

科学研究費助成事業 研究成果報告書

平成 26 年 6 月 20 日現在

機関番号：33902

研究種目：基盤研究(C)

研究期間：2011～2013

課題番号：23530831

研究課題名(和文)ミス・コミュニケーションの社会心理学的研究

研究課題名(英文)Social psychological research on miscommunication

研究代表者

岡本 真一郎 (Okamoto, Shinichiro)

愛知学院大学・心身科学部・教授

研究者番号：80191956

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 3,800,000円、(間接経費) 1,140,000円

研究成果の概要(和文)：1.ミス・コミュニケーションの日常の実態を知るために、誤解の用例を分類、検討した。2.対人配慮のミス・コミュニケーションの検討のため、言語諸表現の印象に関する語用論的検討と調査を行った。3.福島原発事故におけるクライシス・コミュニケーションの事例を、新聞報道等から収集し、どのような推意が生じて誤解を生じやすいかを語用論的見地から検討した。また、これに透明性錯覚がどのように関与するかについても考察を行った。4.クライシス・コミュニケーションの言語表現から生ずる推意やその他の諸印象に関して、インターネットによる調査を行い、その様相を明らかにした。

研究成果の概要(英文)：1.In order to grasp the outline of occurrence of miscommunication in general, we categorized various cases of daily misunderstanding. 2.As regards miscommunication arising from considerations for interpersonal relationships, we conducted pragmatic analyses of verbal forms; we also conducted surveys on impressions of these verbal forms. 3.We collected examples of messages of crisis communication released during the accidents of the Fukushima Nuclear Plants and analysed them in the light of types of the 'messages' implicatures which can be sources of misunderstandings. We also discussed how the illusion of transparency is related to these misunderstandings. 4.We conducted Internet surveys on crisis communication, focusing on implicatures and other impressions generated from messages' verbal forms.

研究分野：心理学

科研費の分科・細目：社会心理学

キーワード：ミス・コミュニケーション 透明性錯覚 クライシス 社会心理学 言語表現 リスク認知 語用論

1. 研究開始当初の背景

ミス・コミュニケーションは、日常しばしば生ずる問題である。日常の対人関係の中でも単純な誤解が生ずることは頻繁にある。ときにはそれが感情の齟齬を生じ、深刻な対立にまで及ぶことがある。また、社会のいろいろな場面では、ミス・コミュニケーションが非能率だけではなく事故につながることもある。一方では自然災害時などのクライシス状況では、リスクに関連したミス・コミュニケーションを最小にすることがきわめて重要な課題でもある。

研究代表者と研究分担者は、この問題の基礎的、応用的両側面の先行研究を整理しつつ、その解明に努めてきた。具体的には、研究代表者は、従来から主に言語表現の諸特徴の分析や透明性錯覚現象について、社会心理学的観点から検討を進めてきた。研究分担者は、リスク・コミュニケーション、クライシス・コミュニケーションに関して、様々な方向から実証的なアプローチを試みてきた。これらの経験は、ミス・コミュニケーションの解明、そしてそれをクライシス状況に応用して考察することに有用と考えられる。

2. 研究の目的

当初の研究の全体的目標は、ミス・コミュニケーションの過程を社会心理学的な観点から解明し、それをクライシス・コミュニケーションにおける問題解決にも役立てようというものであった。その際、具体的な言語表現の伝達意図と解釈の食い違いに着目する。具体的には次のような目的があった。

ミス・コミュニケーションについて、それを分類して、社会心理学の透明性の錯覚の理論を関連づけ、その発生のプロセスについて解明していく。

この問題が現実のコミュニケーション、とくにクライシス・コミュニケーションにおいてどのような障害(伝達の誤り、伝達の遅延、伝達もたらす悪印象など)を引き起こすかを解明し、発生しやすい状況を明らかにし、可能な防止策や影響の最小化の方策を提示することを目指す。

3. 研究の方法

現在までに行われた調査、分析などは以下の通りである。

(1)ミス・コミュニケーションとしての誤解の実態調査を知り、それと透明性錯覚の関係を検討するために、大学生に対して日常の誤解の経験に関する実態調査を行った。そしてそれらを分類して検討した。

(2)対人配慮のミス・コミュニケーションを検討するため、対人関係に関わる言語表現の使い分けに関して、「誤用」とされる表現も含めて、インターネット等による調査を行った。

(3)東日本大震災に伴う福島原発事故に関するクライシス・コミュニケーションの事例を、新聞報道等から収集し、どのような推意が生じて誤解を生じやすいかを語用論的見地から検討した。また、これに透明性錯覚がどのように関与するかに関しても考察を行った。

(4)クライシス・コミュニケーションの言語表現から生ずる推意やその他の諸印象に関して、インターネットによる調査を行った。参加者 434名。20~50代の男女(男性241名、女性193名)。一部の項目に関しては2群に分け、2種類の言語表現の差異を比較した。質問内容

【言語表現からの推論】

ア「今回の放射線量は直ちに人体に被害を与えるものではない。」

表現から生ずる推意を検討した。4項目。

イ「今回の事故では、結果的には多くの人に迷惑をかけることになりました。謝罪します。」

「結果的には」の有無2条件を設定し、推意による印象の差異を検討した。4項目。

ウ「放射能の汚染水放出に関しては、国内法に照らして行ったが、抜き打ちのようになつたことをお詫びします。」

「のよう」の有無の2条件を設定し、関与権限の無視による印象の差異を検討した。4項目。

それぞれ、7ポイント・スケール。

【環境保護に対する態度】

8項目。5ポイント・スケール。

【マスコミに対する態度】

2項目。5ポイント・スケール。

4. 研究成果

以上の諸研究から、以下のような成果が挙げられた。

(1)誤解事例の検討

内容別に誤解の事例を内容別に分類すると表1のように「その他」を含め8カテゴリーとなる(さらに下位分類した)。

聞き間違い 前回と同じく、同一母音で子音の異なる名前(性)の聞き間違いが多い(Hida ida, shida)

指示の取り違い 指示代名詞や名詞の指示対象や取り違いが目立つ。後者の1例『「駅のエレベーターの前で待つ」と言われて、地下鉄とリニモのエレベーターを取り違えた」

方言による間違い 「関西方言の『ほって(捨てて)』を『掘って』と間違えられた」

文脈からの推測の間違い 推意その他、多様な例があった。

「『いいよ』が拒否、反対の意味なのに、許可、賛同と誤解した。」

「『そのお菓子おいしそう』と感想を言っただけなのに、ほしいと言っていると思われる

た。」
非言語的コミュニケーションによる誤解
「友人が『* * (人名)がきれいだ』と言ったので、それを肯定する意味でほえんだら、バカにしていると誤解された。」

表1 誤解のタイプ

聞き間違い
名前の聞き間違い (名前以外)単純な聞き間違い (名前以外)特殊な聞き間違い
指示の取り違い
指示代名詞の指示対象 名前の指示対象の間違い 名詞指示の間違い 固有名詞と他との取り違い
意味の齟齬
方言による間違い
構文の取り違い
文脈からの推測の間違い
非言語コミュニケーションの誤解
その他

(2)対人配慮表現の分析

授受表現、他者の内心に関わる表現などについて、対人関係に基づくさまざまな使い分けがなされることが判明した。

こうした使い分けは、社会全体の中で共有されている部分もあるが、個人差があるし、世代差も考えられる。また、透明性錯覚により自らの使い分けの規範が一般的なものであると過大評価する傾向があることも考えられる。そこで、他者の使用を不自然に感じるだけでなく、それが自分の立場を無視したぶしつけな言い方である、したがって相手が自分をないがしろにしている、などという誤った対人認知にもつながりかねないおそれがあると考えられる。

(3)クライシス・コミュニケーションの事例分析

原発事故をめぐる政府等関係者のコメントには、表現から推意される内容が問題を生じさせかねないと思われる事例が見られた。このうち、Q、I、Mの3種類の推意に関して述べる。

Q推意に関わる例として、「条約の抵触については、保安院と安全委員会様に相談の上、国内法に照らして大丈夫だろうと言う事で実施、抜き打ちのようになった事についてはお詫びいたします」が挙げられる。送り手は「抜き打ちのような」こと以上のことは当てはまらない、つまり「実際は抜き打ちではない」というQ推意を生じさせようとしている。むしろ、詫びるべき点を明確にして、「事前連絡が不十分であったことをお詫びいたします」と言い切るほうが望ましかったであろう。

同様の問題を生ずる表現として、「結果として」「結果的に」がある。

I推意に関わる例としては、「食べてもただちに健康に影響があるとはいえない」における「ただちに~ない」がある。これは「食べる」と「ただちに~ない」ではない時点で健康に影響があり得る」というI推意が生ずる。そしてこの推意自体から、さらに、受け手の有する背景知識次第で様々の特定の推意が生ずる、という点である。たとえば、以下のような解釈が生じうる：「現時点での放射線量で、将来影響が出る可能性がある」「放射線量が今後増加すれば影響が出る可能性がある」「現時点のような被曝がある程度以上積み重なれば、将来影響が出る可能性がある」。

M推意の例としては、「可能性がゼロではない」が挙げられる。たとえば、「再臨界の可能性はゼロではない」という発言である。この発言は、「再臨界の可能性が(低いにしても)ある」と解釈されたために、当時の首相官邸が海水注入の中止を東京電力に指示したという点で重大である。

透明性錯覚は自分の内心が実際以上に他者に透けて見えていると思いこむ現象である。社会心理学の実験によって明らかにされてきた。透明性の錯覚が生じる理由として、Gilovichらは次のように論ずる。ひとは自己中心的な視点をとり、相手の視点を十分に考えに入れられない。上の実験で言えば、行為者や発言者は、相手が自分の感覚や感情など内的な状態に対して接近できないことを考慮しながら判断することができない。すなわち、Gilovichらは自分の内的な状態に相手が接近できると誤って判断することから透明性の錯覚が生ずると考えている。

上で事例を示してきたリスク・コミュニケーションや、謝罪が求められる場合のコミュニケーションにおいても、同じようなことが想定できる。送り手は受け手の視点を推測するのは困難である。そのため、受け手が送り手と同じような視点を有していると仮定してしまう。このため、送り手は自分の伝えようとしたことが、相手に実際以上に伝わっていると思い込み、さらに、受け手が自分の伝えたい内心を十分に理解してくれると期待してしまう可能性がある。

透明性の錯覚は、情報の伝え手が、自分の相手が自分の意図を分かっていること自体が分からないのである。また、仮に伝わっていないと気づいても、どうして伝わらないのか、意図したように伝わるようにするにはどうすればいいのか分からないことも多い。こうして、透明性の錯覚がある状況では、受け手には正確な説明が伝わらないことになる。

(4)インターネット調査

【言語表現からの推論】

ア。「直ちに」からの推論

「放射線量が増えれば影響がある」「浴び続ければ影響が出てくる」という推論の度合いが高く、「今の線量でも時間が経つと影響が出てくる」「直ちに影響を与えるものではない」という推論の度合いは低かった。

イ。「結果的には」からの推論

「結果的には」を挿入した条件のほうが、「心から謝罪したい」が本心を表している程度が有意に低く、「運が悪かった」「自分たちが悪かったのではない」が本心を表している程度が有意に高いと見られていた。

ウ。「(抜き打ち)のよう」からの推論

「抜き打ちのつもりはなかった」「実際は抜き打ちだった」「大変申し訳なかったと思っている」「自分たちに責任はない」のいずれの項目とも、表現による条件差は見られなかった。

ア～ウのいずれの項目とも、有意な性差は認められなかった。

【環境、マスコミへの態度】

環境への態度に関しては、主成分分析、コーティマックス回転により「環境指向」と「節電面倒」の2因子を抽出した。

これらの2因子およびマスコミへの態度の2項目に関して、言語表現1～3からの諸推論との関連を検討した。どの項目が相関が有意であるかに関しては、顕著な性差が認められた。

「直ちに」からはさまざまな推論が生ずることが明らかになった。政府等が意図したこととは別の内容である。

「結果的には」を挿入することで、謝罪の気持ちが低く感じられ、「運が悪かった」等不誠実な感情が推測されて、印象が悪くなるのが裏付けられた。「(抜き打ち)のよう」を挿入しても、「実際は抜き打ちだった」等の印象は変わらない。したがってこれらの表現は効果がないかむしろ逆効果になる可能性がある。

なお、こうした推論自体には性差はなかったが、環境保護への態度等と推論との関係には性差が見られた。こうした点に関しては今後さらなる検討が必要である。

以上のような研究の諸結果を踏まえて、ミス・コミュニケーションを低減する方策を、考える必要がある。

具体的には、メッセージ内容に関しては、そこから生ずる様々なタイプの推意の可能性を考慮に入れて改善することのほか、透明性錯覚を低減するということが挙げられる。

前者については、推意に関する調査結果のさらなる分析が必要である。というのは、推意の中には生ずることが当然予想され、それが問題にならないものもあるが、生ずると想定外の憶測や不安を生み出すものもあり、それらを見極めていくことが重要と考えられるからである。

後者については、他者の視点に気づくこと

が重要であると考えられるが、そのためにはどのような手法が有効であるかをさらに明らかにしていく必要がある。従来から指摘されているロールプレイ法、メッセージを公表する前に、事情になじんでいない第三者に示して、理解をチェックする手法なども挙げられよう。こうした点、さらに検討を進めていく必要がある。

5. 主な発表論文等

(研究代表者、研究分担者及び連携研究者には下線)

〔雑誌論文〕(計12件)

岡本真一郎 他者内心制約が解除される条件：調査的研究 愛知学院大学心身科学研究所紀要 心身科学 査読無 6, 2014, 9-13

岡本真一郎 ミス・コミュニケーション - 誤解の実態調査と検討課題 愛知学院大学論叢 心身科学部紀要 査読無 9, 2013, 25-29

岡本真一郎 関与権限と言語表現 - 議論の発展とリスク・コミュニケーションへの応用 - 愛知学院大学心身科学研究所紀要 心身科学 査読無, 5, 2013, 1-6

Wiedemann, P.M., Schuetz, H., Boerner, F., Clauberg, M., Croft, R., Shukla, R., Kikkawa, T., Kemp, R., Gutteling, J.M., de Villier, B., Flavia N. da Silva Medeiros and Barnett, J.

When Precaution Creates Misunderstandings: The Unintended Effects of Precautionary Information on Perceived Risks, the EMF Case Risk Analysis, 査読有 2013, 33 (10), 1788-1801.

岡本真一郎 リスク・コミュニケーションの分析 - どのような視点が可能か - 愛知学院大学論叢 心身科学部紀要 査読無 8, 2012, 1-5

岡本真一郎 関与権限と言語表現 - 「情報のなわ張り理論」の修正と拡張 日本語文法 査読有 12(1), 2012, 37-53

Kikkawa, T. Applications of simulation and gaming to psychology: A brief history and a look into the future. Studies in Simulation and gaming. 査読有 22 (special), 2012

吉川肇子 心理学の視点から見たリスク問題 ヒューマンインターフェース学会誌. 14(1) 査読有. 2012, 21-24.

岡本真一郎 ミス・コミュニケーションはどのように発生するか - 誤解の実態 - , 愛知学院大学論叢 心身科学部紀要 査読無 7, 2011, 9-12

吉川肇子 危機的状況におけるリスク・コミュニケーション 医学のあゆみ 査読有 239 (10) 2011, 1038 - 1042

Aizaki, H., Sawada, M., Sato, K., & Kikkawa, T. A non-compensatory choice experiment analysis of Japanese consumers' purchase

preferences for beef. Applied Economics, Letters 査読有 19(5), 2011, 439 - 444.
吉川肇子 医療におけるクライシス・コミュニケーション 安全医学 査読有 7(1), 2011, 23-32.

〔学会発表〕(計 1 件)

吉川肇子・岡本真一郎 リスク・コミュニケーションからの推論 - 推意と関与権限の検討 日本心理学会第 76 回大会, 専修大学 2012

〔図書〕(計 6 件)

吉川肇子 グローバリゼーションとリスク社会 (分担執筆) 東洋英和学院大学社会科学研究所 担当部分「食品リスクのグローバル化」(pp. 61-79) 2014, 272 ページ

岡本真一郎 言語の社会心理学 - 伝えたいことは伝わるのか - 中央公論新社 2013, 277 ページ

吉川肇子 科学者に委ねてはいけないこと - 科学から「生」を取り戻す (分担執筆) 岩波書店 担当部分「リスク・コミュニケーションのあり方」(pp. 104- 111) 2013, 210 ページ.

吉川肇子 (編) リスク・コミュニケーション・トレーニング ナカニシヤ出版 2012, 184 ページ

岡本真一郎 ミス・コミュニケーション - なぜ生ずるか どう防ぐか (分担執筆) ナカニシヤ出版 担当部分「第 1 章 コミュニケーションとミス・コミュニケーション」(pp 3-24) 「第 10 章 広告の誤誘導」(pp.175-193) 2011, 210 ページ

吉川肇子 ミス・コミュニケーション - なぜ生ずるか どう防ぐか (分担執筆) ナカニシヤ出版 担当部分「第 9 章 リスク伝達のミス・コミュニケーション」(pp.159 - 174) 2011, 210 ページ

〔産業財産権〕

出願状況 (計 0 件)

取得状況 (計 0 件)

6. 研究組織

(1) 研究代表者

岡本 真一郎 (OKAMOTO Shinichiro)
愛知学院大学・心身科学部・教授
研究者番号: 80191956

(2) 研究分担者

吉川 肇子 (KIKKAWA Toshiko)
慶應義塾大学・商学部・教授
研究者番号: 70214830