、より広範なコミュニティに伝達する。そのアイデアが存続し続ければコミュニティはそれらを一般化し、文化の一端となるという考え方である。

社会的基盤というものを見落とすと、それが理論的障碍となって自らを悩ますことになる。Ring and Rands (1989) は、研究の中でセンスメイキングを個人的行為と見なし、理解を集団的行為と見なした結果、定義上の問題に直面した。

彼らはセンスメイキングへの個人的貢献と社会的貢献を無理に峻別したために、実際の対面的な相互作用にばかり注意を集中させ、提案や提示したアイデンティティに対して相手がどのように反応するかに関する当事者双方の予測にもとづいて頭の中に構築された事前のセンスメイキングの重要性にあまり注意を払わなかった。しかし、事前の暗示され想像された他者の存在を仮定した上でのセンスメイキングがあったため、実際の対面に人々は意味を生み出すことが出来た。つまり、センスメイキングへの社会的影響は、単に物理的な存在から生じるだけではない。それこそ、シンボリックな相互作用というフレーズの要点である (Blumer, 1969)。

センスメイキングは決して一人で行うものではない。なぜなら、人が内面で行う事は、外部の他者に左右されるからである。

他者の影響を Blumer (1969, p.8) は以下のように述べる。「他者の活動が、行動決定の際の積極的な要因として自身の行動形成の中に入ってくる。」「個人はある程度まで自分の活動を、他者の行為に適合させなければならない。」

Louis (1980) の研究でも見られるとおり、社会化は、センスメイキングが考察される場になり、Lave & Wenger (1991) の議論では、徒弟制度とよく似たプロセスとして論じられている。社会化の研究はおおむね Schutz (1964) のよそ者分析から派生していて、新参者は、解釈の仕方を学び、先輩達の言葉で自らを表現する仕方を学ばなければならないとされる。

Fine (1993) 等、センスメイキングについて論じる研究者は、シンボリック相互作用論を連想させるイメージを持ち出すが、その理由は、自己、行為、相互作用、解釈、意味、そして共同行為といった重要な一群の要素を内包しているからである。これらはセンスメイキングを規定する際に極めて重要な要素なのである。

センスメイキングを研究するものが話や会話に多くの注意を払うのは、多くの社会的接触を媒介する方法だからである。Shotter (1993, p.157) は、経営者を作家として論じ、経営者とは、組織のメンバーを顧みず、自分の思うテキストを書く作家ではなく、「次に取り得る行為の‘見取り図’(人々がどのような役割を負ってどのように配置されるかを示す)を説得的に論じることの出来る‘実践的かつ倫理的な作家’あるいは‘会話的作家’である」と述べている。また、Weick (1985, p.128) は、組織環境のうち、言葉は安定的な結合をもたらし、安定的な実態を構築し、人々の時間をプロジェクトに縛り付け、重要な情報の意味を教えてくれると論じ、貼り付けたラベルの同意は、組織内の他の関係以上に堅固なものであるとしている。

社会的影響の形態について多様な形態があることはわかりきったことのようにだが、“共有された意味”などといえば社会的なセンスメイキングについて全て言い尽くせていると考えるのは拙速である。実際は、共有された意味とは別のものによっても共同行為の調整が行われるが、その時でもセンスメイキングは社会的なのである。Czarniawska-Joerges (1992) は、同じ講演に居合わせた二人が全く正反対の感じ方をしていて、彼らに共通するのは他者からそうするよう予期されていると思っていたことだけであった例を挙げる。そこから、集合行為にとって重要なのは意味の共有ではなくて、むしろ集合行為の経験の共有であると主張している。

センスメイキングが分かってくると、一般化されたものが調整の手がかりとなり、組織が徐々に「簡潔性の構築物」(Miller, 1993) になっていくと感じられる。意味を付与することと名前をつけるものは共に満足化を基準にしている。つまり、名付けは、行為を可能にする名前をつけるという意味で、満足化プロセスであると Turner (1971) は述べる。

Blumer (1969, p.76) は、社会的センスメイキングをもっぱら共有された理解と限定してはならないとし、共通の価値は社会の“接着剤”であり、対立する価値は社会を不安定にするということに触れ、続けて社会を、連携的な行為を形成する場と捉える。連携的

な行動が生じる原因は複数有るが、人々は各自の目的を達成するために互いを利用するものであるから、大雑把に言えば、社会とは、上手くいく関係を形成するものであると論じられる。

連携は共有と同様社会的であり、さらに共有よりも多様性がある。連携は行為の見通しをも明確にするのである。