

対人関係のコミュニケーション

村田 雅之

「ひとは誰でも、真空のなかで、行動したり経験したりするのは決してない。われわれが記述し理論づけようとしているところの人とは、彼の〈世界〉における唯一の主体ではないのである。どのように彼が、他者たちを知覚し行動するか、どのように他者たちが、彼を知覚し行動するか、どのように彼が、彼を知覚するものとしての他者たちを知覚するか、どのように他者たちが、彼らを知覚するものとしての彼を知覚するかが、〈その状況〉のすべての側面である。ある人が状況にかかわっている様相を理解するためには、それらすべてが不可欠なのである」[1]

1. はじめに

「コミュニケーション」とは何か？ この点からはじめることは、あまりに無謀な試みである。従来から指摘されているように、「コミュニケーション」は定義自体きわめて多様であり、対人関係、それも二者関係に限定したとしても無数の視点が存在する。

そこで、とりあえずひとつの枠組みを示すことにしよう。ここでは、「メッセージ」とか「チャンネル」とかいったことばで語られるような、「情報」に重点を置いた視点からではなく、人の内的(心的)過程に着目する視点から論じることとする。

ひとことで言えば、「相手の立場からモノを見る」という「対人認知」の側面から、「コミュニケーション」にアプローチするということである。

まず、そのための基本的な「用語」と「概念」の準備をしなければならない。そこで、これからの議論の基本的視点を提供する、レインらの考え方を示すところからはじめよう。

2. レインらの「対人認知法」

英国の精神医学者 R. D. レインとその共著者たちは

『対人認知——その理論と研究法』[2]の中で、対人関係研究の手法として、IPM (Interpersonal Perception Method) を提出した。その方法を、解説を加えながら概略的に示す。

まず、対象となった夫婦のそれぞれに、以下の形式の質問への回答を求める。

ある対象 X に対して

- ①「あなたは X をどう思うか？」
- ②「相手は X をどう思うか？」
- ③「あなたが X をどう思っていると相手は思っているか？」(あなたの(の考え)を相手はどうみるか？)

それぞれへの夫の回答を H1, H2, H3 とし、妻の回答を W1, W2, W3 とする。

H1 は「X に対する夫(H)の考え」($H \rightarrow (X)$)である。また H2 は「X に対して妻(W)がどう思うか、についての夫(H)の予測」($H \rightarrow W \rightarrow (X)$)である。さらに H3 は「X に対して自分(H)がどうみていると妻(W)が思うか、についての夫(H)の予測」($H \rightarrow W \rightarrow H \rightarrow (X)$)ということになる。

妻の場合もまったく同様にして、W1($W \rightarrow (X)$), W2($W \rightarrow H \rightarrow (X)$), W3($W \rightarrow H \rightarrow W \rightarrow (X)$)が考えられる。

これらが「反射的」で「多層的」な「入れ子型」構造になっていることは、下の図 1 を入れればよくわかるであろう。(以下の記述では図 1 の「1 次」「2 次」「3 次」および「次元」ということばを用いる)

《次元》	《構造》	《略号》
1 次:	$H \rightarrow (X) \leftarrow W$	……H1, W1
direct perspective		
2 次:	$H \rightarrow W \rightarrow (X) \leftarrow H \leftarrow W$	……H2, W2
meta perspective		
3 次:	$H \rightarrow W \rightarrow H \rightarrow (X) \leftarrow W \leftarrow H \leftarrow W$	……H3, W3
meta-meta perspective		

(例) $H \rightarrow W \rightarrow (X)$ は、妻(W)が X をどう思うかについての、夫(H)の推察(H2)である。

図 1

むらた まさゆき 東京工業大学 社会工学系
〒152 目黒区大岡山 2-12-1

この構造は、理論上は「合わせ鏡」の像のように、無限のプロセスを考えることができるが、ここではこのレベルまでとする(注1)。そのとき、二者関係の指標として以下のものを考える。

(1) 「同意」／「不同意」
Agreement Disagreement
これは上のH1とW1すなわちXに対する双方の考えを比べるもので、一般にいう「一致」／「不一致」に等しい。

(2) 「理解」／「誤解」
Understanding Misunderstanding
H2とW1,あるいはW2とH1とを対照したとき、それらが一致する場合を「理解」、一致しない場合を「誤解」とする。つまり、妻(W)がこう考えているだろうと思っていたら(H2)、実はそうでなかった(W1)、というようなとき、夫(H)は「誤解」していることになる。この考え方によれば、誤解は、当事者間の「間にある」ものではなく、どちらかあるいは両方が「する」もの、ということになり、その主体が明確になる。

(3) 「自覚」／「自覚の失敗」
Realization Failure of realization
H3とW2,あるいはW3とH2とを対照したとき、それらが一致する場合を「自覚」、一致しない場合を「自覚の失敗」とする。つまり、自分はこう(考えていると)みられていると思っていたら(H3)、実はそうでなかった(W2)、というようなとき、夫(H)は「自覚の失敗」をしていることになる。

ところで、これらの外にもH3とH1,あるいはW3とW1との対照による、同一の人の意識内構造を示す「被理解(誤解)感」、さらに、これに「正確さ」の要素を加えた「(不)正確な被理解(誤解)感」といった指標が示されているが、ここでは触れないでおく(注2)。

レインらの研究は、これらの指標の値と、各夫婦の結婚における障害の有無とのかかわりを見たものであった。

彼らの考え方は、はじめはきわめてわずらわしく感じられるが、基礎的な「構造」はこういうことである。つまり、単なる対象への志向だけでなく、相互に相手の意識を予測しあう構造——予測、予測の予測、予測の予測の予測、……といった理念的には無限の「螺旋」状過程——を想定し、それらを対照することでコミュニケーションを考える、という発想なのである。

対人関係を、積み重ねられたレンガの壁のような、互いにかみあう「多層的」な認知のつらなりが織りなす関係として捉える彼らの発想——以下「次元的発想」と呼ぶ——をもって考えることが、夫婦に限らず、さまざまな社会関係の考察に有効な寄与を行ないうる、と考える。

3. これまでの議論と次元的発想

対人関係に関するこれまでの議論においては、二者間の意見の「一致／不一致」(=「同意／不同意」)だけが問題にされることが多かった。しかし、次元的発想をもって見れば、対人関係は、単なる「一致」や「不一致」だけでは捉えきれないものである(注3)。

人は客観的な環境ではなく、主観的な世界像にもとづいて行動する。それゆえ、他者についての認知や推測が客観的にみて正しいかどうかではなく、当人がそう思っている、ということが問題なのである。意見が実は一致していたとしても、本人はそれを知らず、主観的には不一致だと思っている場合(あるいはその逆)や、さらに、実は誤解されているのに、理解されていると思っている場合(あるいはその逆)などが考えられるが、このようなとき、以後の彼の行動が、誤った認知にもとづいてなされることから、知らないうちに状況ばかりが悪化していく可能性があることは、容易に想像できるであろう。

また、異文化間コミュニケーション(外国人とのコミュニケーションに限らず、世代間などをも含む)においては、意見の不一致は当然の状況であり、むしろそれが「常態」であるときえ言えるであろう。当事者たちも、そして研究する側も、不一致だけにとらわれていては問題に迫りえない。不一致の現状を認め、その前提のもとで、コミュニケーションを考えなければならない。そのときこそ、この発想が必要になるのではないか。

つまり、ここで言いたいのは、対人関係のコミュニケーションを考えるうえで、これまでのように単なる意見の不一致だけを問題にするのではなく、それと同様、あるいはそれ以上に重要になりうる高次元のギャップ——相手の世界の「読みちがひ」——にこそ着目する必要がある、ということなのである。いわば「他者の意識推測こそコミュニケーションの鍵」なのである。

この議論自体、決して新しいものでも珍しいものでもないことはすぐに気づかれるであろう。要するに「相手の立場からモノをみる」という視点の重要性を自覚するというだけのことである。しかし、これまでの多くの相互関係の議論において、この視点が自覚的に意識されてきたとは言い難いのである。

たとえば「親子」や「日米」間の関係について、「コミュニケーション・ギャップ」「認識ギャップ」などのように、「……ギャップ」と言われることはしばしばあるが、そもそも、何と何の「ギャップ」なのかは、たいていの

場合曖昧である。ある対象に関する単なる不一致のことなのか、一方あるいは両方が相手の意識を「読みちがえた」ことを言っているのか、あるいはもっと違った概念なのか、などは明確にされないことが多いのである。

これらのことから、次元的発想をもって対人関係を考えることは、「計量的」あるいは「実証的」研究を行なうかどうかによらず、対人関係の様相を、そして、コミュニケーションの阻害要因を考えるうえで、ひとつの有効な枠組みと、構造的な骨組みを与えると思われる。

ところで、この次元的発想にもさまざまな問題があることは、概念の面でも、実証的研究における方法論の面でも、指摘されてきている([3][4]等参照)。しかし、ここまで述べてきたように、多くの魅力的な利点があることも、また事実なのである。少なくとも、そこにはある程度まで「有用性」(utility)が存在するのである。

さて、本論を見て、すぐに「ゲーム理論」や、ビジネス・コミュニケーションにおける「交渉(negotiation)」を思い起こされた方も多と思う。他のOR関係の諸領域との接点については、いまのところ具体的に指摘できない。しかし、表面的な行動や対人関係での問題の裏側には、内的な相互認知のからまりあった過程がある、ということを考えることは、ORにおける研究のどこかで役に立つかもしれない、と考える。

4. 次元的発想の適用と発展

さて、ここでは次元的発想を、従来あまり述べられてこなかったような、いくつかの事象へ適用した例を示すものとする(ここでは個人間のみ)。

(1) 認知の「偏り」の二局面

一方のみが相手の考えを正確に把握、もう一方は相手のことをまったくわかっていない、という状況は、決して珍しいものではなく、きわめて日常的な状況であるといえる。このような認知の「正確さ」の偏りとは別に、もうひとつの偏りが考えられる。それは、前述の2次(相手はどう思うか)あるいは3次(どう(考えている)思われているか)以上といった、高次の認知の「存在」自体の偏りである。

論点となることがどちらか一方にとって、あるいは双方にとって、あまり重要なものでない場合には、各々の指標の値は本来考えられていた意義を失うであろう(この点はこの発想の弱点でもある)。なぜなら、そもそも自分にとってささいな問題のときは、相手の意識を考慮したりしないからである。

さて、ここで視点を「逆転」させてみよう。つまり、ある一方のみにより深い、より高い次元の認知が存在する——どちらか一方だけが相手の考えに「敏感」になる——ような状況を考える(たとえば、尊大な上司と、その顔色を伺う部下の関係を考えればわかりやすいかもしれない)。そのとき「力関係」が対人認知のレベルにも表われていると考えれば、相互の認知の「深度」とも言うべきものの偏りを通じた、一種の「権力」の考察が可能ではないだろうか。すなわち、一方だけが相手に対して高い次元の認知を「せざるを得ない」ような関係の、その非対称性、アンバランスを考察することで、二者関係の議論に何らかの「社会構造的」を導入することができるのではないだろうか。

実際に、このような視点は「差別」に関する文献において、最近指摘されるようになってきている[5]。

(2) 現代青年の対人関係

現代青年の対人関係の特徴は、高次元を「喪失」したことではないだろうか。

そのような仮説に対しては、それはむしろ逆で、他者がどう考えているか、自分がどう見られているか、については敏感すぎるくらい敏感で、むしろ過剰な高次認知が存在するのではないかと、いった反論がなされるかもしれない。しかし、ここで言いたいのは、相互にわかりあいたい、という高次の認知および被認知への「希望」は過剰かもしれないが、高次の認知への「能力」——それを「共感能力」や「感受性」と呼ぶかどうかは別として——および、(「希望」のレベルではなく)実際の、具体的な対人場面において、自己開示し、心の中に踏み込ませ合うことへの「勇気」は減衰しているのではないかと、という仮説である。

現代の青年たちは、他者との深いかかわりあいを避けているようにみえるかもしれない。しかし、それは他者の目から世界を見る能力を、現実の他者と織りなす、なまなましい無限の螺旋に「耐える」力を、喪いつつあるからなのではないだろうか。

(3) 不定型データとしての文学作品における対人関係

「文学作品」への定量的アプローチには、「漢字の使用度数」や「1センテンスの文字数」といった指標から作家や時代の特徴づけ等を行なう方法がある。しかし、この方法だけでは、作品中の対人関係についての、内容的な、また深層的な側面に迫ることは難しい。

そこで、作品中の登場人物の間に起こる問題に対し、「不一致」、「誤解」、「自覚の失敗」のどれがかかわっているか、という視点を導入してみよう。すなわち、各々の指標の示す内容の、作品(群)中の「出現頻度」を分析する。それによって、「……は、初期は女性の側の「自覚の失敗」を、後期は男性の側の「誤解」を描くことが多い」といった形の議論が可能になれば、新たな知見が得られるのではないかと考える(注4)。

5. 「多層認知的コミュニケーション研究」をめざして

さて、対人関係をこのように「多層的」に捉えるという考え方は、コミュニケーションにかかわるさまざまな領域へと応用できる(注5)。ここでは「個人対個人」の関係が主であったが、「個人対集団」や「集団対集団」の関係についても多くの議論が可能であり、実際に、きわめて多数の領域において、この発想をもつ研究を見いだすことができる。しかし、それらの研究の多くは、この発想を内包していることに自覚的ではないのである。

いま重要なことは、これらの諸領域の議論を、次元的発想をもつ議論として「読みかえる」ことで、一時的に同じ土俵に上げること、そのうえでそれらの相違を明確にし、相互に補完しあいつつ「接合」すること——いわば「コミュニケーション論のあいだのコミュニケーション」——なのではないだろうか。理論発展のためには、各々の領域の相違を明確にしながらも、それを強調するだけでなく、いわば「触媒」的に共通概念を捉えることによって、学際的に領域間の接合や架橋を試みることから始めるべきではないだろうか。

次元的発想が、さまざまな領域において存在することを上で述べた。そこで、(自覚的かどうかは別として)この発想をもつさまざまな領域——文学等における「演技」や「擬態」の研究、哲学等における「共同主観性」の研究、数理社会学等における、他者の存在を重視した意思決定モデルの研究、心理学における「自己意識」の研究、法社会学における「予期」と「ルール」の研究、さらに「心理的風土(集団の雰囲気)」論や三者関係論、異文化間関係論、そしてもちろん「ゲーム理論」等のOR関係の研究など——を内包するような、いわば『多層認知的コミュニケーション研究』ともいうべき、大きな領域が存在しうるのではないかと考える。その可能性をさぐることが、今後の筆者の課題である(注6)。

(注1) ところで、2次(相手はどう思うか)までならすぐ考えられるが、3次(どう(考えていると)思われているか)となるとすぐにはイメージしにくいものである。この視点から対人関係を考えるうえで、どのレベルまでを考慮すべきかは一概にはいえない問題である。

よく知らない人との関係では、そもそも他者の意識推測過程を想定すること自体、不可能かもしれない。逆に夫婦関係のような複雑かつ深い関係のときは、高い次元の認知が存在するであろうし、またそれらが重要になってくるであろう。

すなわち、関係や問題の複雑さに応じて、いつでも次元を深化しようという可能性を残しつつ、実際には3次程度を上限にして考えるべきであろう。(特に実証的研究においては4次以上の想定はまず不可能である)

(注2) 他にもW1とH3の関係、H2とW2の関係といったものも可能であるが、いまのところ指標化の試みは、あまりなされていない。ただし、既存の指標では、十分に関係を考えることができない場合、それらを考慮する必要が生ずる可能性は、多分にあると思われる。

(注3) 同様の発想にもとづき、成員間に相互理解が無限高次に存在する場合を、理想的に完全な「コンセンサス」の成立とし、社会統合をも含む広範な議論を行なったのが、レイベリング論者として名高いT. J. シェフであった[6]。

(注4) なお、この視点は、「童話」などの「不定型文章データ」の内容分析に関して、単語をカウントするのではなく、全体の中の「価値志向」を直接抽出し、「テーマ」を記録単位とするという、原の議論[7]とも共通する点がある。

さらに、類似の発想からはたとえば、日米関係において、どの指標がそのとき最も問題であったかを時系列的に追跡する——60年代は「不一致」の時代だが70年代は「誤解」の時代、といった仮説を考える——いわば『時代次元論』ともいうべき研究領域も可能ではないかと思われる。

(注5) たとえば、「集団の中の個人」の研究に応用した場合、「自分はこう思っているのに、まわりの人はそう思っていない」とか、「自分はそう考えているのに、まわりからは、そう(考えているように)みてもらえない(理解してもらえない)」といった、「アイデンティティ」にかかわる問題——これは特に「境界的」な位置にある人々(たとえば、留学生や在外サラリーマン)に多く見られることが予想される——にも適用できよう。このように、個

人のもつ「周囲の他者への認知」の視点から「適応」等を考えた議論は、意外に多くないのが現状である。

(注6)「共志向(的発想)」と呼ばず「次元的発想」としたのは、この理由が大きい。従来の共志向の枠組みにとらわれず、前述の合わせ鏡的螺旋構造をもつ研究はすべて含める、という点を強調したかったためである。

参 考 文 献

- [1] R. D. レイン(志貴, 笠原訳)『自己と他者』みすず書房 1975
- [2] Laing, R. D, Phillipson, H, and Lee, A.R, *Interpersonal Perception: A Theory and a Method of Research*, New York: Springer, 1966
- [3] 後藤将之「認知論的マスコミ研究の検討—共志向多元的無知, <沈黙のスパイラル>をめぐって—」『東京大学新聞研究所紀要』34号 1986
- [4] J. オーフォード(安藤, 山本訳)『精神障害の社会心理学』新曜社 1981
- [5] 江嶋修作「部落差別をめぐる(距離化過程)の一メカニズム—ある差別事件を通して」『現代社会学』22 アカデミア出版会 1985
- [6] Scheff, T. J, "Toward a sociological model of consensus," *American Sociological Review*, 32, 1967
- [7] 原 純輔「非定型データの処理・分析」『数理社会学の展開』(海野, 原, 和田編) 数理社会学研究会 1988

お 知 ら せ

雑 誌 E J O R 購 読 者 募 集

European Journal of Operational Research (EJOR)は、Association of European Operational Research Societies (EURO)とNorth-Holland出版社との共同出版によるもので、1989年はVol. 38-42が発行されます。個人購入もできますが、当学会では割引価格でお取り扱いしています。

発行回数：年15回(5巻, 15冊)

使用言語：英語

内容：あらゆる分野におけるORに関する優れた論文連絡事項として、letters や新刊書(最近1年間のもの)の批評、短評(紹介)。

1989年購読料：20,000円(予定)(送料込)

お申し込みは当学会まで。(締切 11月30日)

全世界のORに関する文献のAbstracts専門誌

I A O R を 活 用 し よ う

IAOR (International Abstracts in Operations Research)は、IFORS(International Federations of Operational Research Societies)が発行している、世界のOR関係の論文および単行本の英文アブストラクト誌です。年6回発行され、約2400編のアブストラクトが収録されています。カバーされている雑誌は、主要なものだけでも種を超えています。

内容は、モデル、実施例、理論の3つの部門にわかれ、その中がさらに細かく分類されています。著者索引および非常に便利な項目索引もあって文献を探すのにとっても便利です。お申し込みは学会事務局へ。なお、購読者の方で来年度より中止される方も11月30日までに学会事務局へご連絡ください。

1989年購読料：7,500円(予定)(申込締切 11月30日)