



## 心理学に学ぶ コミュニケーションの難しさについて

鹿児島大学 FD 委員会 FD ガイド WG  
金坂 弥起 (臨床心理学研究科)

【発行/2013年3月】



FDガイド第5号では、心理学の観点から考えるコミュニケーションの難しさについて、いくつかの側面をエッセイ風に述べてみたいと思います。決定的に有効な処方箋は描けませんが、授業や学生指導の場面など、日頃のコミュニケーションのあり方を振り返るためのきっかけになるかもしれません。

私の心とあなた方の心は違う  
—この素朴な事実が実は重要です—

目の前にいる相手が今、何を感じたり考えたりしているのかを想像し理解しようとする働きを、心理学では比喩的に「心の理論 (theory of mind)」と呼びます。そのような働きは、通常、4歳前後から可能になると言われています。つまり、自分の主観的な心と相手の主観的な心とは別々のものであって、決して同じではないということがわかるようになるには、ある程度の心の発達が必要になるわけです。それは、子どもが嘘をついたり、隠し事をしたりするのがほぼ4歳頃からであることと関係があります。「本当のことを知っているのは自分だけで、お母さんは知らないはず」という認識があるからこそ、子どもは嘘をつく(嘘をつける)のです。

わかってきているはず、  
という期待は充いてい裏切られます

その一方で、自分の心の中が目の前にいる相手に実際以上に見透かされていると思い込んでしまう傾向は、「透明性の錯覚 (illusion of transparency)」と呼ばれています。最もわかりやすい例としては、何かを秘密にしたいと思っている時に、実際にはそうでなくても、相手にバレてしまっているのではないかと必要以上に不安になってしまうことが挙げられます。そのような相手に気づかれると自分にとって都合が悪い場合だけでなく、愛情や好意など、自分の内面を積極的に相手に伝えたいと願う場合においても、きっとわかってきているはず、と実際以上に過大評価してしまいます。自分が思っている(期待している)ほどには、相手は自分のことを実はわかっていないということでしょう。

1号

2号

3号

4号

5号

6号

7号

8号

9号

10号





## その言葉、伝わっていますか？

ここで、いささか極端ですが、具体例を見てみましょう。「かみ」という音の語は、日本語では「紙」「髪」「神」「加味」「噛み」など複数あります。書き言葉(文字言語)では漢字を使い分ければ困ることはないでしょうが、話し言葉(音声言語)では、そのようないわゆる同音異義語を適切に聞き分けるのには多少の困難を伴うものです。では次に、「きしゃのきしゃがきしゃできしゃした」はどうでしょうか。この平仮名を見ただけでは意味がさっぱりわからないのと同じくらい、聞いただけではなかなかすぐにはわかりません。意味は「貴社の記者が汽車で帰社した」です。

日本語に多いと言われるそのような同音異義語を私たちが耳にすると、実際には半ば無意識に文脈やニュアンスを手がかりとして瞬時に聞き分け、遅れずに相手の次の言葉について行かなければなりません。イントネーションやアクセントも手がかりになり得ますが、地方によってさまざまに異なるのであまりあてにはできません。そうした事情にこそ、コミュニケーションの難しさのひとつの原因があるのだと思います。つまり、同音異義語に限った話ではありませんが、こちらから語りかける時、相手の年齢、語彙力、理解力、知識量、語感やニュアンスなどへの感受性、さらには相手の現在の感情状態、性格傾向、興味関心、そして自分との関係性などなど、およそありとあらゆる観点から、自分が発する文脈を相手がどれほど理解してくれそうかを、瞬時に、そして適切に見積もる必要があるからです。「馬の耳に念仏」という不幸な(滑稽な?)事態は、そうした見積もりの典型的なエラーと呼べるでしょう。

## コミュニケーションって、だから本当は難しいのです



相手に対するそのような見積もりは、心理学や言語学の専門家による離れ技などではなく、誰もが無意識に行っていることだということは強調されていいでしょう。しかし、上で述べたように、相手の心と自分の心は同じではありませんし、きっとわかってくれるだろうという過大評価も手伝って、コミュニケーションのズレというものは、多かれ少なかれ絶えず生じているとも言えます。心理学や言語学の専門家といえども、決して完璧ではありません。言い換えるなら、相手の心の状態を把握した上で、自分の考えや気持ちを正確に伝え、そして、それが本当にしっかり伝わったかどうかを見届けるのは、誰にとってもそれほど容易なことではないということです。ただ、コミュニケーションとは相手と自分との対等な共同作業であるという認識のもと、その無意識的なプロセスに、今まで以上の注意を傾け、きめ細かさや丁寧さをさらに心がけるなら、コミュニケーションのあり方がそれまでとはほんの少し変わるかもしれません。

※手軽で具体的な万人向けの“how to”はありませんが、心理学に裏づけられたコミュニケーションに関する考え方は、今後もご紹介していく予定です。

## 参考文献

- 。平田オリザ(2012)『わかりあえないことから—コミュニケーション能力とは何か』(講談社現代新書)
- 岡本真一郎(2013)『言語の社会心理学—伝えたいことは伝わるのか』(中公新書)

### 【鹿児島大学FD委員会FDガイドWG】

田口 則宏(歯学部委員)

山本 啓司(理学部委員)

松尾 智英(共同獣医学部委員)

金坂 弥起(臨床心理学研究科委員)

中島あや子(教育センター副センター長・法文学部)

学生部教務課教育推進係