第 2 章 センスメーキングの 7 つの特性①

センスメーキングは、(1)アイデンティティ構築に根付いた (2)回顧的 (3)有意味な環境をイナクトする (4)社会的 (5)進行中の (6)抽出された手掛りが焦点となる (7)正確性よりももっともらしさ主導の、という特性を持つプロセスである。これら 7 つの特性は、センスメーキングとは何か、どのように機能するのか、失敗しやすいのはどこかを示唆してくれるという点で、センスメーキング研究の指針となる。第 2 章を読むことで、自ら意味を形成しようとする時のコツや手順に気づき始めるだろう。

1. アイデンティティ構築に基づいたプロセス

アイデンティティの確立と維持がセンスメーキングの中核的な前提となるどの個人も、単数としてのセンスメーカーとしては振舞わない「類型化された言説的構築物である」。つまり、アイデンティティは相互作用のプロセスから構成されるものであり、相互作用を変えれば自己の定義も変わる。

センスメーカーとは、変化し続ける自分自身の再定義を繰り返し、その都度他者に対してある自己を提示し、いずれの自己が適切かを決定しようとしている。

相互作用とは

自分が誰かを知る、それによりそこに何があるかを知る
自己の定義から状況が定義される
⇅
状況の定義から自己が定義される

Erez and Early は、文化的自己表現理論の中で、自己とは社会的に状況付けられた「ダイナミックな解釈構造で、それが最も重要な個人内的・個人間的プロセスを媒介する」と論じ、自己概念は自分自身を想像するのに大きく関与しているとした。個人の自己感覚を発展させ、維持するプロセスは以下の 3 つの自己導出欲求の作用によるとされている。

(1)自己啓発欲求　　自己に肯定的なイメージを持ち、それを維持する際にみられる
(2)自己有能動機　　優秀なものとして自己を認知したいという欲望
(3)自己斉合欲求　　自己に一貫性と連続性を知覚し経験したいと望む

これら 3 つの移ろう欲求が、組織における個人のセンスメーキングに影響を及ぼしている。

Dutton and Dukerich の研究によれば、増大し続けるホームレスの施設占拠の問題に対処した時のニューヨーク港湾局職員たちは、自らについて肯定的なアイデンティティを思い描いていたが、徐々に他者から否定的なイメージを持たれていると感じるように変化したことを記述している。

アイデンティティやイメージにとって脅威となるものなのか、それらの修復や再確認の好機となるものなのか、といったように同一の事象でも全く正反対に受け取られる。そのうち社会的に実際に支持されるのは、組織に有利に働き、なおかつ自己啓発や自己有能、

自己斉合を高めるものである。もし否定的なイメージが３つのいずれかでも脅かすならば、組織のアイデンティティを定義し直してでも、人はそうした組織のイメージの意味を再定義しようとしたり、それもうまくいかない時は、組織とは別のものが鏡となって、個々人はその鏡を利用しながら自己を装い、評価し、調整するようになる。Cooley の鏡と鏡に映る自己のアイデアで説明されたように、われわれは、常に、他者の心の判断を想像し、想像しながら共有している。

センスメーキングの営みは、自分について噂している他者の”重要性と性格”、その人が下したであろう判断についての想像、その結果生じる自己感情にしたがって、個人の解釈や行為に影響を及ぼす。その解釈と行為は拡散し、より大きな組織のレベルにまで至るようになる。

同様のことが、以下の Ring and Van de Ven の研究でも触れられている。Ring and Van de Ven の研究の注目すべきいくつかの論点が以下のようにあげられる。

- コントロールされた意図的なセンスメーキングは、自己の確認に失敗することで発生する
- 一貫性のある肯定的な自己概念を維持しようとするときにセンスメーキングが生じ、自己概念を再確認する機会があれば、確信と行為との乖離に直面した時に感じる不快感が軽減される
- 人々は、自分たちを環境の中に投企し、その結果を知ることによって自らのアイデンティティについて学習する

組織におけるにおける個人の行動を観察すると、彼個人としての個人と、集団性の代表者としての個人という２つの実態をみることになる。個人は、エージェントという意味において組織のために行動するだけでなく、集団性の価値観や確信や目標が染み込んでいる時は、”組織として”行動してもいる。

- 相互作用：人々は直面している環境を形成し、同時にそれに反応している。他者の行動から自分のアイデンティティに適した手がかりを選び取る(反応的行為)が、最初にこの他者の行動に影響を及ぼそうと積極的に努力する(先導的行為)
- テクストとしての自己：環境よりもむしろ自己が解釈のテクストになる。

すなわち、私の周りの状況が私にとってどういう意味を持つのかは、その状況に対処する際に私が採用するアイデンティティによって決まる。逆に、アイデンティティの選択はこの状況で何が生じつつあるかについての私の考えによって左右され、その状況の意味は、それに対応する時に私がどのような人間になるかによって定義される。

アクセスできる自己(のアイデンティティ)が多ければ多いほど、抽出し、押し付けることのできる意味の数が多くなる。一方で、そのせいで可能な意味が過剰になってしまい混乱したり、多義性に対処するのに追われたりすることになるかもしれない。

【要約 by 都賀友美】