

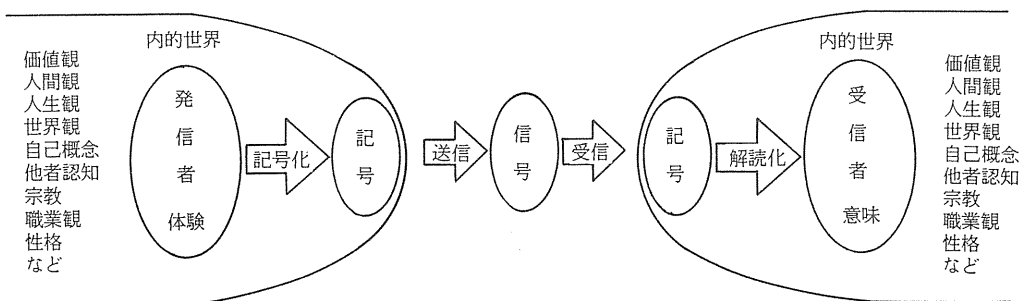
コミュニケーションのプロセスと その障害要因

津村俊充（南山短期大学教授）

I コミュニケーションのプロセスとは

職場、学校、家庭などの社会生活において、コミュニケーションは不可欠なものです。また、人間関係の問題の多くはコミュニケーションにおける希薄さや誤解が原因となっています。そうしたコミュニケーションの困難さはどこからくるのでしょうか？私たちが日常行なっているコミュニケーションのプロセスを詳細に見てみることでその困難さを理解することができるでしょう。

下図では、コミュニケーションをスタートさせる人を発信者、発信者のコミュニケーション内容を受け取る人を受信者と名づけています（山口[1987]参照）。そのプロセスには、記号化、送信、受信、解読化の4つのステップがあり、それぞれの段階においてコミュニケーションの障害が生じる可能性を持っています。各段階を説明し、そこに起こり得る障害要因について考えてみましょう。



1. 記号化過程

発信者はまず自分が伝えたいこと（考えていること、感じていることなど）を受信者に伝達可能な言葉や身振り・表情などに変換する必要があるわけです。このステップを記号化と呼びます。例えば、朝食もとらずに会社に出てきて、お昼前になって空腹感を感じた。その経験が「おなかがすいたなあ」などと自分の心の中で言葉とするのが、このステップです。

☆障害要因：私たちは、自分が体験していることや考えていること、また気持ちなどをすべて言葉に出来るわけではありません。多くの場合、「なんて言ったらいいのかな？」などと考えてしまう場合、この記号化過程での問題だと言えるでしょう。上述の例ですと、「おなかがすいた」とすなおに言語化すればいいところを「そろそろ仕事を休もうか！」などと言ったりすることがあるかも知れません。また、外国の人とのコミュニケーションにおいては、相手に分かる言葉（外国語）で伝えたいのだが、適切な言葉が思い浮かばないなどもその一例です。

2. 送信過程

記号化された体験を発音したり、動作で示したりすることを送信と呼びます。実際に、おなかを押えながら、「お・な・か・が・す・い・た」と発音します。そして、この言葉としての聴覚的な刺激や、動作（ジェスチャーなど）に示されるような視覚的な刺激が信号と呼ばれるものです。

☆障害要因：私たちは、自分が考えたことをすべて言葉にしているわけではありません。特に、考える早さは話す早さの10倍以上だと言われています。だから言葉にしてしまった後から、または相手に話しながら、新たな考えが浮かんでくるものがたくさんあります。さらに、その伝え方において、語調が強くなったり、語尾が弱くなったりして、十分に相手に伝えきれないことも起こります。例えば、上述の例で、こんな事を言ったら上司に叱られると思えば、「お・な・か・が・す・い・た」と語尾が弱くなり、相手に受信不可能な信号を送ることになります。

3. 受信過程

送られてきた聴覚的・視覚的な刺激を受け取るステップを受信と呼び、何らかの意味を持った記号として理解することになります。例えば、「おなかがすいた」という言葉を、もしかして「おなかがいたい」と受け取ったとしたら、これは受信過程の障害が起こったと言えるでしょう。

☆障害要因：これは上述の送信過程の障害要因と関連しています。また、周囲が騒がしければ、相手の声は聞き取りにくくなるでしょうし、何か他の事に気が散っていると聞き逃すことになるでしょう。また、相手が話すことが長いと、最初の言葉だけ覚えていたり、最後の部分だけが残っていたりすることがあります。時には、相手が話していないことまで聞いたつもりになってしまうことさえあります。

4. 解読化過程

最後に、解読化のステップがあります。それは、受信した記号を受信者の過去の体験や自分の持つ概念と照らしあわせながら、送信者の伝えようとする意味内容を理解しようとする過程です。例えば、自分もよく朝食を取らずに出勤し、空腹感を味わっており、きっと彼（彼女）は仕事に集中できないぐらいおなかがすいているのだろうなど、受信者自身のなかで特定の意味として了解されると、“よくわかるよ”と言えるのです。

☆障害要因：私たちは、相手から受け取った記号を自分の枠組の中で理解をします。その枠組は主観的なものであり、受信者によりさまざまです。価値観、人間観、人生観、世界観、自己概念、相手に対する見方、宗教、職業観、性格などたくさんのもが“私の”枠組を作っているのです。違った枠組を持つ人々が、共に生活するためにこそ、コミュニケーションは大切なのであり、コミュニケーションとは、人と人との間に共同性(Commonness)を成立させることだと言われる由縁でもあります。上述の例で、「おなかがすいた」という信号が、正確に受信されたとしても、最後のこの解読化過程において「あいつは仕事をサボリタイのだな！」と解読してしまうと、まさにミスコミュニケーションが起こったことになり、正直に自分の気持ちを伝えた送信者にとってはやるせない思いがつのるばかりです。

このようにコミュニケーション・プロセスの各段階において起こり得る障害の可能性には充分気づいていて欲しいのです。日常会話の中で、時にはちょっと立ち止まって、今話していた相手と一緒にプロセスを段階ごとに思い返してみることによって、コミュニケーションの仕方の改善をはかることができます。

II 発信者側（話すこと）に起こる一般的な障害要因（記号化と送信段階での障害）

(1)結論にすぐに飛んでしまう：自分が伝えたい結論（討議の結論という意

味ではなく、一つの発言が結論として話される)だけを相手に伝え、どうしてそのような考えに至ったかなどの説明をしないことがあります。伝え手にとっては、それで充分だと思ってしまうことが多いのですが、聞き手にとっては何が言いたいのか、理解し難いのです。

(2)不明瞭なメッセージになる：時として、伝え手が話していることは自分の意見として主張したいことなのか、それとも相手に尋ねたいと思っているのか、それとも同意を求めているのか分からないことがあります。出来る限り、メッセージは質問なのか、自分の意見なのか、はっきりした意図をもってメッセージを作るように伝え手は考えてみる必要があります。

(3)うまく言おう、良いことを言おうとして構えてしまう：伝え手は、相手に悪い印象を与えないだろうか、いいふうを受け取ってくれるだろうか、などと先に結果を考えて話すことがあります。特に、相手が上司であったり、初対面の人であったり、あまり関係が好ましくない相手であったりした場合、このような心理的構えを作ってしまう傾向があります。

(4)感情の表現が苦手なこと：私たちは、自分のうちに起こる感情を抑圧してしまい、自分の気持ちに気づかないことが多いし、気づいていてもそれを伝えることは苦手なようです。例えば、相手の行動や意見などによって不愉快な思いをしていますが、その気持ちを伝えるよりは、「なぜ、そんなことをしたのですか?」などと認知的なレベルで処理してしまう傾向があります。真実な関係を作りだそうとするコミュニケーションにおいては、時として素直に自分自身の気持ちを相手に伝えることが望ましく、相互の理解が促進します。

(5)相手には分かってもらっていると思って言わない：私たちの生活において、“沈黙は金”であるという考えが浸透していたり、“以心伝心”が美德であると思ってしまうています。しかし、現実社会では、自分の考えていることなどは言葉として相手に伝えられない限り、基本的にはコミュニケーションは成立しないのです。

(6)誰が言っているのか主語が不明瞭になる：(4)の障害要因とも関連していますが、結果を恐れたり、自分の意見に自信が持てない時などに、誰がそのことを言っているのかを明瞭にせず話を進めてしまうことがあります。今言っていることは、自分の実感として言っているのか、他者が話してくれたことをただ伝えているだけなのか、発言に対する責任を持つためにも、主語は大切です。会社の中で、噂話として情報が流れ、社員の関係が悪化するなどはこうしたことが原因になっていることがあります。

(7) 評価的な発言になる：私たちは、一般に人を評価的に判断する傾向があります。事実関係を示す情報を伝える必要があるときにさえ、「良かった」とか「嫌いだ」とかいった表現になってしまいます。こうした好き嫌いとか、良い悪いという判断は伝えての見方であり、同じものを見ても他者にとっては異なる印象を持つかも知れないということを知っておく必要があります。事実を事実として伝えようとした場合、できるかぎり記述的に表現することに注意せねばなりません。

(8) 話したことに対して説明したくなり、長々とした話になる：前述したように、私たちは何か話し出した途端に、また新しい考えが浮かんできます。そのため話し出したことについて、さらに話したくなり、時として独り言みたいに話す傾向のある人がいます。特に、自分の失敗などに対して弁解をしようとすると、この傾向が強くなることがあります。いわば、弁解が弁解を生む結果になるわけです。

Ⅲ 受信者側に起こる一般的な障害要因（受信と解読段階での障害）

(1) 注意を払わない：聞いている時に気が散ったり、他の事を考えていたりしますと、受信することが難しくなります。また、聞きたくないと思ってしまうことが注意を欠落させることにつながります。

(2) うわべだけの聞き方をしている：われわれはしばしば聞いているふりをしながら他のことを考えていることがあります。特に何か他のことを考えている人は、えてして一生懸命聞いているふりをします。このような見せかけは、話している人には、相手は自分が言っている重要な情報や指示を充分聴いてくれているのだという印象を与えてしまいます。

(3) 聴くというより聞くだけである：われわれはよく相手が言っている事実や抹消的な細かいところにだけ、または提示の仕方だけに注意を払い、本当に相手が何を言いたいのかを見失ってしまうことがあります。

傾聴とは

「私は話すのは苦手なのですが、聞くのは得意です。」という言葉をよく耳にする。果たして、本当にそうなのだろうか。さまざまな訓練と豊富な経験を要求されるカウンセラーの仕事のほとんどはクライアントの訴えや気持ちを全身全霊を傾けて「聴く」ことである。ロジャースは、対人関係においてこの「聴く」ことの重要性を説き、これを「積極的傾聴(active listening)」と呼ん

でいる。

白石(1988)は、「きく」には「訊く」、「聞く」、「聴く」の3種類があると述べている。「訊く」は、相手に矢継ぎ早に質問をするといった訊問することで、この訊き方では相手に反感や反発を抱かせることになる。「聞く」は、相手が話してくれているのをただ耳だけで聞いていて、相手が本当に何が言いたいのか把握せずに済ませてしまうのである。言わば、聞き置いたり、聞き流したり、ある時は聞き捨てているかも知れない。3つ目の「聴く」は、「聴く」の俗字で、耳をつきだし(壬)まっすぐな心(癸)でよくきくことであり、相手が言っている言葉の意味だけでなく言葉の背後にある相手の真に言わんとすることを聴くことである。これをレイク(Reik,1972)は「3番目の耳(the third ear)」と呼んでいる。(津村、1990より)

(4)心の中で練習している：何か発言したいことを思いつくまでは、一応聞いてはいるのですが、さて発言したいということになると、聞くのを止めて、どう言おうかと心の中で話すことを考え練習を始め、発言のチャンスをうかがうようになります。

(5)話をさえぎったり話の腰をおる：聴き手は相手が話したいことの意味を完全に理解できるまで待たずに、話し手が途中で尻切れとんぼにならざるを得ないような強い調子で割り込むことがあります。

(6)想像の世界で聴いてしまう：聴き手が話し手にこう言って欲しいと期待していることを、話し手が話していると思いつくことが多いのです。一方、自分が聞きたくないことを聞いたように感じ混乱してしまうこともあります。

(7)防衛的な感情が生まれる：聴き手は話し手の意図がわかったと思いつくんだり、何故そう言ったのかの理由を想定してしまったり、またその他の理由から攻撃されるのではないかと感じてしまうことがあります。

(8)賛成できない点だけを聞く癖がある：聴き手は何か言って攻撃してやろうとして、その機会をうかがっている時があります。そこで、彼らは意図的に相手に同意できない点を探すために、いろいろなことをたずねるのです。

IV 最後に

他者とのコミュニケーションの中で、最も大切なことは『聴く』ことだと私は考えています。特に、他者との関係をより深いものにし真実な関係を築きた

いと考えた時とか、また他者からなんらかの援助を求められた時などにおいては、『聴く』ということが大切になります。話し手としての自分を考えてみると、自分が話したいことを相手に聴いてもらえたり、わかってもらった時の嬉しさはひとしおです。

最後にカール・ロジャース(1957)が提唱している援助関係のための3つの態度を記しておきます。

1. 共感的理解(empathic understanding)

相手の目を通してみる態度

☆一人ひとりの人は、独自の世界に住んでいるということ

2. 無条件の肯定的配慮(unconditional positive regard)

相手を一個の独立した人格として敬意を払う態度

☆一人ひとりを愛し、大切にすること

3. 自己一致(congruence)

”今、ここ”で真実(ありのまま)である態度

☆自分に正直であるということ

これらの態度はきっとみなさんがこれから他者との関係を改善したり、よりよく生きるための1つの指針にもなることでしょう。

参考文献

ロジャース,C.R. 1957 The necessary and sufficient conditions of therapeutic personality change. *Journal of Consulting Psychology*, 21, 95-103. (『パーソナリティ変化の必要にして充分な条件』ロジャース全集第4巻「サイコセラピーの過程」伊藤博編訳、岩崎学術出版社 1966)

白石 大介 1988 対人援助技術の実際 創元社

津村 俊充 1990 コミュニケーションスキルの開発と訓練 「人間とコミュニケーション」原岡一馬編 ナカニシヤ出版

山口 真人 1986 コミュニケーション・プロセス 南山短期大学人間関係研究センター紀要「人間関係」第4号