

第 2 回 情報を読む

(1) 問題を感じるとは、情報を読み解くこと

“問題感知力”はなぜ必要とされるのか？

私どもが、今日までの経験や見聞きすることを踏まえて、若手から中堅社員にかけて「気になる現象」をリストしたところ、以下のような内容が列記された。ほんの一例ではあろうが。今回は、現場感を重視した内容でメルマガトークを始めたい。

【表 1】例えば、貴社ではこんな人材が周囲に見当たりませんか？

論点	気がかりな情報行動の特徴
お客様との関係	・お客様から無理な要望があっても、Yes と答えてしまう。きちんと根拠や是非を問わず、上司や関係者への相談も無く。
上司との関係	・お客様の満足度よりも上司の顔色が気になる。夜遅くまで頑張っさえいれば文句を言いにくいだろうと思っている。
プロジェクト運営	・問題はなるべく隠しておこうとする、自分から言い出すと自分にふりかかりそうだ。
仕事へのコミット	・会社関係の飲み会はなるべく行きたくない。チームで働くことの一体感をいつまでももてない。

こうした事柄へきちんと対処できている人々も存在するとも考えるが、世代として大まかに見える傾向としては、上記例示の行動傾向は強くなっているのではなかろうか。重要な点は、「予め答えのある指示されたことはこなすが、自由度を与えた課題には戸惑いどうしたらいいかわからない人がいる」「お客様と話ができないといった対人関係が不得手な人が増えている」ことです。

他方で、企業が求める人材は、もちろん「課題を自らの力で解くことのできる人材」ですので、現実とのギャップは広がってきています。たとえば、次のようなことが今日の情報システム産業にある多くの企業の下世話な悩みの具体例であります。〔脚注1〕

現状の悩みは？	解決するためには？
・今までの営業のやり方ではやっていけない	・顧客に提供できる価値を新たに見つけ出す
・プロダクト中心主義から脱却したい	・企画提案型の営業姿勢に生まれ変わる
・海外へのアウトソーシングが始まる	・国際的に通用する交渉力を身につける
・2次請け構造体質から脱却したい	・提案力と直接受注獲得力を身に付ける
・親会社依存から脱却しなくてはならない	・自立した事業展開力を身に付ける

事業を取り巻く環境の変化に対応して、事業体としての適応行動を的確に変革していくことは、現時点での日本の多くの企業組織が求められている「生命活動」としての大事な情報行動上の特性となっています。自身の問題意識から、「こうしてみてもはどうだろうか？」「それはこのよう

¹考え方としての解決の糸口は見えている。しかしなんと現実・具体には難しい。特に現時点で何とか会社が回っている間は、それが邪魔して手が打てない模様だ。このことは、実は問題の本筋・本質のあり処は、経営層の「変革力」に原点があることを示している。

な見方で捉え直してみたいとはいかがでしょうか？」という声が聞きたいところではないか。

“問題感知力を磨く”ことを問うことの意味合い（状況のセッティング）は何か？

このような問題意識での会話を交わす中で、JUAS 様では「これまで探していたものがようやく見つかった」とおっしゃり、平成 19 年の 10 月末に本勉強会〔脚注²〕の第 1 回開催が始まった。そうです、「何かきっかけがないと、期待する有能な人材にはいつまでもなれない」のです。

主催者としての強い問題意識から強調された点や質疑の中で出た次のような話題と協議内容は、本勉強会の狙いとするところ、受講する中堅層との間にある現状のギャップ、現場に現れてくるいわゆる「痛し痒し」を知る上で参考になるのではないかと考え、数点を拾って紹介したい。

【表 2】問題感知力を磨くための「状況的学習」のセッティング上の必要条件（リクエスト事項）

・「何かを与えられたとき、『それは本当か？』と前提を疑ったり見直したり視点を問うことを重視し欲しい。」
・「考えて、問題の本質を捉える訓練をする。しかし、抽象的だとわからないという人が出てくる。」「だから、思考をめぐらせ問題解決力の強化を図る必要がある。」「それでも抽象的だとわからないという人が出る」「工夫も二工夫もして、なるべく具体的にしてくれ！」
・「最近の人々はあまり話しをしないというが、こちらから聞き出すといろいろ話してくる。質問力の強化は（この研修セッションの中で）どこに出てくるか？」（ 回答としては、言語技術教育の中で使う「問答ゲーム」など）
・「全体を通して、各手法の目的は何か？この説明、このパートは、どういう目的と意味をもって行うかについての位置づけを、全体観を見せながら、わからせていくことが、今の人には必要とされている。全体の流れの意味を常に、見せておくことが重要だ」「通り過ぎた後で、全体が分かるということが今の人たちには耐えられない傾向が強い」

この最後のポイントは、前述の「予め答えのある指示されたことはこなすが、自由度を与えた課題には戸惑いどうしたらいいかわからない」という傾向を表していると思えます。

情報を読み取る・読み解くとは具体的には人間にとってどういうことを意味するのだろうか？

情報を「読み取る」とは、人間の物事の認識のあり方の問題であります。【図 1】「情報行動のモデル」では、「情報の取得」から始まる情報行動のプロセスが、人間の頭と身体において、「知覚」「認識」「思考」「意思決定」の認知科学の分野の模式図で表されています。〔脚注³〕

「情報行動」のモデルの理解を更に深めるには、人間の「脳の認知科学（cognitive neuroscience）」の研究が有効で、脳の活動のメカニズムの視点から説明努力を重ねています。酒井邦嘉著「言語の脳科学」〔脚注⁴〕は次のように解説してくれています。

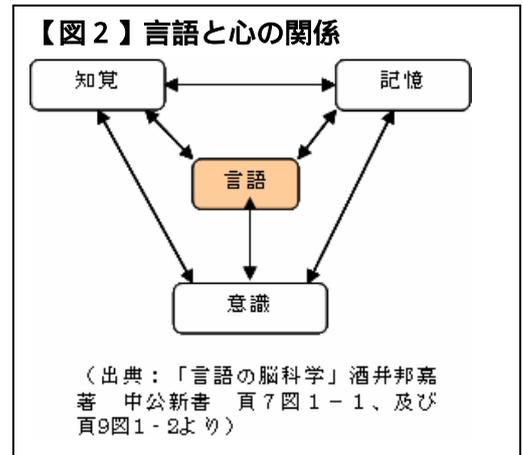
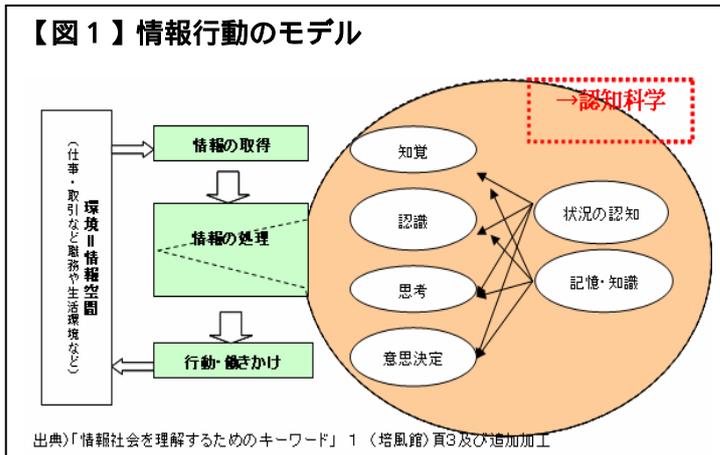
『認知とは、「認め」「知る」と書くように、物を見たり音を聞いたりして、知識をもとに

²中堅ビジネスマン向け「問題感知力を磨くための“問題解決手法勉強会”」

³「情報社会を理解するためのキーワード_1」浦昭二ほか共編（培風館）

⁴「言語の脳科学」酒井邦嘉著/中公新書 頁 4、頁 7、および図 1 - 1

何であるかわかることである。言語が頂点にあるのは、これらの心のはたらきを、すべてではないにせよ、言語によって表現（言語化）できるからである。・・・情報処理の行き着く先が言語なのである。・・・情報処理の発信源が言語である。一般に、言語はコミュニケーションのための手段だと考えられているが、言語のはたらきはそれだけではない。言語を手段として使うという命令そのもの（言語化の意志）が、言語の能力によって支えられていることを忘れてはいけない。』



『言語は、心から生まれるわけだが、発せられた言葉は再び心に返って理解される。心から言語へ、そして言語から心へ、というサイクルは、言語の作用がその作用を行う心自身に帰ってくるという意味で、再帰的（reflexive）である。言語と心の関係を考えるうえで、この再帰性は大切な考えである。』『全体として見ると、言語のはたらきは、「知覚 - 記憶 - 意識」という心のはたらきと関わり合いながら、脳のシステム（体系）に組み込まれている。』

以上のことから、人は、「言語化」することによって、「それが何であるか」を認識することを意味していると言えます。言語は人間の思考の道具であるが、言語がなければ考えることができないという、「言語 = 考える」という関係にあります。従って、「考える力」は「言語」の運用の能力に依存し、同義といってよいと考えられます。

まず「観点」ありき！

言語学者のソシュールは、「対象の前に観点がある」「観点到先立って対象があるのではなくいわば観点が対象を作り出すのだ」と述べていると聞きます。さまざまな経験の中から習得して身につけた「情報を読み取る」際の「観点」を持って、新たな事象の理解にその観点をアブリアリな基準として応用することが、「考える = 情報を読み取る」ことの本質であることを意味します。

観点とは「カテゴリー」を指します。例えば「5W1H」があります。そして人類にとっての古典であるギリシアの哲人アリストテレスの「10のカテゴリア」に触れないわけにはいきません。

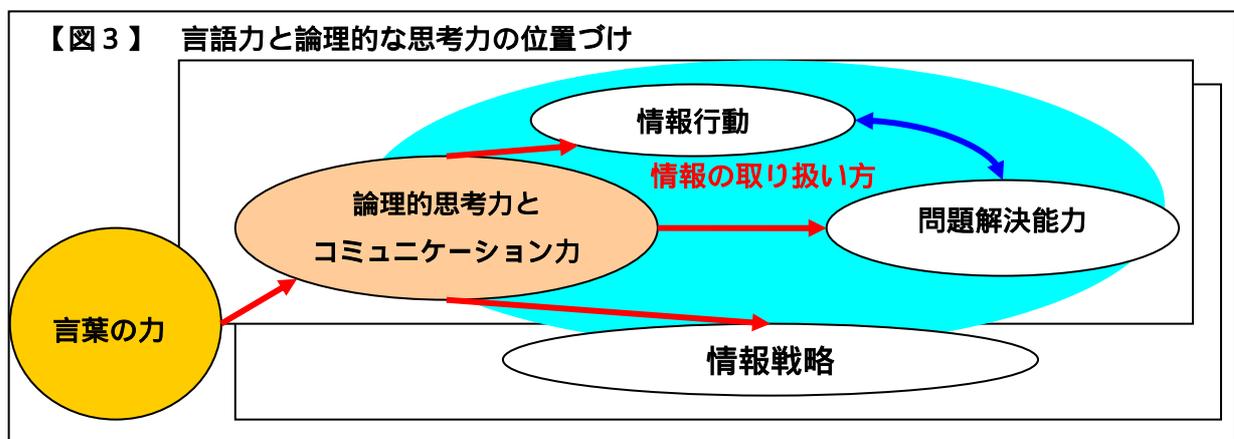
【表3】アリストテレスの10のカテゴリア（*命題における述語のこと）〔脚注⁵〕

⁵ 「アリストテレス」今道友信/講談社学術文庫

実体 Substantia	「なにであるか」に応じるもの
量 Quantitas	「いかほど」に応じるもの
質 Qualitas	「どのように」に応じるもの
関係 Relation	「に対して」に応じるもの
場所 Ubi	「どこ」に応じるもの
時間 Quando	「いつ」に応じるもの
状態（位置）Position	「どう置かれているか」に応じるもの
持前（所持）Habitassu	「何を備えているか」に応じるもの
能動 Actio	「すること」に応じるもの

個人としての自身の中に再帰性があるのと同時に、人との会話、即ち対話が産み出す再帰性も、人と人とのコミュニケーションの過程から価値ある判断や意思決定を引き出す上で、大変に大切なことを示唆しています。よくある経験に、人に自分の意見を述べている間に発話の前には気づいていなかったアイデアを話しの上で思いつくことがあり、相手に結論を伝える過程でそのアイデアを付加して新たに組み上げる経験を誰しもがもっているでしょう。密度の濃いコミュニケーションは、グループによる調査や分析作業と議論で生まれるが、「**三人よれば文殊の知恵**」の**賢え**は他のメンバーとの会話の生み出す「再帰」効果を表すものです。確かな根拠を明示する説明手法で意見を交換するコミュニケーションは、あたかも並列コンピュータのクラスター構成で、相手同士の共有メモリーに相互に乗り入れ共有したかのような状態の情報処理を作り出しているようです。専門家ではないので想像の話であるが、コミュニケーションはお互いの知恵を利用した社会的英知を生み出す源泉となっているはずで

このように、“良い議論のできる”集団は、おそらく社会的英知を高める潜在的可能性を、議論力の上手くない集団に比べて、より高くもっていると考えるのは自然な結論でしょう。議論力の基礎は、言語の運用を、論理的に行う力量に依存すると考えることも自然です。言語力は論理力の基礎であると言えます。



以上
 (メルマガ第2回)