

第2講義
対人コミュニケーション
の特質

対人コミュニケーションの特徴

- 2者間のコミュニケーション
- 2者以上の場合は「集団コミュニケーション」
- 2者以下の場合は「個人内コミュニケーション」
- 対人コミュニケーションは2者がお互いについての情報、あるいはお互いが有している情報を共有することにより、2者間の関係が構築される
- 対人コミュニケーションのチャネルは言語と非言語の両方

コミュニケーションの類型

| | | | |
|---------|------|-----|----|
| 人数 | 少数 | 多数 | |
| 近接性 | 近接 | 遠隔 | |
| フィードバック | 即時的 | 遅延的 | |
| 役割 | 公式 | 非公式 | |
| メッセージ効果 | 特定 | 一般 | |
| 目的 | 非構造的 | 構造的 | |
| レベル | 個人内 | 小集団 | 公的 |
| | 対人 | 組織 | マス |

対人コミュニケーションの前提

- 人と人との間の相互作用である
- 社会的シンボルの交換である = symbolic interaction
- 方略・策略的である
- 自己呈示・関係構築などの道具的な目的により実施される
- 2つのレベル: 文脈的および关系的
- 意味の共有化のプロセス

対人コミュニケーションの条件

- 当事者の人数
 - 原則として2者間
- 双方向的過程
 - コミュニケーションの影響は両者相互に行われる
 - お互いに提供する情報が相手の認識・態度・価値観などを変える
 - お互いに適応・順応して行く過程
- 対面性
- 心理的關係
 - 相互に関する情報を共有することから親密性、信用、義務感などが生まれる
 - 関係性構築のため機能する

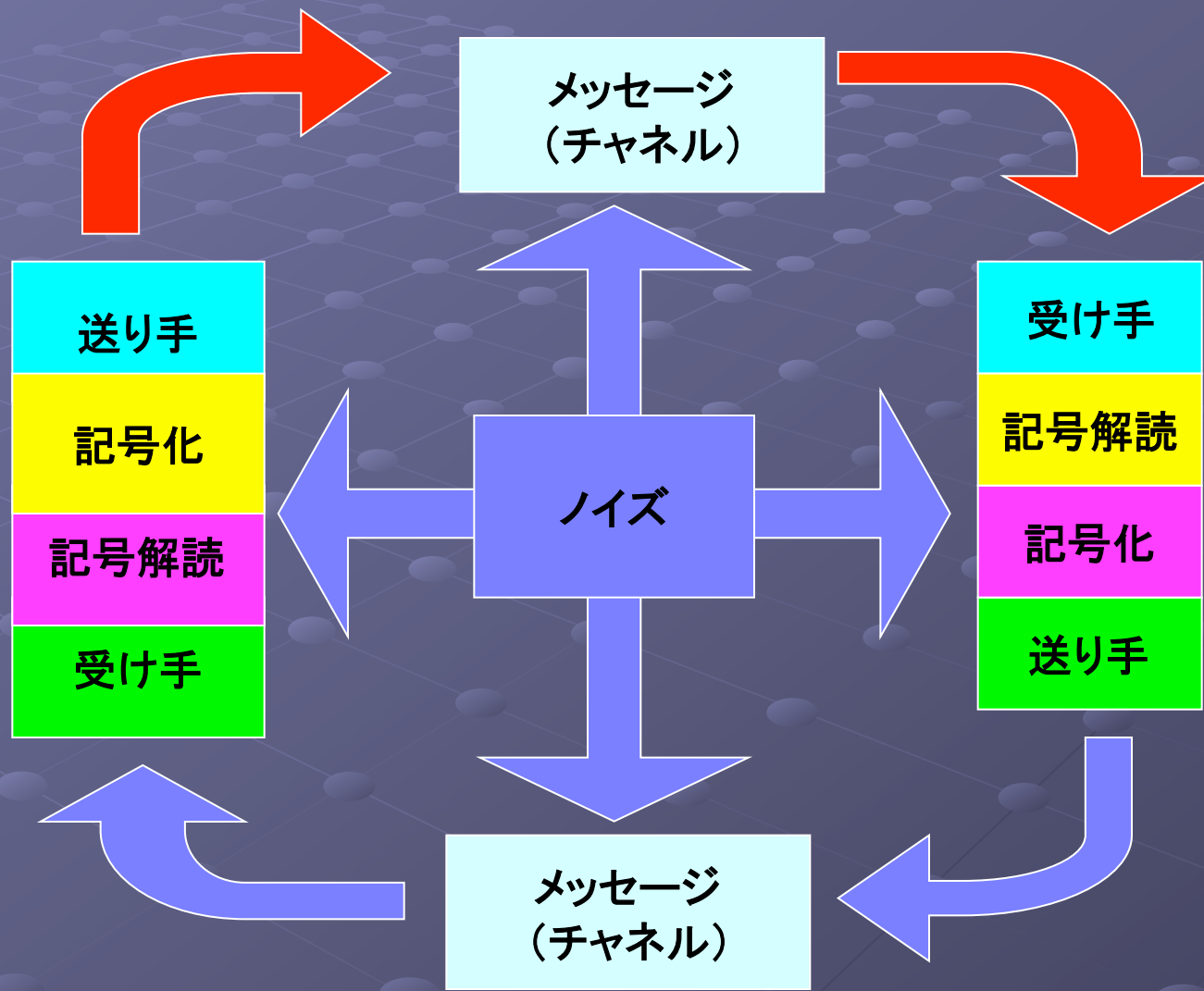
対人コミュニケーションとメディア

- 対人コミュニケーションは対面的(face-to-face=FTF)だけではなく、あるメディアを媒介したコミュニケーションでも含む(mediated communication)
- コミュニケーション・メディアとは、例えばコンピュータでのチャットやメール(computer mediated communication=CMC)、携帯電話の会話やメール、電話、手紙、電報などの手段を意味し、最近こうしたメディアエーテッド・コミュニケーションが注目を浴びている

個人内コミュニケーションとの相違性

- 個人内プロセスは：
 - 気づき、注意などの知覚的プロセス
 - 解釈、推測、記憶、経験などの認知的プロセス
 - ムード・情緒などの感情的プロセス
 - 先入観、意識、意見などの態度
 - アイデア、イメージなどの思考的プロセス
- 個人内コミュニケーションは以上のプロセスにおける自己フィードバック
- 「自己意識(私的・公的)」に近い
- 対人コミュニケーションは上記のことを他者に表明すること

対人コミュニケーション・モデル



対人コミュニケーション・コンピテンス

- 対人コミュニケーション・コンピテンスとは、**記号化**と**記号解読**の能力を意味する
- 伝えたいことを正確に伝わるように、相手にどのようなメッセージを送るのかを判断する認知能力と適切なメッセージを構築するコミュニケーション・スキルが要求される
- また、相手から送られてきたメッセージを正確に解釈・理解するための認知能力が要求される
- コミュニケーションは効果的で、適切に行われなければならない

ノイズ

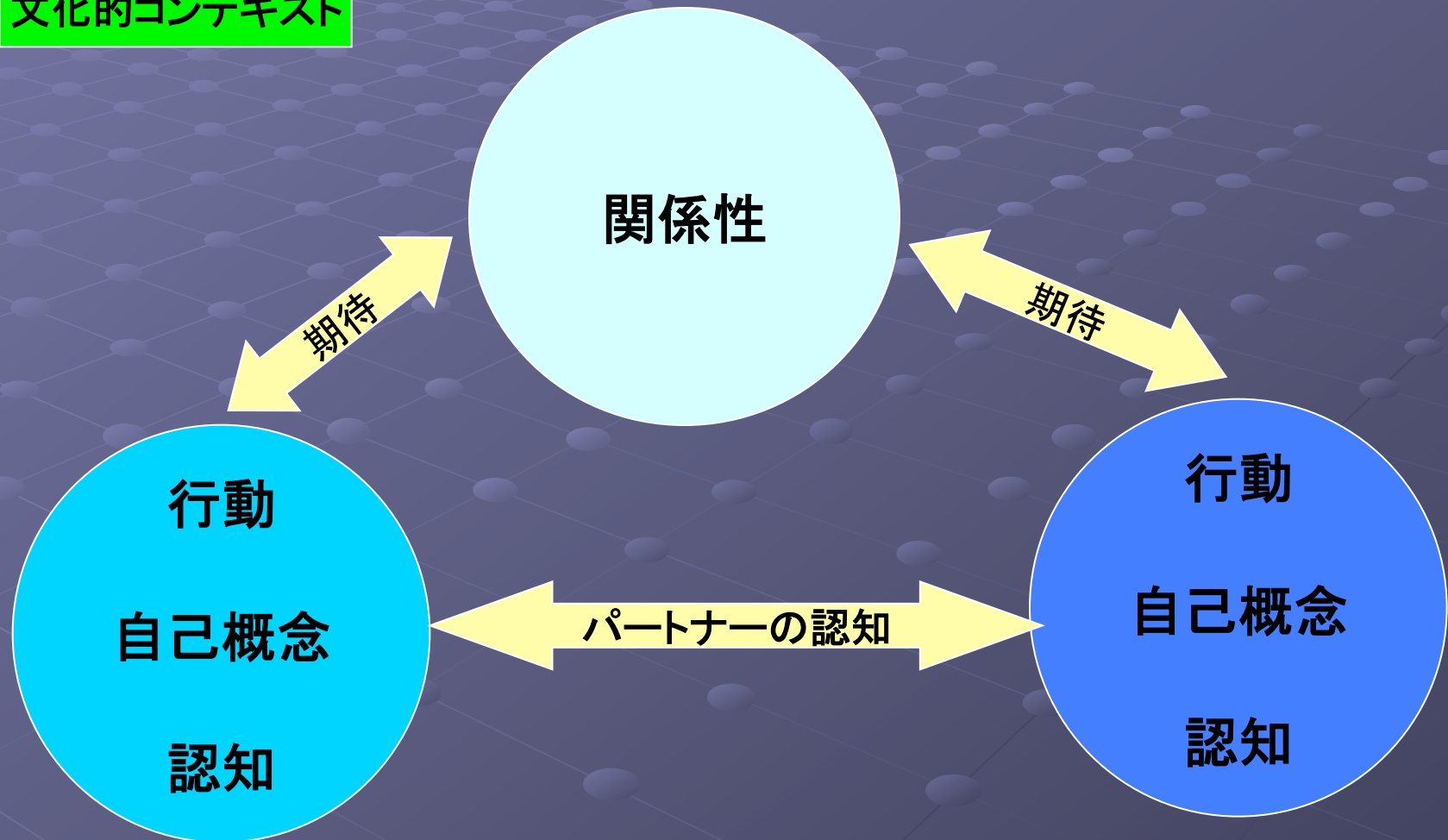
- ノイズはコミュニケーションを妨害する要因
- 外部ノイズは、コミュニケーションが行われている外的環境におけるノイズであり、騒音や気を散らす原因となる要因＝物理的ノイズ
- 内部ノイズは心理的および意味的なノイズ
 - 心理的ノイズは、メッセージの正確な解読を妨げる先入観、バイアス、偏見、態度などを意味する
 - 意味的ノイズは言語コードが共有されない場合生じる

対人コミュニケーションと対人関係

- 対人コミュニケーションを行うことによって、対人関係を発展させる
- お互いの情報を共有することにより、2者間の信頼が高まり、結果的に親密になる
- 対人コミュニケーションの関係性モデルはこうした2者間の相互作用のプロセスに焦点をあてる

対人コミュニケーションの 関係性モデル (Wiemann, Takai, Ota & Wiemann, 1997)

文化的コンテキスト



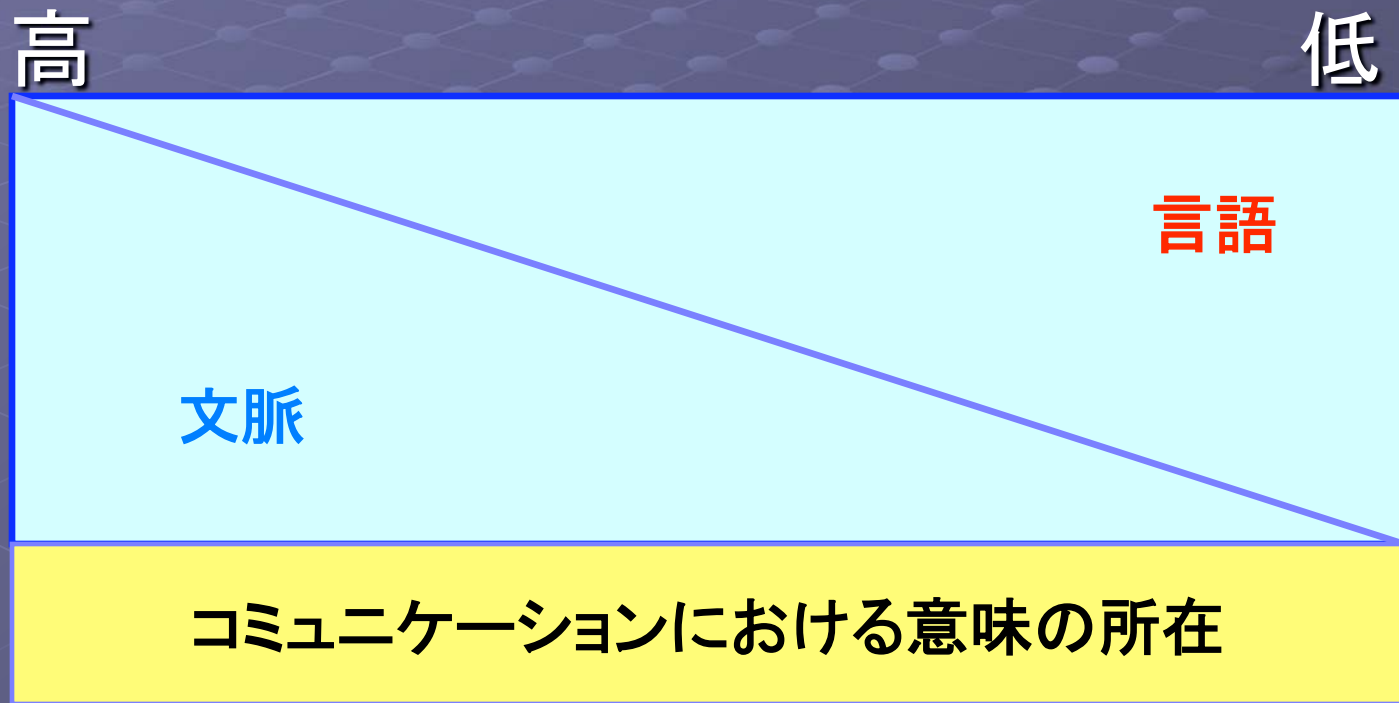
コンテキスト＝文脈

- コミュニケーションが行われる状況や場所
- 特定の状況には、特定の規範やルールがあり、これは文化によって規定される
- コンテキストの変数の例
 - 公式性・非公式性
 - 力関係
 - 相手との親密性
 - 相手との地位関係
 - 相手との関係性の経歴
 - 異性・同性

文化と対人コミュニケーション＝ コンテキストの重視

- 言葉を重視する集団がいれば、言葉よりもコンテキストに注意を払う集団もいる
- 例えば、英語を母語とする人は、一日に数回「I love you」とパートナーに言わないと、パートナーは不安になる
- ところが、日本人は言葉を使わずに愛情を表現する

Hallのコンテキスト論



Hallのコンテキスト論

● 高コンテキスト文化

- メッセージの内容は言語ではなく状況に潜在
- 曖昧で含みのあるコミュニケーション
- 非言語中心

● 低コンテキスト文化

- メッセージの内容は言語にある
- 直接的・単純明快なコミュニケーション
- 言語中心

対人コミュニケーションの目的

- 知識・情報の獲得・伝達
- 自己呈示・影響力の行使
- 娯楽の享受
- 対人関係の形成・発展・維持
- 道具的・課題達成

対人コミュニケーションのルール

- 文化的レベル
 - 特定文化の人々に共有される常識・規範・ルール
- 社会的レベル
 - 特定集団におけるルール
 - 例えば、学生の部活動内の規律
- 関係的レベル
 - 特定個人間の相互の了解として存在するルール

対人コミュニケーションの主要研究領域

- 対人認知過程(ステレオタイプ、偏見、差別、原因帰属、認知的スキーマなど)
- 対人関係発展過程(自己呈示、自己開示、対人魅力、葛藤、謝罪、関係維持・修復、社会的サポートなど)
- 対人影響過程(説得、態度変容、対人勢力、自己呈示、欺瞞、自己主張など)
- コミュニケーション・スタイル(言語特徴・態度、コミュニケーション方略、性差、対人コンピテンスなど)
- 各種コンテキスト(依頼、断り、批判、謝罪、調停、交渉など)
- 応用コミュニケーション(異文化間、医療、世代間など)

まとめ

- 対人コミュニケーションは2者間の相互作用
対人コミュニケーションは人間関係構築が主な目的
- 対人コミュニケーションをめぐるルールは、文化、社会および個人間においてある
- 次回は言語コミュニケーションについて