

第3章 組織におけるセンスメイキング

日常のセンスメイキングと組織のセンスメイキングは、同じものではない。Garfinkel の陪審員の研究に見られるように、両者には連続性も存在しているが、一方で、確かに断絶も存在するのだ。Czarniawska-Joerges は「組織の生は、日常生活ほど自明視されていない」と主張する。例えば職場での電話応対においてそれは露見する。職場で電話に出る際に自らの名前を伝えれば責任を進んで引き受けることの意味表明になり、それに対して部署名を伝えた場合はチームの一員であるという表明になる。ここで重要なのは、この反応の正誤ではなく、このような問題が職場でしか起こらないことであり、しかもこの問題は頻繁に発生するのである。これは組織の生は相当な程度まで、絶え間ない交渉や意識的な情報処理、注意の対象になり、達成を繰り返さねばならず、説明や正当性、合理化を必要としていることを如実に表す。物事を自明視するのは職場の人がよくするのではなく、職場以外でなされることである。

Czarniawska-Joerges はさらに組織の生におけるセンスメイキングは独特だともしている。それは

- 組織の生は仕事そのものより自明視されている程度が低い。
- 組織はあらゆることに挑戦し、合理性そのものを含むあらゆる事柄に説明を求める。
- 社会化は浅く一時的であり、逸脱者や異端者に覆され、年長者にも統制できない。
- 社会的能力は職場固有のものになりがちで局所的であり狭く定義される一方、会社全体で通用する能力が何か不明である。

という理由からである。

この章の目的は組織のセンスメイキングに着目し、組織とセンスメイキング・プロセスの相互構造化を明らかにすることである。そのためにセンスメイキングの歴史と概念資源の充実、組織特性の記述とセンスメイキング・プロセスに関わる組織化の性質の記述、具体的事例という三つの論点に触れる。

センスメイキングの歴史的ルーツ

センスメイキングは多様で新しいルーツを持ち、それは研究領域によって異なり、見解の相違もあるので、従来のような歴史の語り方では誤解を招きかねない。そこで、センスメイキングを研究するには、過去ではなく現状の分析を重んじることにする。研究対象としてのセンスメイキングの意義と有用性は最近の見本例からのみわかる。見本例の研究からセンスメイキングが関連するもの、寄与するものがわかり、過去の先駆者の功績は現在の議論への影響からしかわからないのである。もし現在の議論からそこに至った過去の議論へ遡求しようとしても、後知恵のバイアスや結果に関わる偶然の作用の見過ごしによって歪んだものしか得られないのだ。しかしながら歴史を貶めるつもりでもない。センスメイキングの問題や研究で使われている概念ツールは、それらを生み出した過去の議論や見本例まで遡れるのである。本書を通じて然るべき先駆者を多数取り上げ、現在の問題のコンテキストに重ね合わせる。たとえば Burns and Stalker による有機的システムの論述のセンスメイキングの理解への歴史的貢献としては、相互作用性としての組織を記述しようとした Smircich and Stubbart の研究に引用されていることがあげられる。このように重ね合わせによって概念間の系譜や、概念が相互に豊かになる方法が明らかになるのだ。

これまで関連ある歴史を現在の問題に重ね合わせてきたが、そうしなくてもセンスメイキ

ングという論題がどのように発展していたかを示すことはできる。

【要約 by 糸藤太郎】