

「聞き手にわかりやすい コミュニケーション」のための一考察 —対人認知の過程を重視した 国語表現の授業での試み—

永田 照子

1. はじめに

話し手の意図どおりに伝えたいことが聞き手に伝わり、理解されることが難しいことは、比較的あらたまったビジネス・コミュニケーションの場面に限らず、日常の親しい人々との間でもしばしば経験されることである。「あなたはこう言った」、「わたしはそんなふうには言ったつもりはない」、など直接確かめられる場合は誤解を解くことが可能であるが、そうはできない場合も多い。誤解が人間関係を損なってしまうことにもなる。

秘書教育、ビジネス実務教育においても「その場に相応しいコミュニケーション能力」の開発をいかになすべきかが問われている（風戸¹⁾）。

聞き手にわかりやすいコミュニケーションを考えるうえで、2つの面が問題とされる。

1つはコミュニケーションそのものに関するものである。筆者が前稿²⁾で述べているように、言語コミュニケーションと非言語コミュニケーションのずれ、話し手と聞き手のさまざまなずれ（概念のずれ、使っていることばそのもののずれ、価値観の違いなど）、日常生活における会話の機会の減少に伴う話し手のフィードバックの機会の減少などがあげられる。

また、技能としての〈話しことば〉の訓練、すなわち、発声・発音、敬語の使い方、言語の適切なことば選びなどがコミュニケーションの正確さのために要求されることは言うまでもないことである。

2つめは、聞き手にわかりやすいコミュニケーションのためには、話し手と聞き手の関係（人間関係）の把握とそれに基づく適切なコミュニケーションの問題である。近年、ビジネス・コミュニケーションにおいて、「アサーテ

ィブな自己表現」や「相手を大切にすること— You Attitude」といったことが問題にされている（中村安治^{3),4)}。

本稿では、人間関係，すなわち，話し手と聞き手の関係に焦点を絞り，聞き手にわかりやすいコミュニケーションにはどのような要因が働き，その教育には何が重要であるかを考察してみたい。

2. 話し手と聞き手の間の関係

話し手と聞き手の間で望ましい人間関係を保つためには，話し手が聞き手にわかりやすい，正確な，感じの良い<話しことば>を使う必要がある。そのためには両者の人間関係の正確な把握が話し手に要求される。

前稿²⁾でも述べたが，人間関係の把握の段階として

1) 対人認知：相手（聞き手）がどのような人物か



2) 自己（話し手）と相手（聞き手）との関係：上下・親疎など



3) 相手（聞き手）の立場：相手（聞き手）は自己（話し手）に何を期待しているか



4) いかに自己（話し手）が行動（コミュニケーション）すべきか：TPOの把握

をあげることができる。

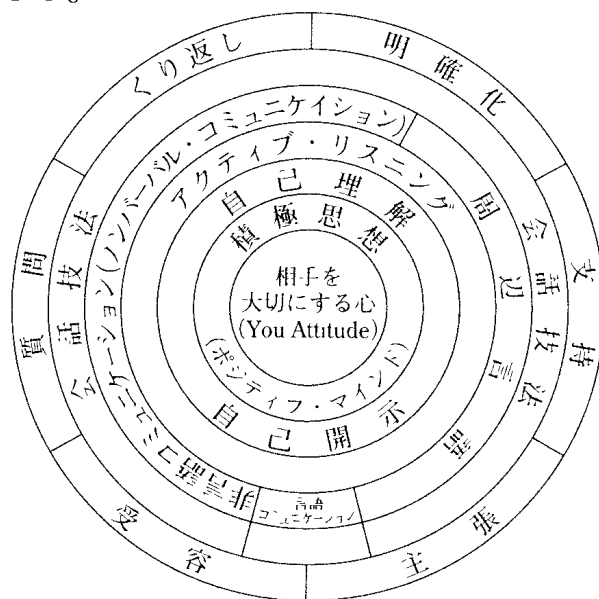


図 1 コミュニケーションの構成要素と構造モデル
(中村, 1996)

中村⁴⁾は「ビジネス・コミュニケーション」の構成要素と構造モデルの中核に「相手を大切にできる心—You Attitude」を置いている(図1)。You Attitudeは重要な概念と考えられるが、You Attitudeを有するためには、その前に相手(聞き手)がいかなる人物であるかを知ること、すなわち、対人認知がなされていることが前提であると思われる。

3. 対人認知の過程

私たちは、日常、さまざまな場面でさまざまな人々と接触する。電車で隣りあって座ったり、道ですれちがったり、スーパーのレジで前後に並んでいたり、と知らない人に出会う。ときには、話を交わすこともある。そのようなとき、その相手とはいままで一度も会ったことがなくても、相手の持っているさまざまな断片的な情報(例えば、身なり、容貌、持ち物など)に基づいて、その人物の全体像を描く。その際には、私たちは当然、認知する私たち側の状況や構え、これまでの経験などにも基づいて判断・推論している。たとえば、道をたずねる時、ただやみくもに向こうから来る人に聞くのではなく、「この人に聞いてもそっけなくされそうだ」とか、「この人はツンとすましていて聞きにくい雰囲気である」とか、「この人なら庶民的な雰囲気ですら丁寧にやさしく教えてくれそうだ」とか、暗黙の内に相手の人が有しているさまざまな情報を手がかりにし、その人の人格・態度を推論している。

このような過程を対人認知過程と呼んでおり、私たちが社会生活を営んでいくうえで重要な働きをしているのである。

対人認知の過程については、シュナイダーら⁵⁾は基本的に次の6つの段階に区別している。

- 1) 注目(attention)：人に関する外観—行動—文脈のある側面に注意を向ける段階
- 2) 速写判断(snap judgment)：相手の風貌などを手がかりにして得た情報によって、即座に情緒的反応やステレオタイプの判断がなされる段階
- 3) 帰属(attribution)：相手が行う行動から、意図や性格・態度などに関して特性を読み取る段階
- 4) 関連特性の推測(trait implication)：ある特性と関連をもつと仮定される別の特性が推論される段階
- 5) 印象形成(impression formation)：いくつかの断片的情報を統合して全体的なイメージを形成したり、相手の人物の好ましきなどに関して一般的な評価・判断がなされる段階

6) 将来の行動(prediction of future behavior)：これまでの判断を基礎にして、相手が将来ある種の状況でどのような行動をとるかを予測する段階

これに沿ってみると、対人認知過程は、まず、認知する側の人相手が相手のもつ情報のある側面に注目することから始まる。ここで、どのような情報に注目するかは認知者のおかれている状況や構えによって大きく規定される。たとえば、既婚の女性教師を教師としてみる場合と子どもを持つ一家庭の主婦としてみる場合とでは当然その人に対する目のつけどころは異なってくる。教師としてみる場合は、教師として相応しい身なりであるか、話し方、学生への接触の仕方、などに注意が向けられるが、家庭の主婦としてみる場合は、親らしい、あるいは妻らしい雰囲気有しているか、などに注意が向けられる。いずれにしても人はある人物に関してあらゆる情報を区別なく取り込むわけではなく、時と場合に応じて、相手を理解するのに有効と思われる情報を選択しながら受け取っているのである。

次に相手から受け取った情報を手がかりとして相手がどのような人物なのかを推測・判断する過程へと進む。たとえば、相手の表情からその背後にある情動や意図が判断されたり、相手の示す行為に基づいて相手の性格や態度が推測されたりする。そして、この推論をもとにして将来の行動を予測することが可能となるのである。

対人認知において私たちが注意しなければならないことは、認知者の推測・判断はときとして主観的になったり、ステレオタイプ的になったりすることである。しばしばいわれることは、容貌や体格、身なりなどの外見的特徴から「感じの良い人だ」とか「気難しい人だ」と判断することである。特に容貌に関して「容姿が美しい人＝人柄の良い人」というステレオタイプが存在することが示されている（ダイオンら⁶⁾。

4. 話し手と聞き手の関係の把握

対人認知の次の段階は話し手と聞き手との関係の把握であり、これは状況の把握でもある。この把握のうえにたって、相手（聞き手）が自己（話し手）に何を期待しているのかを推論・判断し、それに基づいて、自己（話し手）がいかに行動（コミュニケーション）すべきかを把握しなければならないのである。換言すればコミュニケーションのTPOである。ここで初めて、中村の言うYou Attitudeが活かされてくると思われる。

話し手と聞き手の関係の把握に基づいての相応しいコミュニケーションの

難易は、両者の言語領域（生活環境）の重なり の程度に影響される。

図2の左のように両者の重なりが大きい場合には、ことば少なくともも誤解される危険性は低い、右のような重なりが小さい場合は、多くのことばを使い、論理的に話を進めていかなければならない。家族内での会話、友達同士の会話などは重なりが大きい、ビジネス・コミュニケーションの場面では一般的には重なりが小さいと考えられる。特に入社して間もない時期や、社外の人との接遇の場合などは、対人認知の過程も加わって、聞き手にわかりやすい、適切なコミュニケーションが難しい状況となりがちである。

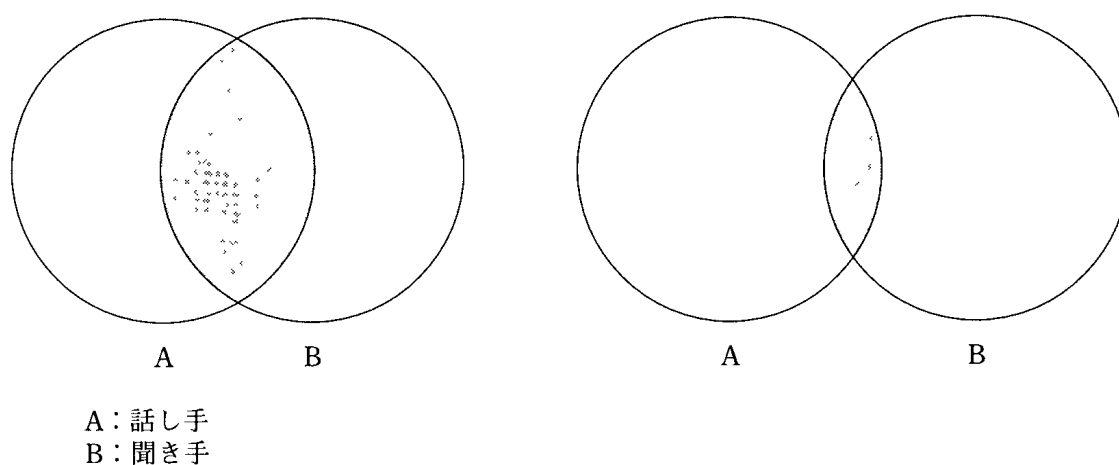


図2 話し手と聞き手の言語領域の重なり

自己の考えを表現する能力の低下が問題とされる昨今、聞き手にわかりやすいコミュニケーション能力の養成は秘書教育・ビジネス実務教育における急務である。

5. 対人認知とそれに基づく聞き手にわかりやすいコミュニケーションの実践的指導の試み

実習場面として

課題：説明の場面＝本短大の説明

聞き手：a. 本短大受験を志している高校生

b. 小学生（5，6年生）

c. 伯父・伯母

クラスの学生を3等分し、聞き手a～cのいずれかに割り当てる。

学生の行う手順は

- 1) 聞き手a. b. c. の認知像
- 2) 彼らはなにを聞きたいと思っているか

3) 彼らと自己との人間関係の把握

以上の点につきポイントを箇条書する。

4) いかに関係コミュニケーションすればいいか

適切なことばを選び、敬語の使い方などを考慮し、説明内容を構成する。

長さは800字程度(約3分間のスピーチ)とする。

まず、聞き手を上記のように設定しないで書かせてみると、短大の入学案内の丸写しのような硬いありふれた、あるいは自分の興味にしたがった自己中心的な内容のものが多い。しかし、聞き手を設定し、上述の1)～4)に沿ってすすめると、最初苦手としていた学生も確実に進歩してくるのがわかる。

1) 語彙の面での a. b. c. 間の違いがみられる。それぞれの場面で比較的多く出現する特徴的な語彙として

a. 本短大受験を志している高校生：秘書，カリキュラム，入学試験，資格，部活，就職

b. 小学生（5，6年生）：パソコン，ゲーム，お姉さん，通学の乗り物，短大周辺の自然環境，秘書

c. 伯父・伯母：短大周辺の自然環境，秘書，就職，友達，カリキュラム

2) ことば遣い

a. 本短大受験を志している高校生に対しては「です・ます」調

b. 小学生に対しては「～だよ」とか「～ね」といった語り口になっている。

c. 伯父・伯母に対しては「です・ます」調と若干の尊敬語・謙譲語

以上のように聞き手の認知，話し手と聞き手との関係把握，聞き手がなにを話し手に求めているかの理解，を通して，話し手はコミュニケーションの内容を構成し，ことばを選び，ことば遣いを考えて話すようになるのがわかる。

授業でのささやかな試みであるが，聞き手の立場にたつてのコミュニケーションを心がける態度の養成につながると考えられる。

ビジネス・コミュニケーションの場合は，聞き手の認知がまず手がかりが少なく容易ではない。さらに，前述のように，話し手と聞き手の言語領域の重なりが少ない場合が多いと考えられる。したがって，話し手は自分のこれまで蓄積してきた知識や経験から得たものを総動員してコミュニケーションを構成していかなければならない。そのためにはコミュニケーションの訓練とともに幅広い教養の蓄積と豊富な経験が必要とされる。

6. 終わりに

日常の社会生活において、見知らぬ人（銀行の窓口、駅の切符の窓口、売り場の店員など）との会話の機会が極端に減少している昨今、ビジネスの場に送り出す前に、学生に対するコミュニケーションの指導の重要性を痛感するものである。さまざまな場面を設定しての各種（自己紹介、要約、報告、説明、意見など）のコミュニケーションの実習の必要性を感じる。

また、対人認知や話し手と聞き手との関係の把握は、秘書実務演習で実施されているロール・プレイングが最も有効であると考えられる。秘書科での他の関連課目との連携でさらに学生の「聞き手にわかりやすいコミュニケーション」能力の開発を期待するものである。

参考文献

- 1) 風戸脩子「「コミュニケーション能力」開発に関する一考察—系統的学習の視点から—」、『実務教育研究年報』、第2号、pp.31～44(1995)
- 2) 永田照子「話しことばと人間関係—秘書科における国語表現の授業での試み—」、『飯山論叢』(東京工芸大学女子短期大学部紀要)、第12巻 第1号、pp.59～72(1995)
- 3) 中村安治「アサーティブな自己表現力の構造」、日本秘書学会第15回全国大会研究発表要旨、pp.50～51(1996)
- 4) 中村安治「コミュニケーション教育の再考」、実務教育担当者研修会関係資料、pp.27～29(1996)
- 5) Schneider, D.J., Hastorf, A.H. & Ellsworth, P.C. 『Person Perception』 2nd ed. Addison-Wesley. 1979 (対人行動学研究会編、『対人行動の心理学』、誠信書房、pp.81～82(1986)より引用)
- 6) Dion, K., Bersheid, E. & Walster, E. What is beautiful is good. Journal of Personality and Social Psychology, Vol. 24, pp.258～290(1972)