

コミュニケーションの心理学 “伝える” しゅみ・“わかる” しゅみ

2003/2/19

北九州市立大学文学部 松尾太加志

1. コミュニケーションとは

「コミュニケーション」とは、もともと「共有」という意味。伝えたい内容を共有することがコミュニケーション。しかし、ただ伝達をただけではコミュニケーションとは言えない。相手にわかってもらえることが必要。

2. 人間の理解過程の特徴

理解とは、伝達されたメッセージを解読していく過程である。その解読には、伝達されるメッセージだけではなく、既存の知識が必要である。場合によっては、メッセージの内容よりも自分の持っている知識を優先させてしまうことさえある。

以下のような特徴が人間の理解過程である。

2.1 無意識的推論

伝達されたメッセージだけからは、完全に解読できないことがある。そこで、人間は無意識のうち「こうではないか」という推論を行っている。その推論には既存知識を利用している。

2.2 ヒューリスティックな判断

人間は、伝達されたメッセージのすべてを利用するわけではない。その中の限られた情報だけで判断をしてしまう。その判断には自分が既に持っている知識を利用している。

2.3 トップダウン的処理

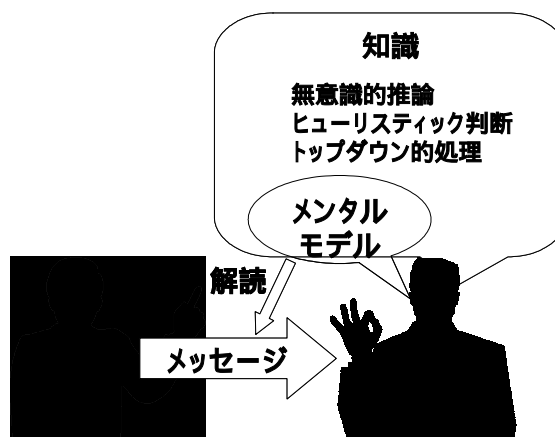
伝達されたメッセージに基づいて、何が言われているのかを理解していく(ボトムアップ)のではなく、先に結論があって、その結論に基づいて何が言われているのかを理解していく(トップダウン)。

3. メンタルモデルをいかに支援するか

人間の理解過程は先に結論がある。先に、こういうことではないかという仮説を立てる。その仮説のことをメンタルモデルという。その仮説を検証していく過程が理解過程である。つまり、メンタルモデルは、理解の枠組みとなっている。したがって、適切なコミュニケーションを行うためには、適切なメンタルモデルの構築を支援させることが必要である。

4. 上手なコミュニケーションのポイント

1. 概要を書く。タイトルでも可。
2. 階層化を行う。箇条書きでも可。
3. 「行なって欲しいこと」「行ないたいこと」を見出しとして書く
4. 記述ではなくコミュニケーションという意識を。



練習問題1 以下の文書をわかりやすく書き直してみましょう

予算について

今年度の予算が100万円ほど余っています。この予算を今年度中に消化しないといけません。そこで、お忙しくて申し訳ないのですが、何か購入したいものがあれば、ぜひ提出をしていただきたいと思います。ただし、予算額が10万円未満でない支社決済できませんので、消費税込みで10万円未満の物をお願いします。年度末のお忙しい時期で申し訳ありませんが、2月19日の水曜日までに庶務課の松尾まで提出してください。

庶務課 松尾

練習問題2 以下の文章をわかりやすく書き直してみましょう

私が担当している授業科目は、コミュニケーション論研究、特別研究、特別研究、現代人のこころ、心理学実験、実験心理学概論、コミュニケーション論、ヒューマンマシン関係論、学習心理学、コミュニケーション論演習です。このうち、最初の3つは、大学院の授業で夜の授業です。それ以外は、学部の授業です。現代人のこころは、教養科目でそれ以外は専門科目です。また、現代人のこころ、実験心理学概論、コミュニケーション論、ヒューマンマシン関係論は、昼と夜の両方行っています。昼が1時間目～5時間目で、夜は6時間目～7時間目です。

練習問題3 以下の説明をわかりやすく書き直しましょう

申請書が2種類あります。どの申請書を出すのかを下に示しました。

- 青色の申請書 所得が100万以上300万未満の方で変更される方
所得が300万以上500万未満で扶養者に所得がある方
- 黄色の申請書 所得が500万以上の方
所得が300万以上500万未満で扶養者に所得がない方
- 申請必要なし 所得が100万以上300万未満で変更しない方
所得が100万未満の方

参考文献

藤沢晃治 2002 「分かりやすい説明」の技術 講談社ブルーバックス 800円
藤沢晃治 1999 「分かりやすい表現」の技術 講談社ブルーバックス 840円
山本博樹・海保博之 2001 人を動かす文書作り 福村出版 1,600円
西林克彦 1997 「わかる」のしくみ 新曜社 1,890円
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 2,500円 ナカニシヤ出版 2,500円