

# IT エンジニアのためのコミュニケーションの心理学

2006/1/14

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、伝えたい内容を共有すること。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よりも、既存の知識のほうが重要な役割を果たしている。

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に「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

人間は相手が何をいいたいのかわかりたい。そこで、人間の理解過程は、わかっていなくても、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。

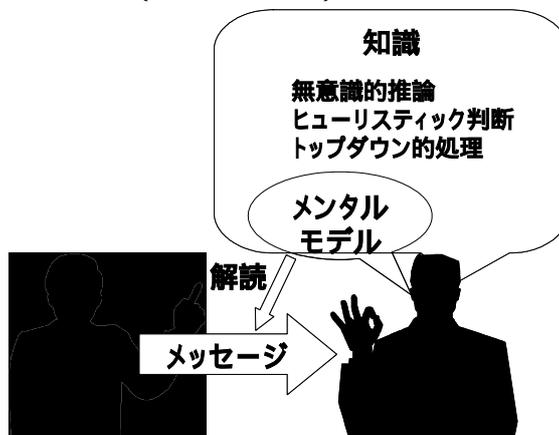


図1 理解過程

## 4. 利用者と設計者のコミュニケーション

設計者は、機器のしくみを頭に描いており（設計者のメンタルモデル）、それを機器やマニュアルで実現している。利用者は、機器を使ったりマニュアルを読みながら、機器のしくみを頭に思い描く（利用者のメンタルモデル）。利用者と設計者は直接コミュニケーションできないため、機器やマニュアルが利用者に適切なメンタルモデル構築支援が必要。

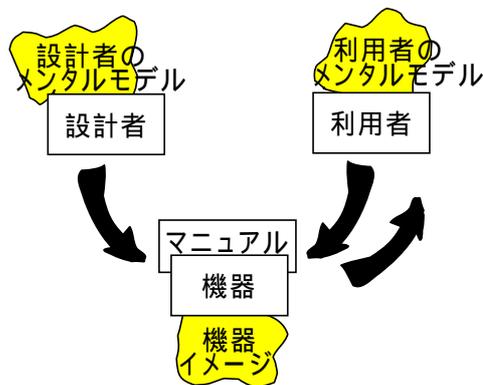


図2 機器利用のコミュニケーション

## 5. 上手なコミュニケーションのポイント

### 5.1 一般文書などの場合

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。

### 5.2 マニュアルに記述すべきこと

1. 操作(課題)の流れ: 操作(課題)全体の流れを最初に把握させる
2. 課題の意味(目的): 何を目的としてやっているかの説明
3. 課題の内容, 操作の意味(目的): そのボタン押しは何のために行なっているのか
4. 操作内容: どのボタンを押すかなどの具体的操作手順とその操作結果

### 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はいけません。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えます。ただし、予算額が10万円未満でないといと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(順不同)

- 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  
山本博樹・海保博之 2001 人を動かす文書作り 福村出版  
西林克彦 1997 「わかる」のしくみ 新曜社  
西林克彦 2005 わかったつもり 光文社新書  
海保博之・松尾太加志 2003 キャリアアップのための発想支援の心理学 培風館  
松尾太加志 1999 コミュニケーションの心理学 ナカニシヤ出版