

第6章 確信主導のセンスメイキング・プロセス②

【要約】 by 大辻恵介

予期としてのセンスメイキング

本章では、確信が議論のうちに込められているときにそれが重要な資源になるということを見てきたが、確信は、解釈を導き対象事象に影響を与える予期の中に埋め込まれているときにも重要な資源になる。

議論に比べ、予期は確信をそのまま維持する傾向があり、人は予期を否定するよりも確認したがる傾向がある。予期によるセンスメイキングにとって、核となる確信は決定合理性よりも行為合理性に近い。いわば、予期は議論よりも指示的なのである。予期において、インプットは強引にフィルタリングされるので、正確性の問題や社会的構築の限界といった問題が生じる。このような問題をより深く理解するために、まず Bruner (1986) の記述が挙げられている。

神経系が保持する少し先行した世界のモデルが予想する状態と遭遇する現実とが一致しているとき、われわれは注意力を緩め、予期を中断するようなインプットを与えると、あらゆるインプットは環境から生み出された刺激や予期との比較の指標ともなるだろう。予期は、客体ないし事象を認識するのに必要な時間やインプットの量を左右し、われわれは自分の予期にしたがって世界を構造化している。インプットのいかなる断片でも予期と重なれば、頭の中のモデルから残りの部分を読み取る。

Bruner の記述の重要な点は2つある。一つは、あらゆるインプットが予期と比較されるという観察であり、もう一つは、複雑な知覚プロセスでは認知したものを予期したことに一致させようとする傾向があるということである。センスメイキングにおける正確性ともっともらしさの問題はここに始まり、正しい理解のために James の記述に触れている。

予期の指示的な性質に関する James の記述において、予期がセンスメイキングにおける不確実性の源泉になりうることを示唆しているのは、予期はインプットをフィルタリングするからである。しかし一見予期の対象は不完全なものようであるが、知覚者本人にとっては、自身の目的にとって明確に構造化したため十分正確なのだ。また、予期の役割として注目すべきところに、自己修正しうるということがある。予期に限らず事象それ自体までも調整される。ここで、Merton の自己成就的予言に関する洞察を拡張している。Merton は不正確かもしれないがとにかく意味が創出される手段として述べているが、予言はそもそも“終わりのない営み”であり、センスメイキングによる継続的な相互作用の中で予言と合致するなら、不確実性（見せかけ性）は軽減され意味（妥当性）が構築されている。

自己成就的予言がセンスメイキングの基本的行為なのである。出発点であり最小構造である予言、仮説、予想を中心にインプットが形成される。そしてその始まりは確信主導であり、それを導く確信は予期であることが多い。選択的注意の中で予期と一致すると確認できる事象は意味を持ち、予期から突出した手掛りとの乖離の説明のために構築される説明がまさにその状況の意味となる。この行動による確認と自己成就的予言とが基本的センスメイキング・プロセスであるという視点は、予期のプロセスの明確化から導かれる。こうした議論のきっかけとなった研究として『教室のピグマリオン』が導入されている。

Rosenthal のこの研究では、予期は誤った状況の定義に違いなかった。しかし、その後の教師と生徒において知覚と行為が修正されるにつれて、Merton のいう“誤謬の支配”は薄れていく。予期によって構造化されていく中で互いに予測可能な存在となると、相互作用の焦点が成長という手掛りに向かい、行為や認知を制約する。また、この実験で注意すべ

きもう一点は、当初の予期を内包した一般的な社会的相互作用の連鎖が反復されたことである。そして、Darley and Fazio (1980) によれば、その連鎖には6つの段階がある。

①他者への過去の観察や他者をコード化したカテゴリーによって対象者に対する何らかの予期がなされ、②知覚者はその予期にしたがって行為する。そして、③対象者は知覚者の行為の意味を解釈し、④その解釈に基づいて対象者はその行為に反応し、⑤知覚者が対象者の行為を解釈する。また一方で、⑥対象者は自分自身の行為の意味を解釈する。

これらの段階の結合のタイト化や反復によって予期の影響力は次第に増幅していくだろう。そして、その連鎖は有意味かつ安定しているので加速を伴って循環し、既存の状況の定義をより支配的なものにする。ここで連鎖的自己成就的予言の例として Henshel (1987) の判事のケースを挙げている。ピグマリオンの例と同様、妥当性が見せかけ性を薄める結果となっている。それぞれにおいて、教師や判事の予期が構造を押しつけていた。そのとき、①や⑤に、また注意すべきことだが、知覚者の予期主導の行為②や対象者の行動による確認の行為④に影響を及ぼす。また、社会的相互作用には少なくとも二種類の基本的目標がある。第一は安定した予測可能な世界の形成のために行動による確認を通じ互いによく知ることであり、第二は行動による確認を伴わず受容と承認を保証するようにうまくやっていくことである。人は相互作用の初期段階、つまり主な関心がセンスメイキングにあるときに正確性よりも安定性を求める。逆に、知覚者が正確性を求めているとき自己成就的予言は生まれず、安定性と予測可能性を求めるならば行動による確認が導かれる。

実際の組織においては、正確性にこだわってばかりはいられず、スピードの要請によりスキーマ主導になりやすくなる。組織では、自己成就的予言が広まる中で、志向的行為が選択的注意と結び付き、循環の反復による選択的形成がなされることで不安定な世界からわずかでも安定性がイナクトされ、社会的世界が構築される。ここではじめて正確性を求めることが可能になるのである。むろん、永久的な正確性はありません。新たな乖離が生じるとまた行動による確認によって予期への一時的な収束が導かれる。個人的な目標が異なるために共有される、センスメイキングにおける安定性という目標はこうして達成される。自己成就的予言とは、この収束の、そしてそれによって創造された有意味な世界の小宇宙なのである。