

# 会話の上手さにおける会話者と観察者の認知の差

國栖 壮馬

対人コミュニケーションの場には、会話者と、その会話を観察している観察者がいる。本研究の目的は、会話者の会話の上手さにおいて、会話者と観察者との間で評価がどのように異なるかを検討することである。対人コミュニケーションがうまく行われたかどうかを会話者と観察者が評価する時に、評価への動機や利用できる情報、情報処理の違いが原因で、両者の間には評価のズレが生じる。まず、自己高揚動機が働いて会話者は自身の行ったコミュニケーションを観察者よりも高く評価をする。また、観察者は会話者の感情や記憶といった内面的な情報を知ることが難しく、会話者のジェスチャーや笑顔、発話量といった目立つ行動を評価の手がかりとする。一方、会話者は発話量を手がかりとするが、非言語的なジェスチャーなどは手がかりとしない。また、観察者はコミュニケーションに関与していないため精緻に情報処理する必要がなく、大まかに判断する。コミュニケーションを認知するとき会話者と観察者で評価がこのように違うのなら、会話者の会話の上手さへの評価も、会話者と観察者で異なる可能性がある。そこで、会話者の会話の上手さを会話者と観察者が評価する時、両者はどのような点を評価の手がかりとするか、そして両者の評価にズレが生じているかを検討することにした。まず、自己高揚動機が働くことを考え、「仮説 1: 会話者の会話の上手さについて、観察者よりも会話者自身の方が評価は高くなる。」と仮説を立てた。次に、「会話の上手さ」を測る尺度には言語的行動に関する 4 項目(発話内容の明確さ、話し方の流暢さ、内容の具体性、言語の正確さ)と非言語的行動に関する 4 項目(表情・姿勢の良さ、ジェスチャーの使用、パラ言語における非流暢性、パラ言語のバランスの良さ)があるが、コミュニケーションを評価する時に会話者は非言語的情報を手がかりとしないことを考え、「仮説 2: 会話者による自分自身の会話の上手さへの評価に影響を与えるのは、会話者による自分自身の言語的行動 4 要素への評価である。」と「仮説 3: 観察者による会話者の会話の上手さへの評価に影響を与えるのは、観察者による会話者の言語的行動 4 要素と非言語的行動 4 要素への評価である。」という 2 つの仮説を立てた。また、「会話の上手さ」とコミュニケーション・スキルや自尊心との間に関連があるかどうかを探索的に検討した。

方法として、まず会話場面をカメラで撮影した。会話者には「会話の上手さ」や言語的・非言語的行動、コミュニケーション・スキル、自尊心を自己評価させる質問紙に回答させた後、話し手と聞き手に分けて、3 分間 1 対 1 でお互いを知り合えるよう会話を行わせた。次に観察者に、撮影された会話を観察させ、会話者の「会話の上手さ」や言語的行動・非言語的行動を評価してもらうため質問紙に回答させた。

その結果、観察者の方が会話者より「会話者の会話の上手さ」を高く評価しており、仮説 1 は支持されなかった。これは、自己高揚動機ではなく、自己卑下の傾向が見られたことが理由として考えられる。また、「会話者の会話の上手さ」を評価する手がかりとして、会話者は「表情・姿勢の良さ」を、観察者は「話し方の流暢さ」を選んでおり、仮説 2 と仮説 3 は支持されなかった。これは、会話者はコミュニケーション時に表情や姿勢を良くして対人関係を円滑に運ぶことが「会話の上手さ」であると捉えており、一方観察者は顕現性の高い「会話者の話し方」に注目し、流暢な話し方ができていることが「会話の上手さ」であると捉えているためと考えられる。また、探索的検討より、会話の上手さはコミュニケーション・スキルの高さと正の相関があることが分かった。

課題として、会話の状況や会話者たちの親密性、観察者の社会的スキルによって「会話の上手さ」の評価は変化し得るため、その点に関して検討する必要があるだろう。(社会心理学)