

理解とコミュニケーション

栄養士研修 2001/7/17
北九州市立大学 松尾太加志

1. コミュニケーションとは何か

意思の疎通？
伝達経路の確保？

2. 「コミュニケーションができない」とは

言っていることがわからない 命題的知識，手がかり情報が共有できていない
考え方が違う スキーマが異なる
わかってもらえない メンタルモデルが形成できない

3. 理解とは？

「わかるとは，入力情報が，人間の情報処理系のなかで適切に処理されて，頭のなかに格納されている
既有知識に同化させることができたか，あるいは既有の知識をうまく調節できることである」(海保，1988)

3-1. コミュニケーションモデル

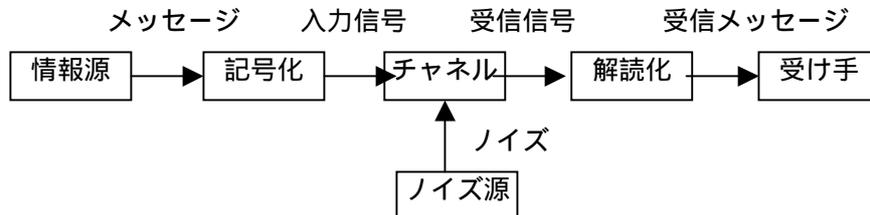


図1 シャノンのコミュニケーションモデル

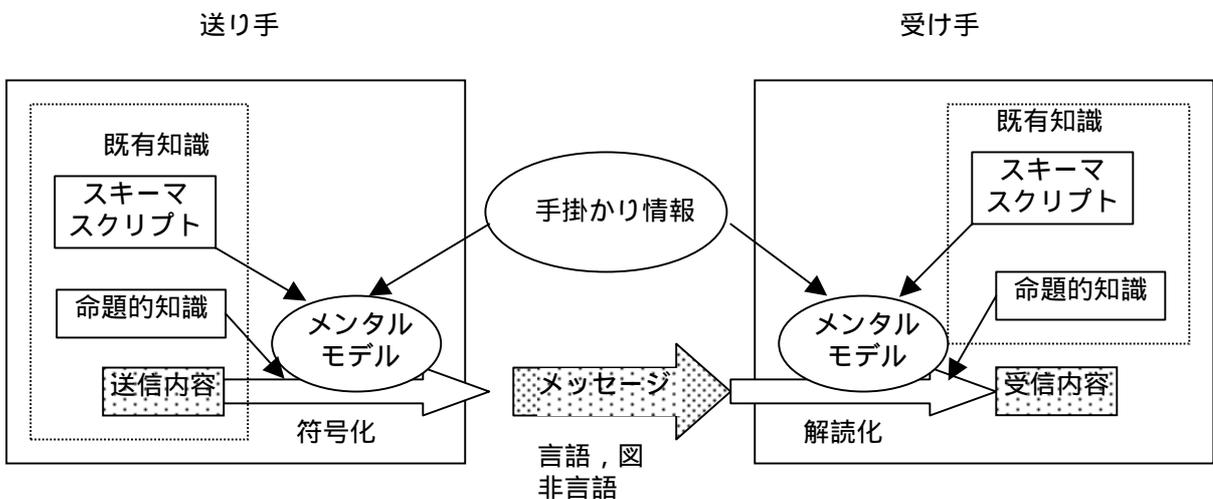


図2 新しいコミュニケーションモデル

3 - 2 . 「わからない」のいろいろ

例文1 「Abk skl yamaku sumi」

例文2 「右のほうを3の5でお願いします」

例文3 「内部記憶装置が足りなければ、外部記憶装置を使えばよい」

例文4 「北九州市には、公立の北九州市立大学がある」

- ・命題的知識がないからわからない
- ・手掛かり情報がないからわからない
- ・スキーマがないためわからない

例文5 「今度は、殻がうまく割れたので、できたと思ったら、前と同じ結果だった。油を敷くのを忘れていたので、黄色いところがぐちゃぐちゃになった」

例文6 「作り直して今度はエラーが出なかったから、できたと思ったら、前と同じ結果だった。リンクし忘れていたので、前のが動いていただけだった」

スキーマ、スクリプト

スキーマとは、いろいろな要素を統合的にまとめあげるために必要な知識で、要素間の関連や構造についての知識。命題的知識として表現されるものではなく、図式的な表現あるいはメタ図式的表現になっている。

ここでいう要素とは、言語、視覚情報、聴覚情報、行動などといった形態にとらわれないさまざまな知識の要素を指す。とくに、それが行動の一連の系列となっている場合をスクリプトという。

スキーマの発動とは？

「わかる人にはわかる」とは？

3 - 3 . メンタルモデル

例文8 「手続きは全く簡単である。まず、物をいくつかの山に分ける。もちろん全体量によっては、一山でもよい。設備がないためにどこか他の場所に行かないとしないとしたら、それは次の段階であり、そうでなければ、あなたの準備はかなりよく整ったことになる。大事なのは一度に余り多くやらないことである。つまり一度に多くやり過ぎるより、むしろ少なすぎるくらいの方がよい。この注意の必要性はすぐにはわからないが、もし守らないと簡単に厄介なことになってしまうし、お金もかかることになってしまう。最初この作業は全く複雑に見えるかもしれない。しかしすぐにこれはまさに人生のもう一つの面になるであろう。近い将来にこの作業の必要性がなくなると予想することは困難で、決して誰もそれについて予言することはできない。手続きがすべて完了すると、物をまたいくつかの山に分けて整理する。次にそれを決まった場所にしまう。作業の終わった物は再び使用され、そして再び同じサイクルが繰り返される。厄介なことだがそれは人生の一部なのである。」

メンタルモデル

理解をするためにとりあえず作られた枠組みであり、仮説。理解の過程とは、仮説として作られたメンタルモデルを検証していく過程。

「わかる」とメンタルモデル

「『統一的な文脈』のもとに各『部分』が適合するという構造を持つことができれば、『わかった』という感覚を得ることができる」(西林, 1997)

同化と調節とは？

送り手のメンタルモデル

例文9

Aさん「コンピュータが動かないんですけど…」

Bさん「どのような環境でお使いですか？」

Aさん「え？ あおう、窓際で日の当たるところですが…」

参考文献

海保博之 1988 こうすればわかりやすい表現になる 福村出版

西林克彦 1997 「わかる」のしくみ 新曜社

松尾太加志 1999 コミュニケーションの心理学 認知心理学・社会心理学・認知工学からのアプローチ ナカニシヤ出版