

Well-being を目指す対人コミュニケーション研究

大坊 郁夫（東京未来大学）

コミュニケーション研究は人、社会の見方を改革しつつある。対人コミュニケーションは、複数の人々によって、連続して行われる双方向の行動連鎖である。それは、メディアや相応の状況が必要とする。かつ、コミュニケーション・チャネルの特性、社会的行動の前提としての社会・文化規範、展開されるコミュニケーションの目指す目標(well-being)が基盤となっている。コミュニケーションの「場」は、上記の諸要因が交互作用するプロセスであり、当該の参加者のみならず潜在的な聴衆、物理的環境要因によって構成される。対人コミュニケーションは、情報の落差を埋め、共有、相互理解を目指す方法である。通信技術の進化や社会的な価値観の変容を勘案しながら、共生社会の基盤となるコミュニケーション・スキルの向上に努力する必要がある。

キーワード：対人コミュニケーション、well-being、コミュニケーション・スキル、共生社会

コミュニケーション研究は、今や人や社会の見方を変革しつつある。対人コミュニケーションは、複数の人々によって連続的に行われる双方向の行動の連鎖である。そこに、多様な研究の視点がある。しかも、コミュニケーションはメディアや環境を必要としている。このことに由来する多くの研究領域が生まれている。

コミュニケーション・チャネルの特性、広くは社会的な行動の前提を考えるためには、先ずコミュニケーションの目的は、社会/文化の規範の共有にあり、コミュニケーションを展開する結果としてのwell-beingの成就であると言える。

コミュニケーションをなすには必ず「場」が必要である。場というのは抽象的な表現であるが、場所という意味だけではない。規範の共有、well-beingの成就には多様な要因が交互作用しており、プロセスとして考えなければならない。当該の参加者、相互作用相手、潜在的なオーディエンス、環境要因などによって場が構成されていると考える。

対人コミュニケーションは、元来、情報のギャップを埋め、共有する、そして、相互理解を目指す唯一の方法である。コミュニケーションには多くの種類があり、それを用いることなく、互いのギャップを埋め、理解することは不可能である。通信技術の進化や、社会的な価値観の変容に合わせて測定方法は、その制度を含めて飛躍的に進展してきている。そのことからすると、古典的なコミュニケーション研究の基本パラダイムではない、新たな研究パラダイム、コミュニケーション論を考えなければならない。

対人コミュニケーションのデータ化

筆者が大学の学部生時代に、2者間の会話実験を行った。その時代の測定技術としては、会話行動を観察して、手書きで記録するしかない。当時、ビデオカメラは未だなく、映像を記録するには映画フィルムで行うしかない。そのこともあり、筆者が初めて行ったのは、会話音声の記録、つまり、音声コミュニケーションの分析であった。

その後、音声波形を基にしたデジタル記録、ビデオカメラの登場による映像、動画記録と進展してきた。このような測定技術の進展によって、参加者個々人のコミュニケーション行動の指標値の記録とともに、コミュニケーション場全体を記録することができるようになった。すなわち、対象となる参加者個々の行動と個別の行動を全体として把握することができ、時系列的に前後の比較分析が容易になったのである。

対面場面では視線や発言を含めて、同時に多数のチャネルを容易に検討できるようになった。このように技術革新によってコミュニケーション研究は、コミュニケーション場の「全体」を捉えることができるようになったのは飛躍的な進化である。このことをもっと生かす研究を展開しなければならない。

筆者が初期に行った研究では、対面の2者間会話では、2者(A、B)、それぞれのコーダー2人が、対象者からなるべく目立たないように同室し一絶対ノイズにはなるが一、同じ部屋にて2者の様子を観察して、Aが発言する、ないし、Bが発言すると、ペン書きレコーダのAとBのボタンをそれぞれ観察者が押す。そして、一定の速度でグラフのペンが作動し、矩形波グラフが描かれる。

当時は、20分～30分の会話記録をよく行っていた

(5～6分ほどの会話記録を扱っている研究が多いようであるが、コミュニケーションの過程を検討するには短過ぎる)。ペン書きグラフに記録された時間長を、物差しで測り、それを時間長に換算する。そのデータを用いてコミュニケーション過程を分析した。このような計測では大抵誤差が生じ、時間の合計が合わなくなったものである。40年ぐらい前にはこのような精度の分析であった。

その後は、計測の仕方は自動化をしていったが、大きな変化ではなかった。いずれにしても当時はこのような量的な分析を心理学領域で行っていた人は僅少であった。このようにコミュニケーション研究には多くコストがかかるので、敬遠され、今でもこの種の研究者は心理学領域では少ない。

コミュニケーションの指標としては、初期には、発話とか、発言指標が主であり、会話場面での発話を同人数の複数の観察者がチェックする。そして、複数の観察者がペン書きレコーダを操作するという方法であった。

それ以降、録音データをデジタル信号に変換する、録音データを文字化して内容分析をするということができるようになった。

さらには、実験時に会話行動を録音し、同時にデジタル信号化が可能となった。随分、人手もコミュニケーション・データの変換についても経済化でき、効率的になったと言える。

さらに、ビデオ録画システムを用いて、音声と非言語行動を同時に観察し、コード化する等と進展してきている。

このような経緯を振り返るだけでも、コミュニケーション研究は、それぞれの時代によって、人の見方を変えてきたと言える。この写真は、3人会話実験の場面を示したもので、実験室の上から、広角カメラで全体の部面を撮影したものである。加えて、この実験室では3台カメラを用いて、顔面表情等を記録できるように個人々人をクローズアップして録画したものを合成したものである。

実際には横並びではないが、こう画面構成して、観察・分析を行った (Figure 1)。



Figure 1 コミュニケーション実験の観察画面

これらのことからしても、コミュニケーション・データを複合的に扱えるようになったと考えている。

コミュニケーション研究の効用は、個人の行動の観察を合算することから、相互作用を全体として捉えることができるようになったことになる。正しく場を捉えられるようになってきた。

さらに、時系列的に記録を遡ることもできる。一定の時間幅を追って、あるいは遡って分析できるということは大きなメリットである。それから個人と全体との関係、個人の特徴、そして対人関係、集団というのも同時に捉えられるわけである (Figure 2)。

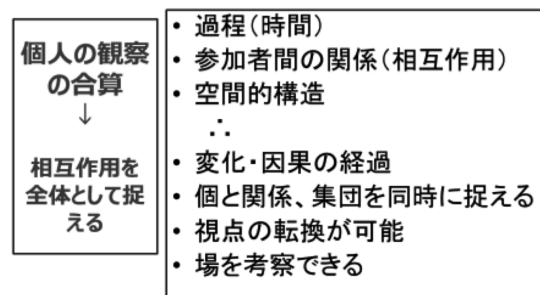


Figure 2 コミュニケーション研究の効用

また、対象とする行動のどこを指標として取りあげるのか、あるいはデータのどの範囲を捉えるのかによって、その人のどの特徴を見るのか、換言すると視点の変換ができる、そのようなことができるのはコミュニケーション研究の大きなメリットである。

考え方自体のことを含めながら表現すると、人は先ずもって社会的に脆弱な個人である。自己概念自体元来が不確かであるし、自分が何者であるのかを適切に表現できる人はそう多くはいない。また、自分の機

能や特性は、どのようなものかをよく知らない。1人が果たせる社会的な働きというのも極めて不十分である。さらには、他者とのつながりがなければ、人は生きていくこともできない。

自他の循環する相互作用を通じて、互いを理解し、不足を充足し合う。ところが、人は、自分の将来がよく見えていない。過去も見えてない場合もある。だから、防衛的、保守的になってしまう。そういう意味を含めた脆弱さをわれわれはコミュニケーションを介して補強している。このことをコミュニケーション研究としての目的として持つべきと思っている。

社会的な行動の基本は、個人の特性、個人と個人のつながり―関係―ができるところにある。ひいては、集団、社会とマクロ化していく。社会規範の影響を受けており、それが個人の特徴自体に反映している。このような循環するループを形成している。

コミュニケーションの基本機能

コミュニケーションは、基本的に人と人を結び、場を築き、環境を築く。対人的なコミュニケーションには多様なチャネルがある。しかも、近似するものはあってもそれぞれの機能は同じではない。

喧嘩もコミュニケーションの一つの形態である。喧嘩するというのは、相応に歩み寄れる、修復可能との期待があるから行うコミュニケーションとも言える。もし、相手との関係を解消する意図であるならば、コミュニケーション自体をしないうであらう。喧嘩は、基本的には互いのギャップを埋めていくということであり顕在的にも潜在的にも人を近づける、親和性を高めるものでもある。親和性を高めるためのコミュニケーションのスキルをわれわれは決してア・プリオリに持っているものではなく―どこまでかと、限度を量で表すというのは難しいが―、誰でも向上できるものである。

そして、コミュニケーション・スキルを向上して、効率のいい、目標に合わせたコミュニケーションができるということの先には、満足できる、よく生きる (well-being)、幸福を目指している。

先ほど挙げた研究は3人の場であった。例えば、3人の中でもAとBとのコミュニケーション、BBとCとのやりとり、A、Cとのやりとり、さらには三者同時に生起するコミュニケーションもある。参加者個人自体が場の

基本要因となっている。

そして、対人関係を築き、集団、社会を作り、文化を作っていくことになる。つまり、ネストを形成している。必ず個人があってこそ社会は成立する。その根本から始まって、1人、2人、3人とそれぞれ場における位置を占めている。

それでは、コミュニケーションは人をどう結ぶのか。多様なチャネルを使って何かを伝えている、何かを知る、あるいは知らせている。それは、広い意味では感情を含めて情報である。そして、意見など(かなりはつきりした形のものになる)を伝え合い、自分の考え方、見方、感情を整理する、あるいは、なんらかの選択をしている。

もう一つの機能は、相手とのギャップを埋めること、同じ地平に立つということである。要するに、例えば、誰かがある情報を持っていて、相手はそれを持っていない。持っていない方は、先の判断がうまくできない。そのような際に、不安になる。判断材料の不足があるので、それを埋めたい。情報を持っている人に働きかける。情報を持っている人は、それを相手に教える。そうすると、相手が喜んでくれるので満足する。そして、その情報について、共有化できる。互いが安定した状態になるわけで、平和の原点とも言える。

個の存在から他者との共同体を築くためには、必ずコミュニケーションしなければいけない。異質なもののから同質なものを目指すことは、コミュニケーションの根本の本来の機能である。疎通性、共有性、親密さを高めることを、目指してコミュニケーションしている。

場の活性化コミュニケーション

コミュニケーションは、場で生起する。コミュニケーション自体には、多様な意味を含めての表現だが、場というのは単なる物理的・地理的環境ではない。その場についてさらに述べたい。

なぜ、場を考えなければならないのか。心理学でよく知られているLewin、Kの生活空間という概念がある。行動は、人と個人と環境との相互作用の関数であると述べている。人は広義の環境との相互作用によって行動している。人間の行動、人間自体に関心を示す科学というのは、基本的に場を考えなければならない。しかも、場は、時間の流れの中で変化する。だ

から、一瞬一瞬とは限らないが、行動をプロセスとして捉える意味で、場を考えなければならない。

さらに、場というのは、認知的に構成されている。個人Aと個人Bからなる一対一の関係がある。相手とのやりとりを認知的に構成している。AさんとBさんがコミュニケーションしながら、そのプロセスを本人の頭の中で認知的に構成している。相手も同様な構成を行っている（場1）。図の中央（場2）はコミュニケーションの展開している場である。そして、両者は何らかの関係を持っている。そうすると、社会なり、集団の中の一部の中での、全体の間となる（場3）。こういう何層もの場を持っている（Figure 3）。

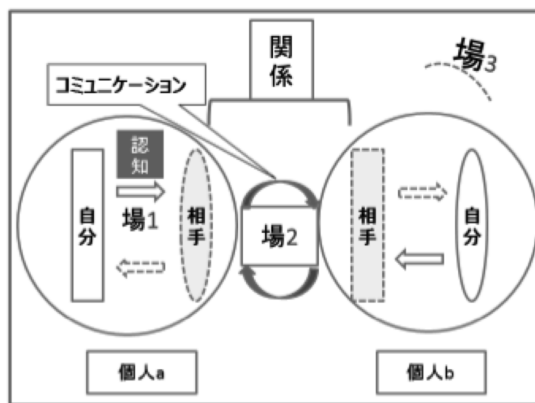


Figure 3 場は構成される—コミュニケーションを介して形成される場、対人関係—

場の活性化のコミュニケーションの指標などに触れたい。場を考えると、マルチ・チャネル的な研究の本領が発揮できる。それを、シングル・チャネルのアプローチで、あるいは複数チャネルであっても、1、2のチャネルで成果を求めようとしても、なかなか正解は得られない。当該の指標のみの結果であり、一般性が低い、全容を示していないと評価されてしまうであろう。

アンビエント情報社会の視点

大阪大学ではグローバルCOEプログラム「アンビエント情報社会基盤創成拠点—生物に学ぶ情報環境技術の確立」（2007～2012年）が推進された。アンビエント情報社会の基本発想は、例えば、家庭で家族がくつろいでいる場面を例とするならば、以下のようになる。祖父祖母と孫が話をしている。また、他に

若い男女のカップル（きょうだいあるいは若い夫婦）がモニターに映し出した写真を見ながら旅行の思い出を話している。天井、壁にはそこにいる人達の体温、顔の表情、音声などをセンシングするセンサが組み込まれている。この研究の趣旨は、東京農工大の藤田研究室で進められている、部屋が人の状況を把握・予測し、気を配ってくれる“空気を読む部屋”を実現することを一つの例とするような「持続可能社会に向けた知的情報空間技術の創出」研究につながるものとも位置づけられそうである。

先ほどのような場面で、それぞれが話をしている。そして、対象者の体温の上昇に基づいて、天井のファンが回る。孫が、話題にしたヒーローのことをよく知らない祖父はげげな表情をする。それを捉えたカメラを介してシステムは反応して、後ろのモニターに、説明情報を提示し、祖父に伝達する。その情報を踏まえて孫に話を合わせられる。

若いカップルは、大きなモニターに映し出した去年の旅行の写真と並べて、あれこれ見ている。その視線をセンシングし、よく見ていた写真の情報を分析し、よく見ていた写真を集めて画面中央に集める。次には、どこに行こうかという話題になると、前に行った旅行先の特徴、よく眺めていた景色等の情報に基づいて、それに類似した旅行地の候補を画面に提示する。

このプログラムは5年間展開されたが、上述の特徴を備えた満足する環境が完成した訳ではない。ただ、この環境につながる多くの成果を上げている。対人コミュニケーション研究の観点からすると、個人の特性とコミュニケーション行動を環境と一体化して検討する多くの示唆を与えてくれた。

このプログラムでは集団場面で意見を適切にまとめる、問題解決に有効なコミュニケーション指標の選択、行動予測の研究をいくつか行った。

一種のパーティ場面を考える。そこには多くの人がいて、いくつもの関係が含まれる。一人で佇んでいる人もいるでしょうし、2、3人で談笑、もっと多くの人がまとまって誰か一人の話を聴いているなどもある。また、一方で談笑している人達を観察している人もいます。つまり、コミュニケーションする全体の間を考えると、そこには異なるレベルの関係が見られる。それぞれのコミュニケーションの特徴をセンシングして捉えることがわれわれの担当グループの発想であった。

日常に近い環境において、センサを埋め込み、対象者の自然な行動を観察する。あまり特殊な実験状況にならないようにしも心がけた。多角的に測定して、有用な情報を見だし、場の活性化を目指す。そして、持続的な関係、豊かな情報をもたらすサステナブルな環境づくりを促進することが目的であった。

これは情報科学の研究者と共同で行った研究である。コミュニケーションの研究は、心理学だけではなく、他領域との連携で行うことのメリットは大きい。

6人集団でのコミュニケーション実験では、アンテナを頭部に装着し、手にはマイクを仕込んだiPodを持って音声を記録し、身体動作も記録する。場面全体を撮影するカメラによって、互いの距離も分かる。そして、話の状況に応じた情報を横壁のモニターに提示する。話題によく言及しているならばその程度に応じて、その人の足下に光の輪を大きくすることによって参加者にフィードバックできる（大坊、2014参照）。

コミュニケーション環境の変化

一人対人から人対モノ、人対擬人の関係―

アンビエント環境の発想は、街中の環境には多様なセンサ等が埋め込まれ、活用されていることに見ることができる。われわれはふだん気付かないうちにこれらのセンサに反応した行動をとっている。

人対人、人対モノのコミュニケーション場面をいろいろ展開していて、さらにそれが、一種のロボットを含めた人対擬人の関係もできつつある。

例えば、組み込まれた環境として、いくつかの例を挙げたい。釜で何段階の手順を経てご飯を炊いていた。それが今やスイッチ一つの電気釜での炊飯が一般的になっている。郵便では、飛脚、それから、郵便配達の利用、そして、ファクス、電子メール、さらにツイッター、LINEなどへと変化してきた。

生演奏でしか音楽を楽しめない時代があった。それが、レコードで、今や、iPodなどによって簡単に聞けるようになった。

以前は玄関のドア開閉は手動であった。それが、今はドアの前に立つだけでセンシングされて開閉する。センサが組み込まれた環境の中で、われわれは活動し、コミュニケーションしている。このような環境と人が一体化した研究が益々展開されていくであろう。

環境のみならず、コミュニケーション・ツール自体

の変化も目覚ましい。心理学の研究では、対面、非対面で行われる会話場面での発話、非言語行動を観察してチェックリストなどを用いて記録することが主であったことからすると飛躍的な変化である。さらに、遠隔地間のコミュニケーション・ツールとしてNTTで開発されたTルームがある。これは、遠隔にしながらできるだけ場の共有感を高めよう、そうすることで現実感のあるコミュニケーションを図ろうというシステムまでである（松田、大坊、熊野、大塚、大和、2013参照）。

6人集団の実験では、頭部にアンテナを装着して、壁際数カ所にカメラを備え付けて撮影する。身体動作（頭部の動き、胴体の動き）が記録できる。手首には加速度センサを装着し、手腕の動作を記録する。他にマイクで音声を記録する。

頭部にアンテナが付いており、ごちない。非接触型の測定機器を用いるとより自然の状況が捉えられるので、その工夫がさらに必要ではある。カップ型のデバイス（カップ付きのiPod）で音声録音している。カップには飲み物が入っており、話の合間にそれを飲めるようになっている。

次に、関係開始のスキルを取りあげ、新たな対人関係を開始する指向性はどのようなコミュニケーション行動と密接な関係があるのかの研究（2者間、3者間の会話場面を設定）を紹介する（前田、横山、藤原、大坊、2011）。

発言内容の分析には、Balesのコーディング・システム(IPA)を用いた。

相手を褒めるなどの正反応、意見/応答、質問などのカテゴリーは関係開始の傾向といずれもプラスの相関関係を示している。積極的に関係を築く傾向があると言える。

それから、ハンド・ジェスチャーについては、図解（たとえば形を描くなど）、対象物調整（話題になっているモノに触るなど）が有意な正の相関関係を示している。

会話相手以外の第三者が観察しても、同様な関係が示されている。例えて何かを手で示し描くことは、相手に対して積極的であると高く評価される。

Table 1は、上述の変数を投入して検討した結果である。

相手からの質問、対象物調整、が正、それとこの両者の交互作用項は負の関係を示した。

前述の分析では多くの有意な関係が示されたが、第三者の観察結果については、有意な変数は激減している。干渉し合っていると考えられる。ハンド・ジェスチャーの図解のみは、関係形成に圧倒的に積極的な行動と認知されていることが分かる。

Table 1 発話内容、音声手がかりとハンド・ジェスチャーが関係開始スキル評価に与える影響

		関係開始スキル	
		他者評価	第三者評価
発話内容と 音声手がかり	正反応		
	応答		
	質問	.28 *	
	相づち		
ハンド・ ジェスチャー	図解		.55 **
	自己調整		
	対象物調整	.35 *	
発話内容と 音声手がかり × 図解	正反応 × 図解		
	応答 × 図解		
	質問 × 図解	-.34 *	
	相づち × 図解		
調整済み R^2		.28 **	.49 **

* $p < .05$, ** $p < .01$

前田、横山、藤原、大坊(2011)

ここに研究する側の見方が得る結果に大きく影響する例を見ることができる。身体動作に焦点を合わせるといことでジェスチャーを観察し、分析する。別な者は発言内容に関心を持って検討する。そうすると先の結果のようにそれぞれの分析結果を基に考察する。しかし、コミュニケーションには同時に多くのチャンネルが含まれており、それぞれは決して独立の働きをするのではない。シングル・チャンネルに基づく研究が当該の結果を基にした主張には、一種の歪みが表れてしまう可能性が大きい。研究には、マルチ・チャンネルといっても限界があることを十分に踏まえておかねばならない。この種の研究には多大な労力を要する。それ故にコミュニケーション研究者が増えないことに危惧を感じている。本来なら全体のデータを総合して検討すべきであるのに、細切れの扱いをするのは、研究倫理の不十分さがあるとして考えるべきことでもある。

ハンド・ジェスチャー、動きを伴う視覚モダリティーは着目されやすい。画面を切り取って集中的に観察する第三者には特に注目されやすいので、関連性が大きいと評価されるのではなかろうか。

関連することとして、坂本ら(2004)の研究がある。これは全く異なる目的による研究である。一方が参加者の動作の模倣をすることによってどのような印象が生じるのかを、人対人、人対ロボットの条件で検討している(人対ロボットで模倣しない条件もある)。そうすると、ロボットであっても、模倣によって人の場合と同様に、共有感とか、親和性をはっきり感じる。この種の模倣は、動作、ジェスチャーの一種のシンクロニーとも言える。シンクロニーが、親近感、親和性を高めることは多くの研究で指摘されている。人であればロボットであれ、それがたとえ模倣であっても自分と同じ行動をとることは新近さを高めると考えられる。これは、特に身体動作は可視性が高いことが影響していると考えられる。前述の研究でもこの可視性が高く、注目度も高く、設定した心理変数との関連があると判断されるのであろう。

なお、シンクロニーについては、岡山県立大学の渡辺先生が組織的に研究されている(同種の概念として「引き込み」とか、「エントレインメント」という用語もある)。ちなみに、この現象は、ポジティブな関係性を表すものと評価されている。

問題解決場面のコミュニケーション行動

対面での問題解決場面でのコミュニケーション行動と社会的スキルとの関係についての研究(社会的スキル・トレーニングのプログラムの研究)について言及する。

課題解決条件では、4人の参加者は各々断片的な情報を持っている。断片的な情報を基にして、地図を作成するのが課題である。4人の情報をうまく照合しないと正解に到らない。

もう一つはチャット条件である。「互いに親しくなってください」とあるだけで、よもやま話をする(注:このコミュニケーション課題は、これまでいくつか異なる条件での研究もある。ルミサイト・テーブルを用いた実験も行った。課題自体はほぼ同じであり、机の上の白地図が画面に示される点が異なる。4人の参加者はこの画面を4方向から見て課題に取り組む。方向が

違うので、一般的にはみる画面の方向が異なるが、このルミサイト・テーブルは誰にとっても上下左右が同じに見える仕組みになっている。方向性が保たれるので、情報が同じなので、円滑な作業が期待できることにこのテーブルの意義があった（松田、高塚、松下、苗村、大坊、2007）。

この研究では、参加者の個人特性として非言語的な表現力スキル（ACT、大坊、1991）やリーダーシップ機能（PM理論による、P、M機能の自己評価）、外向性・内向性のパーソナリティを取り上げ、チャット場面と課題場面での参加者相互の評定（コミュニケーション行動特徴、話し合いへの貢献度、参加度、満足度、P、M機能の他者評定、葛藤の認知度など）を検討した（ACT得点の高さは、解読能力も高いことが確認されている）。

M機能（集団において他者を大事にする、人間関係配慮型の傾向が強いリーダーシップ傾向）について比較すると、地図を作成するとの課題条件では、ACTの高低の比較では関係がない。高群、低群ともほぼ同じぐらいのM機能得点を示している。それに対して、チャット場面では、高低2群間に大きな落差がある。コミュニケーションの表現スキルの低い人（低ACT）は、他メンバーから集団意識があまり認められていないが、表現力の豊かな人は、参加者の関係維持の行動をよく取っていたと認められている。コミュニケーションの表現力の高さは他者の行動を解読し、配慮できていると見なされていると言えよう。

自己評定による発言の活発さを外向性、内向性群で比較する。社会的外向性（他者に関心があり、社会的な活動に積極的である）群は、チャット場面では有意に発言が活発である。課題場面では差はない。課題解決場面では、地図を正確に作らないといけないという課題に集中する。チャット場面というのは、目標が漠然としている。集中すべき一定の課題がないので、個人の持っている社会的活動への指向性が表れやすいのではないかと考えられる。

Table 2は、用いた指標値の平均値を両条件で比較したものである。参加度、発言の活発さ、貢献度、満足度については、チャット条件に比べて課題解決条件で有意に高い。

Table 2 満足度を目的変数とした重回帰分析 (stepwise法による)の結果

課題解決条件		チャット条件	
変数	標準回帰係数 (標準推定値)	変数	標準回帰係数 (標準推定値)
貢献度	0.374 ***	M機能の自己評価	0.480 ***
参加度の他者評価	0.325 ***	M機能の自他評価落差	0.384 **
関係葛藤	-0.187 **	関係葛藤	-0.368 **
発言の活発さの他者評価	-0.234 *	発言の活発さの自他評価落差	-0.251 *
M機能の他者評価	0.115 *	ACT得点	-0.219 †
参加度の自己評価	0.165 †	参加度の他者評価	0.203 †
社会的外向性	0.099		
参加度の自他評価落差	-0.113		
N=180		N=56	
Adj. R ² =.4719		Adj. R ² =.4358	
† p<.10 *p<.05 **p<.01 ***p<.001			

大坊、松山、藤原(2012)

ところが、関係葛藤（自分が発言したのに、他者から無視されたなど、人に由来する軋轢感）と、課題葛藤（課題自体がつまらない、しっくりこないなど）を比較すると、課題解決条件の方が高い。それなのに、貢献度や満足度は高かった。これはどのような意味を持つのであろうか。課題の難易度が関連すると思われる。大学生であれば概ねおよそ45分あれば正解できるものである。設定した制限時間は45分間であり、多くのグループでは正解に近い状態にはなっていた。目標が与えられ、その解決に向かうということ自体は集団活動を賦活する。正解を求めるために参加者の持つ情報のギャップを埋めたい。したがってコミュニケーションが活性化する。課題解決することは、ギャップを埋めることにつながる。その過程には葛藤も生じるが、課題解決に向けて努力すること自体に知的挑戦心が刺激され、満足できる。

チャット場面では、どのような話をしても構わない。そうすると、努力するモチベーションも高くはならず、コミットメント、満足度も高くない。

容易には正解に到らないことで参加者は焦燥する、相応に困らせるような課題であることによって、コミットメントが高くなり、充実感を自覚できる。満足感が得やすいと考えられる。

Table 3は、正解に到った群か否かについて行ったロジスティック重回帰分析の結果を示したものである（藤原、毛、木村、磯、大坊、2014）。投入した変数は、参加者への親密度、群の女性割合、それとGini係数（参加者間の発話機会についての偏りの程度）、および、後者2変数の交互作用項である。

Table 3 正解の有無に影響する要因の効果

	頻度		時間	
	β	オッズ比	β	オッズ比
定数	-1.49 **	0.227	-1.76 **	0.172
各成員への親密度	1.10 †	3.002	1.80 *	6.051
女性の割合	-0.75	0.472	-1.16 †	0.315
Gini 係数	0.46	1.590	1.25 *	3.504
女性の割合 * gini 係数	0.78	2.177	1.47 †	4.354

† $p < .10$, * $p < .05$, ** $p < .01$

藤原、毛、木村、磯、大坊(2014)

発言時間についてのGini係数の効果は有意であり、4人の発言時間が均等から外れている、つまり、発言時間に偏りがあるほど、正解に到りやすい。この種の知的な刺激に触れると、参加者（大学生）は鼓舞されて意欲的になる。そうすると、まとめようとして積極的に発言するリーダーが出てくる。皆が均等に発言を交代的に行うような場面では、なかなか正解に収束しないことを示唆する結果と考えられる。

課題解決を要する場面には、保有する情報の落差があり、効果的に解決に導く者とそうでない者との葛藤が生じやすい状況とも言える。問題解決は葛藤を生じやすいけれども、それを調整しながらコミュニケーションを進めることになるので、正解に到らなくとも努力するプロセスに満足しやすい。この実験では所定の時間内には多くのグループは正解に達していない。でも、満足度が大きい。それは討議の過程でのコミットメントの高さによると考えられる。

一方、チャット場面では、前述のように個人の特徴が影響する。集団維持、発言に大きな落差を生じることではない。

近年、場を扱う研究が増えてきつつある。食事場面でのコミュニケーション研究、学会大会会場でのポスター展示のプレゼンターと来場者とのやりとりの分析もなされている。

共生社会の前提としてのコミュニケーション

個人は社会に含まれており、社会は個人によって成り立つ。ホロンという概念があるが、それに近い構造ではないかと言える。この種の構造を考えること自体が人間に関する科学の基本的なテーマになるべきものである。

双方の間にギャップがあると、それを埋めるために

コミュニケーションがなされる。なんらかの課題が解決できないとそれを埋めるモチベーションが高まるのが一般的である。それは一回だけで収束するわけではない。ある面でのギャップが埋められても人は多様な側面を持っており、別な面でのギャップが発生する、そうするとそれを埋める。このような一種のギャップ→充足→ギャップ→充足のアップダウンの過程は長い年月の経過では定常化に向かうであろう。想定外の出来事が起こると、突出した大きなギャップが生じであろうが、この繰り返しは続く。いずれにしても定常状態に収束することはない。収束しかかっただけは、また別の課題が生じるという連続なのである。

長期的な対人関係について、このことだけで説明するのは難しいが、短期的には満足度が高くなる。そうすると、それによって、一対一の個人間の関係が分かりやすく、親密さも高くなりやすい。そして、その関係をさらに維持しようとしがちである。つまり、サステイナブルな関係指向が見られる。さらに循環的に心理的な親密さのレベルは上昇する。親密さの程度が増すと現象としてのコミュニケーションを増す必要は少なくなり、定常状態となる。記号化や解読の労を要しない、デカセクシスとも言い得る、コミュニケーションを要しない、スーパー（メタ）・コミュニケーションの状態に推移することが期待できる。

長年、若いカップルの段階では一生懸命にしゃべったり、一生懸命見つめ合ったりするが、長年連れ添った円満な関係の夫婦（「サザエさん」の波平とフネのような関係）になると、いちいち言わなくても、お互いのことが分かり合える。これは、最上位のメタ・コミュニケーションの段階—以心伝心の関係—と言える。現実には、なかなか達成できない関係であろう。そばにいて、相手の気持ちが分かる、気持ちを伝えられるという状態のことである。

これは理想的なコミュニケーションとして目指したいものである。そして、ある意味では、well-beingにつながると言える。それを促進するための実践として、コミュニケーション・スキル、多くのチャネルをうまく使うということが主眼となるトレーニングがある。

これは、コミュニケーション行動だけではなく、相手との関係の方針の設定、目的をどう理解するのかということも含めた、マクロな概念としての社会的スキルとなる。

スキル・トレーニングは、現状以上のコミュニケー

ジョン・スキルを目指す。コミュニケーション・チャンネルのルールや機能の理解、コミュニケーション効果を向上させることがねらいとなる。向上するということは、適切に自分を伝えられる、相手のメッセージを適切に把握できるとことになり、満足できる。

そうすると、一方の向上、満足感の充足だけでは平衡ではなく、不十分であることに気づく。互いに満足できなければ、協調にならない。相互協調によってこそ、安定した、円滑な対人関係が築くことができる。そうすると、個人も集合としての社会もwell-beingに到ると期待している。社会的スキルないしコミュニケーションのトレーニングはそのための実践である。

これまでコミュニケーション研究を、筆者は40年ほど行ってきたことになる。少なくとも心理学領域でのコミュニケーション研究は、概ね1950年頃から急速に展開している。およそ60年長の歴史である。

それ以前では、コミュニケーションの概念は一種の空気のような扱いであった。人と人とのつながりに関する研究は多数あったものの、主たる変数として取り上げられることはなかった。例えば、なんらかの実験の教示を行う、参加者に何らかの活動を指示することについても、それは誰が担当しても同じだと考えられていた。

しかし、1960年代になって、Rosenthalらの実験者効果についての研究がある。実験者が替わるだけで学習効果は全く異なることに基づいて提唱されている。

実験の教示を誰が行うのか、男性なのか女性なのか、あるいはパーソナリティによっても、その実験結果は左右されることがいくつも報告されている。これはやっかいなことである。誰が教示担当者になるかによって結果は異なるわけなので、それを解決するのは容易ではない。そこから、コミュニケーションの研究をしなければならぬということになってきた。

こうなると担当者条件を操作するだけでも膨大な研究を要することになるので、大方はこれを主題にした研究をしつづける。ここに、多くのコミュニケーション研究者が生まれてこないという残念な状況がある。面倒なので敬遠されたのである。研究すべき課題は大いにあるが、なかなか解決されていない。

社会的スキル・トレーニングの目的

スキル・トレーニングのプログラムを簡単に紹介する。「自己紹介」はトレーニングの効果的なプログラムの一つと言える。例えば、たくさんの人がある場合で、一対一で自己紹介をしてもらう。詳しい指示・説明はしない。終わった後に、何人かについてそれぞれ、どのような人でしたかと尋ねる。そうすると、適切に説明できる人もいるが、なにを紹介されたか分からない人もいる。つまり、自己紹介の内容が伝わっている場合もあるが、伝わってない場合もある。それでは、どうして伝えられなかったのか。そこからコミュニケーションの意味を考えていくということから始めることにしている。第一ステップのプログラムと位置づけ、うまく伝えられた人の特徴はどうであったのかを説明する。

他のプログラム例としては、「最近のあなたの楽しかったことを思い起こしてください。それを、相手に話してください。ただし、その際、相手の顔を見ないで話をしてください。」、また、この逆バージョンとして、「最近、腹が立ったことを、相手の方にお話ししてください。そのときに相手の顔をよく見ながら話してください。」

これは、日常的な場面ではミスマッチなこと。楽しいことであれば、相手を巻き込みたくなる。楽しいことを話そうとすると、ついつい相手を見て、楽しい思いを一体化したい。一方、嫌な話題であれば相手の顔を見て話してくださいと言われると、相手を見ることができなくなってくる。また、見ることに注意が働いていると、腹が立つことではなくなり、笑い飛ばすような話になっていく。ポジティブなことであれば、相手を巻き込みたい、そのためにチャンネルを動員する。ネガティブなことであれば、積極的なコミュニケーションにならない。上述のように、コミュニケーションとして積極的になろうとするとその内容はポジティブになる。コミュニケーションのチャンネルがいかに相補的に連動しているのかを理解するプログラムなのである。

トレーニングの効果の測定については、一般に社会的スキルの自己評価を求めている。自己評価の結果は一種の自己効力感と言える。社会的スキルを測定する項目に基づいて自分にどの程度当てはまるのかを自己認知する。トレーニング前、後、途中の区切り

で何回も行うことになる。この比較でどれほど客観的な効果測定ができるのかとの指摘もある。しかし、先ず自分自身が自分の変化（心理的な充足感、向上感を含め）をどう捉えるのか、それによって、一歩先に踏み出せるかどうかが決まる。それをどう検討するのが重要である。

スキル・トレーニング後、3ヶ月後にフォローアップしてみると、3ヶ月後には、トレーニング直後に上がった結果は持続していた。さらに、トレーニング直後には、変化していなかったスキルが、3ヶ月後にはもっと上昇するものもあった（後藤、大坊、2005）。

トレーニング内容は、日常的に経験するようなことを集中的に行うものであり、その時の経験、思いにトレーニング後の日常生活の中で思い当たることが少なくない、いわば、トレーニングの経験を反芻しているのに似ている経験が続くと言える。

トレーニングで行う内容は、協働性、向社会性、well-beingを目指す基本となるものではないかと考えている。

地図を作成する場面などは、凝集した対人的な交渉とも言える。そのような場面では、意見を述べるには相手の言うことを聞かなければならない、話を調整する人も必要であることが、ごく短い時間の中でもよく分かる。その意識を高めてもらうために、プログラム後に意図の説明、解説をする。そうすることによって、他者に対する配慮、気遣いなどがうまく表れて出てくる。それは、自他の、社会のwell-beingにつながるかと考えている。

スキル・トレーニングの目的は、短期的には、効果的なコミュニケーション力を上げること、自己の満足感を充足させること、それから、円滑な対人間関係がいかに双方向であるかということを確認してもらうことである。相互協調性、互いに配慮することが主眼となる。この種のトレーニング活動が多くなされるならば、住みやすい、共生社会ができてくると考えている。

循環する過程の一環として自分、他人がいる。換言するならば、循環する過程の中であって、自分を理解し、他人を理解するものである。そのことを考えるならば、人は多くの場を経験する必要があると言える。

結局、このようなトレーニングの活動等を通して、自分を洞察して、他者を知ることになる。コミュニ

ケーションを行うことは、一方的なことではない。他者と一緒に行う活動を通じて自己感、他者感、社会感の吟味ができるようになる。それは、入念な説明、講義をしなくても、自ずと人間そのものの理解、社会の理解が深まっていくことになると考えている。

コミュニケーションのスキルを磨くことは、記号化と解説を適切に行って、自分、他者を円滑に理解できるようになる。そうすることによって、些細なきっかけを用いてでも他者にメッセージを発することができ。わずかな手がかりからでも相手のメッセージを読み取ることができる、いわば、以心伝心とも言い得る疎通性を増すことが期待される（Figure 4）。

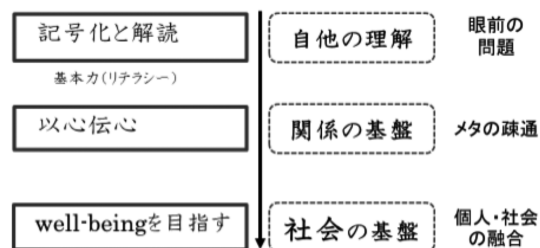


Figure 4 コミュニケーションの先に目指すもの
～現象からメタ・コミュニケーションへ～

記号化と解説を適切に行い、自他の理解を深めることは、日常的な、目の前の問題である。以心伝心は、高度に親密な関係を築くために欠かせない、現象に表されるコミュニケーションの背景にあるメタの疎通性の問題である。そして、これらを踏まえて、われわれは、well-beingを目指すことができる。それは、誰もが希求すべき、個人そして社会の揺るぎがたい基盤づくりになると考えている。

コミュニケーション環境自体が変化しつつある。今後は、アンビエント情報社会の推進に示されているように、益々環境にコミュニケーションをキャッチするツールが組み込まれつつある。そうすると、自分がコミュニケーションしていても、自分が主体的に行っているのか、環境に仕向けられているのかどうかは定かではなくなる。自分と環境との境目が不分明になってくる可能性がある。この意味からしても、新たな人間観を構築しなければならないのではなからうか。

最後に、相互理解のダブル・スウィングモデルを取りあげる。この見解は、移民研究に由来している。Yoshikawa(1987)は、異文化適応するためには、一方が他方の文化に合せていくということでは、不十分で

あり、後々双方向の文化理解ではなければ齟齬が残る。自らの文化を他方に伝播しながら、他方の文化を受容していく、双方向の文化融合が必要であると述べている。人対人の適応的なコミュニケーションも基本的には同様に考えられる。自分の捉え方をもって一方的に相手に影響を及ぼそうとしても不十分である。一方の捉え方を、相手に伝達し、相手の考え方を他方も共有する必要がある。それぞれの立場、考え方からするとどう行動するのか、判断するのかを、互いにセンシングして、自分の中に取り込まない限り、一体化は難しい。それぞれが相手の捉え方を自分の中に取り込むことが必要である。

新たな場、それを、筆者は共生社会だと考えている。個人、関係、集団の循環的な構造を再認識する仕掛けとしてのコミュニケーションは、いつの世も当たり前用いられている。しかし、時代、技術革新によって、その様相は変化してきていることを機に応じて認識し直す必要がある。コミュニケーションによる、個人と環境との融合性、自他の境界の曖昧化について敏感でなければならない。

具体的なトレーニングについて述べたが、葛藤を内包する協調性に気づく実践、人と物との境界についての捉え直し、人ができることと不可能なことについて改めて考えていくことは益々追究すべき課題であろう。

註

持続可能社会にむけた知的情報空間技術の創出「知的情報空間プロジェクト講演会」での講演記録を基に改編したものである。講演の機会をいただいた、東京農工大学工学部情報工学科藤田欣也教授に感謝いたします。

引用文献

- 大坊郁夫(1991). 非言語的表出性の測定: ACT尺度の作成, 北星学園大学文学部北星論集, **28**, 1-12,
- 大坊郁夫(2014). 場を活性化する: 対人コミュニケーションの社会心理学 高木修監修 大坊郁夫、竹村和、休編 社会心理学研究の新展開. 北大路書房 Pp.26-39.
- 大坊郁夫・松山早希・藤原 健(2012). 小集団の問題解決場面におけるコミュニケーション行動と対人認知との関係～社会的スキルと対人関係～, 電子情報通信学会技術研究報告, **111**(393), 21-26.
- 藤原 健、毛 新華、木村昌紀、磯友輝子、大坊郁夫(2014). 小集団の集団的知性に関する一考察—課題解決場面における発話の分散と性別の割合—, 日本社会心理学会第55回大会発表論文集, 125.
- 後藤 学、大坊郁夫(2005). 短期間における社会的スキル・トレーニングの実践的研究、対人社会心理学研究, **5**, 93-99.
- 前田奈穂・横山ひとみ・藤原 健・大坊郁夫(2011). 会話行動が関係開始スキル評価に与える影響1)―発話内容とハンド・ジェスチャーを用いたマルチ・チャンネル・アプローチによる検討―, 社会言語科学, **14**, 171-187.
- 松田昌史、高塚陽亮、松下光範、苗村健、大坊郁夫(2007). 集団課題解決における他者の存在感の影響-他者の姿が課題解決を阻害する事例、電子情報通信学会技術研究報告, **107**(No308), 57-62.
- 松田昌史、大坊郁夫、熊野史朗、大塚和弘、大和淳司(2013). ビデオ通信環境における対人位置と印象形成に関する探索的研究、ヒューマンインタフェース学会論文誌, **15**, 433-442.
- 坂本大介、神田崇行、小野哲雄、今井倫太、鎌島正幸、石黒浩(2004). 協調的身体動作に基づく人-ロボット対話の実現、情報処理学会シンポジウムシリーズ: インタラクシオン2004、5、pp.3-10,
- Yoshikawa, M. J. (1987). Cross-cultural adaptation and perceptual development. (Kim, Y. Y., and Gudykunst, W. B. Eds. Cross-cultural adaptation current approaches. Newbury Park: Sage Pub., Pp.140-148.)

Interpersonal communication studies for well-being

Ikuo DAIBO (School of Motivation and Behavioral Sciences, Tokyo Future University)

Communication studies are becoming change the perspectives of human being and society. Interpersonal communication is performed continuously by a plurality of people. It requires particular media and settings. In addition, it requires the traits of communication channel, the social norm as premises for social behavior and the goal (well-being) of interpersonal communication. Communication field is the process by which above factors and participants, latent audience, and physical environment are interacted alternately. The aim of interpersonal communication is to reduce of information gap for making flourish relationship. We should make an effort to improve communication skills for building symbiotic society in considering the evolution of communication technology and the transformation of social values.

Keywords: interpersonal communication, well-being, communication skills, symbiotic society