

# ディスコミュニケーションに関する考察

磯野 秀明

## A Study of discommunication

Hideaki ISONO

### 要 約

コミュニケーション・プロセスにおいて、情報の送り手と受け手の間で意思疎通や相互理解がうまくいかないなどのディスコミュニケーションは日常的に起こり得ることである。ディスコミュニケーションは単に人間同士のコミュニケーションだけでなく、情報技術を1つの基盤とした現代の情報化社会においては、コンピュータとのコミュニケーション、コンピュータや通信機器などを介したコミュニケーション及び企業など組織で戦略的に必要とされている情報システムにおいてもディスコミュニケーションの問題は避けられない。ここでは、ディスコミュニケーションの現象のいくつかを示すと共に、ディスコミュニケーションが何故起こるのかを中心として、対人コミュニケーション、ヒューマン・マシンコミュニケーション及び情報システムにおいて、この問題の原因などを検討してみた。コミュニケーションにおける情報の発信は、特に情報の受け手に何が起こるかということを認識することが重要となり、情報が正しく伝わったとしても、情報の受け手の立場・気持ちにそぐわなかったら、それはディスコミュニケーションということになる。

キーワード：コミュニケーション，意思疎通，相互理解，誤解

### 1. はじめに

コミュニケーション<sup>注1)</sup>は、本質的に人間の基本に係わることであるため難しい問題であるという考えがある。自分のことを相手に分かってもらうこと、また逆に相手のことが分かるということ、言葉で表現すればこの様に単純であるが、意思疎通、相互理解がうまくいかないことは、日常的に起こり得ることである。詳細は後述するが、コミュニケーションを通して意思

疎通，相互理解が出来ない状態を，ここではディスコミュニケーション<sup>注2), 注3)</sup>と呼ぶことにする。この様な状態を表す言葉として他にコミュニケーション・ギャップという言葉がある。このコミュニケーション・ギャップという言葉はコミュニケーションを行う者同士の間で立場などの状況にかなり差があることを指す場合に使うように思われる。例えば，互いに異なる外国人同士の文化・習慣の違いや老人と若者との生活・考え方・価値観の違いなどの場合である。コミュニケーション・ギャップがある場合コミュニケーションを円滑に行うことはかなり難しく，いわゆるコミュニケーションの「断絶・不能」があり，コミュニケーションが続かないことを意味する。ディスコミュニケーションの場合は，後で述べるがこの「不能」ということ以外に更に，情報の「低忠実度（精確性が欠ける度合い）・曖昧さ」が加わり，ディスコミュニケーションという言葉の方がコミュニケーション・ギャップという言葉より広い意味に解釈できるように思われる。（ただし，コミュニケーション・ギャップという言葉は一般に強烈な響きを与える。）

コミュニケーションは初めは人と人との間で直接取り交わす情報の交換であった。それが時代の進展と共に機械，電気・電子技術の向上につれて種々のメディア：コンピュータや通信機器などが現れ，人と人との間の直接的なコミュニケーションだけでなく，コンピュータや通信機器その他メディアを通してのコミュニケーション（いわゆるメディアコミュニケーション）を行う機会が種々の場面で多くなった。ディスコミュニケーションは現代では，単に人と人との間で起こり得るだけでなく，メディアを通じたコミュニケーション，特にコンピュータとのコミュニケーション（人とコンピュータとの意思疎通の問題など）やパソコン通信，インターネットなどコンピュータを使う種々の場面においても，ディスコミュニケーションが起こり得ることに注意することが必要となる。

そこで以下では，このディスコミュニケーションの問題を対人コミュニケーション（人と人の直接対話など）とヒューマン・マシンコミュニケーション／インタフェース（コンピュータなどの操作など）についてそれぞれ考え，最後に情報システムにおけるディスコミュニケーションを考察することにする。

本稿ではコミュニケーションの重要さを裏側のディスコミュニケーションという現象から眺め，コミュニケーションの一面を探ってみるのが狙いである。

## 2. 吉田のディスコミュニケーション・プロセス

ディスコミュニケーション(discommunication)を吉田(1990)は次ぎの様に述べている<sup>2)</sup>。

『社会的コミュニケーション<sup>注4)</sup>を問題とするならば、社会的ディスコミュニケーションをよけて通ることはできない。発信者の情報が受信者に伝達されるまでには、いくつかの関門があり障壁がある。発信者の情報は1) 表現, 2) 送号化, 3) 送信, 4) 復号化, 5) 理解, 6) 意味受容の6段階をへてはじめて受信者に伝達されるのである。伝達過程のこの各ステップにおける情報処理の「不能」ないし「低忠実度」(low-fidelity)を「社会的ディスコミュニケーション」(social discommunication)と名づけるならば、ディスコミュニケーションはコミュニケーションにはつきものであり、ディスコミュニケーションを抜きにしてコミュニケーションを語ることはできない。ディスコミュニケーションがあればこそ、コミュニケーションが実践的な研究課題ともなりうるからである。』<sup>注5)</sup>

そして、ディスコミュニケーションをそれが発生する上記6段階を基準として、1) 発信性, 2) 送信性, 3) 受信性の3つのレベルに大別している。以下概説すると、1) の発信性ディスコミュニケーションを表現の不能や不備, 不的確及び送号化の不能(送信チャンネルの欠如)や送号化の不精確を挙げて説明している。また、2) の送信性ディスコミュニケーションは送信の不能, 不精確であり、送信路の外的攪乱に由来すると説明し、送信過程は通信工学や中継者の介入を述べ、送信の技術的ノイズや社会的ノイズを問題としており、中継者の社会的「雑音」も大きなディスコミュニケーションの要因としている。最後の3) の受信性ディスコミュニケーションは復号化の不能, 不精確や記号の意味の理解における不能や不正確, いわゆる「不可解」や「誤解」にあたりとし、最終的なディスコミュニケーションとして、意味受容の不能ないし不的確をあげている。

この吉田のディスコミュニケーション・プロセスは、情報の発信者の意図したことが意図通りに受信者に届かない、いわゆる情報の発信者を中心としたものである。コミュニケーション・プロセスを考える場合に重要なことは、コミュニケーション行為をしている両者の情報の双方向性であって、既に篠田・磯野(1996)が本紀要で紹介した<sup>4)</sup>ロジャースのコミュニケーションの螺旋収束モデルとハウエルのジョイント・ベンチャーモデルがその例である。コミュニケーション・プロセスにおいては、情報の発信者の意図が伝わるだけでなく、情報の受信者が情報を受け取ってから後のコミュニケーション行動をも考慮することが必要となる。そして、発信者の意図した情報は、情報の受信者から返ってくる情報を判断することによってどの程度精確に伝わったかを知ることが可能となる。

### 3. 対人コミュニケーション

対人コミュニケーションは2人をベースとしたコミュニケーションであり、対面を基本とする。対面とはコミュニケーションをする相手の姿が（全身でなくとも）見える状態を指す。この場合、言葉による意味伝達だけではなく、言葉の強弱、抑揚などを含めた表情、身体の動きやジェスチャーなど非言語コミュニケーションによって情報伝達が行われる。

#### (1) ディスココミュニケーションの必然的要因

野口（1990）はディスコミュニケーションという言葉は直接使っていないが、対人コミュニケーションにおけるディスコミュニケーションの概念を次の様に平易に表している<sup>5)</sup>。『コミュニケーションを行っているAとBが互いに共通する世界を持っていれば、2人の間でコミュニケーションは、この共通の世界で原則的に可能であり、2人の間の情報のずれは差ほど大きいものではない。即ち、許容できる誤差の範囲でのコミュニケーションが成立する。以上の関係を示したものが以下の図1である。図1はコミュニケーションモデルであり、このモデルでは、AとBの共通部分があることをいっている。そして、AとBのもつ概念の世界が一致する世界においてのみコミュニケーションが可能となり、その他の領域ではコミュニケーションは成立し得ない。』

当然ながら、人は生まれつき特有の人格を持っており、生まれ育った環境、感性・考え方や経験などが異なっているため、全く共通の世界を持つことはなく、他の個人を完全に理解することはあり得ない。そのため普通コミュニケーションはある限定された状況である特定の事柄を対象として意思疎通、相互理解がなされるが、それでも上述の吉田も言っているように、ディスコミュニケーションはコミュニケーション・プロセスのなかで必然的に起こる要因を持っている。

又、コミュニケーションは基本的に意味伝達の行為であり、意味伝達は「話す」、「聞く」などの言語によって行われることが多い。言葉の意味には辞書の定義によるように我々が共有す

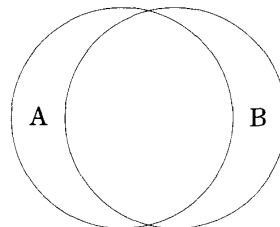


図1. コミュニケーションのモデル

る一般的な意味がある一方、人間個人が環境や経験などから持つ私的な意味がある。成毛(1993)が述べているように、実際のコミュニケーションで考えられる意味は、辞書的な意味ではなく、多くは個人的な意味であり、そして、ある1個人が私的に持っている意味は独特なもので、厳密には、完全な形で他者には伝えられない。その理由は、個人のもつ経験、姿勢、知識、能力、感性など諸々の要素に依存しているからである。コミュニケーション状況では、相手が伝えようとする意味を完全に理解することは不可能で、推測せねばならない。このような状況にコミュニケーション学者は、“Misunderstanding is the rule and understanding the happy accident” (誤解がきまりであり、理解は偶然の幸せごとである) などというのである<sup>6)</sup>、<sup>注6)</sup>。

一方、越出(1995)は、コミュニケーションを発信者と受信者の双方がメッセージの意味を分かち合うこととし、意味は記号に存在するのではなく、人間の中に存在するという理解に基づくとすれば、意味は相対的で主観的な受け取り方で左右される<sup>8)</sup>、としている。主観は自分自身の個人的な考え方、感じ方に基づくものであり、他人と共通するところもあるが一般的には異なることが多く、意味を共有しないことがあり得ることになる。さらに、池田(1990)は、コミュニケーションによって双方が理解に達したと思っても、それが共通の理解が出来ない場合には、曖昧さが残り、時として誤解が生じることもある<sup>9)</sup>、としている。これらは誤解が日常的に起こり得ることを述べており、対人コミュニケーションではディスコミュニケーションが必然的に起こる可能性があることに絶えず注意し、認識することが必要となる。

これらに対し、ハウエル・久米(1992)は誤解のメカニズムとして、「送り手の意図」と「受け手の解釈」のズレの問題は、送り手は「自分の意図したことを相手は理解した。」と考え、受け手は「自分の理解したことは、相手の意図に間違いない。」と考える<sup>10)</sup>、としている。そして、この誤解を埋める方法として、

- ①相手の使う語彙を使うこと。
- ②相手の知識や情報の枠内に絞ること。
- ③相手の関心をもち得ることに焦点を定めること。

の3つをあげ、自分が伝えたことを相手が理解したかどうかを確認しながらコミュニケーションを行うことを勧めている。

しかしながら、上記3点については日常生活の場でのコミュニケーションに対しては有効であると思われるが、新しい知識を情報とする場などのコミュニケーションにおいては、複雑な問題が起こり得ることは十分想定できる。

## (2) コミュニケーションの意図性と非意図性

コミュニケーションには意識して意図的に情報を相手に伝え、又相手も意識して意図的に情報を受け取る場合（Aケース）と意識しないにもかかわらず、すなわち無意図的に相手に情報を送っている状況にもかかわらず、相手が意識して意図的に情報を受け取る場合（Bケース）とがある。Bケースの場合は人の無意識的行動やしぐさなどを相手が観察して、そこにある種の情報を読みとることをいう。一方、意識して意図的に情報を相手に伝えようとするが、相手が情報を無意識、すなわち情報を無視してしまう場合（Cケース）と、発信・受信両者が情報を意識していないばあい（Dケース）がある。Dケースは例えば全く知らない者同士が道ですれ違うような場合で、お互い無意識ではあるが情報を発信している。

上で述べた吉田のディスコミュニケーションは主としてAケースの場合を想定しているが、Bケースの場合の誤解によるディスコミュニケーションは自分が意識していないのであるから、状況は厳しい。また、Cケースの場合は、情報の発信者にとっては自分の発した情報が無視されるのであるから明らかにディスコミュニケーションとなる。

## (3) ディスコミュニケーションのいくつかの状況

上で述べた、吉田の社会的ディスコミュニケーションは人と人との間に、コミュニケーション・チャンネルを想定した場合のディスコミュニケーションである。一方、田村（1990）はコミュニケーションには実際のコミュニケーションに先立って、コミュニケーションの相手を探し、選ぶことや用件を見いだすなどの前過程があり、その後適切な表現をしたコミュニケーションが始まる<sup>11)</sup>、とする。このことを考えると、コミュニケーションをする相手や用件が見いだせなかったりする場合も一種のディスコミュニケーションとなることに注意する必要があるということになる。現代の情報社会では無数ともいえる情報が飛び交っていると言われるが、実はコミュニケーションをする相手もなく、用件も特になくという孤独な状態もあり得るわけである。

また、会議などにおいて適当な目的や役割が不明確な状態におかれている場合もコミュニケーションが進まず、これも1つのディスコミュニケーションの状態とみなせると思う。この場合は、会議の進行役を務める議長や司会などの会議の進行役がスムーズなコミュニケーションをはかるための重要な役割を持つことになる。

又、船津（1996）は、

- ①現代の家族においていわゆる「単身赴任」や会社での仕事を優先する「会社人間」のため「夫・父不在」という家庭現象のため夫と妻、父と子の間にディスコミュニケーション状

態が生じること。

②組織におけるディスコミュニケーションとして、組織の中で活動する人々の間でコミュニケーション内容の不十分な理解、食い違い、思い違い、誤解などがしばしば発生し、それによって組織目標の達成が大きく阻害され、さらには組織自体が有効に機能しなくなること。

③官僚制組織のディスコミュニケーションとして、儀礼・形式化され、画一された文書/書類コミュニケーションの結果、今井賢一らの指摘として、個人的な主観や感性に基づいて情報を発信し、相手の出す情報に、また主観を持って反応するという人間同士のコミュニケーションが欠如すること。

などの例を述べている<sup>12)</sup>が、このような例が示すように身の回りの生活や組織内などで多くのディスコミュニケーションが日常的に起こり得る。

#### 4. ヒューマン・マシンコミュニケーションにおけるディスコミュニケーション

従来から使われていたマン・マシンインタフェースという用語をここでは「ヒューマン・マシンコミュニケーション」と言うことにする。マシン（機械）とは、一般に人間が操作する対象とするものであるが、本稿ではコンピュータを指す用語であって、コンピュータが機械であるということを強調するために用いた。類似語としては、ヒューマン・マシンインタフェース、ヒューマンインタフェース、ユーザインタフェースやマン・マシンコミュニケーション、メディアコミュニケーションなどという言葉がある。

「インタフェース」はもともと化学で使われた用語：界面（液体、気体といった性質が全く異なる境界の面を言う）であり、鳥脇（1995）は『インタフェースは、はじめは性能、性格の異なる機械（例えば、非常に速いが融通のきかない大型コンピュータと遅いが小回りのきくパソコン、旧式の電話機と新式のファクシミリなど）をつなぐときの仲介をする装置（ハードウェア）であった。つぎに、入力データの規格、仕様が異なるコンピュータプログラムの間でもデータのやりとりをできるようにする変換プログラムもその仲間に入れられるようになって、インタフェースはソフトにもひろがった。それが、やがて人間と機械の接点としても注目される場所となり、人間・機械（マン・マシン）インタフェースと呼ばれるに至る（例えば、車の運転席、飛行機のコックピット、発電所の監視用パネルなど）。』<sup>13)</sup>と、インタフェースの持つ意味の広がりを述べている。

また、「メディアコミュニケーション」はコンピュータや電話を中心としたメディアによる

パソコン通信やインターネットなどのコミュニケーションをいう。しかしながら、通信を含めて、本稿ではコミュニケーションを広義の意味での情報の交換として捉えると、鳥脇の言うインタフェースの意味の広がりと比較してみた場合、「つなぐときの仲介をする装置」、「データのやりとりをする変換プログラム」や「人間と機械の接点」がインタフェースであり、境界となるもの自体を指すが、コミュニケーションはその境界を流れる具体的な意味ある情報を対象とすると考えられる。

更に、インタフェースとコミュニケーションという言葉の対比として、石井（1992）は、『ヒューマンインタフェースは極めて幅広いスペクトラムを持つ概念である。従来、ヒューマンインタフェースは「マン・マシンインタフェース」あるいは「ヒューマン・コンピュータインタフェース」、すなわち人間とコンピュータとの間の接点（インタフェース）を意味する言葉の短縮形として狭い意味で用いられてきた。（中略）一方、近年のコミュニケーション技術とコンピュータ技術との融合により、コンピュータを、人と人をつなぐ「コミュニケーションメディア」としてとらえる視点が新しくクローズアップされてきた。この新しい視点からとらえたヒューマンインタフェースは「ヒューマン・ヒューマンインタフェース」と呼ぶことができる。』とし、ワープロソフトを使って文書を作成する例をあげ、『ワープロを使って文書を作成するのは、ほかの人にその文書を読んでもらうことにより、自分のアイデアを伝えるためのコミュニケーション行為ととらえることができる。コンピュータとのインタラクションは手段であって、決して目的ではない。すなわち我々はコンピュータと対話しているのではなく、コンピュータを通してほかの人と対話をしているという認識が広まりつつある。』<sup>14)</sup>と述べているが、インタフェースがコミュニケーションの問題の一部に取り込まれていることを示していると思われる。

以上、インタフェースとコミュニケーションの用語の意味をみてきたが、次にこれらの場合に起こるディスコミュニケーションについて考察してみることにする。ここで再び、上述2.で吉田が述べているディスコミュニケーションを整理し直してみる。

①発信性によるディスコミュニケーション：

表現の不能や不備・不的確さ及び送号化の不能・不的確さ

②送信性ディスコミュニケーション：

送信の不能・不精確さや送信路の外的攪乱

③受信性ディスコミュニケーション：

復号化の不能・不精確や記号の意味の理解における不能や不精確、

いわゆる「不可解」や「誤解」



まず、コンピュータなどのマシン（機械・機器）を目の前に据えた場合、人は自分が行なおうとしていることが十分に意識されているかという問題がある。コンピュータに対してどうコミュニケーションをとったらよいか、すなわちどう働きかけたらよいか分からない、という状況である。自分の行うことが意識されない場合は表現の不能や不備・不的確さによる①の発信性によるディスコミュニケーションを引き起こす原因となる。そして、次の問題となることは操作しようとしているコンピュータやインストールされているワープロソフトなどの機能と操作性である。これが、送号化の不能・不的確さを起こす原因となり、②の送信性ディスコミュニケーションにつながることになる。対人コミュニケーションではコミュニケーションをする相手がどういう人物であるのかその素性は暗黙の上で互いに了解されている場合が多いと思われる。話をしようとしている相手がどの様な者が全く未知である場合、コミュニケーションに不安を感じ、その結果としてコミュニケーション自体もうまくいかないことが起こり得る。コンピュータの操作の場合も同様に、コンピュータやソフトの基本的な機能（即ち相手の素性）が不明な場合、これらに対してどうコミュニケーションをとったらよいかたじろぐ者も出てくる。

人は生まれてから長い年月をかけて家庭や学校などの環境の中で人とのコミュニケーション方法を学んでいく。一方コンピュータに関しては、パソコンやソフトの機能を学び知る機会もなく又学ぶ方法も知らずパソコンやソフトウェアをいきなり操作するのではうまくいかないのは当然というのが問題の1つである。義務教育のなかの出来るだけ早い段階において、基礎的なコンピュータやソフトの使い方の学習が望まれる。この場合考慮しなければならないことは、パソコンやソフトの基礎的な能力を身につけるための学習ソフトとして、どの様な観点をもったコンテンツを準備するかということである。コンピュータ教育の初期の段階からコンピュータ嫌いにならないような学習方法が必要となる。そして他にあげられるのが、コンピュータなどのインタフェースであり、我々の周囲にある道具や機器が人に使い易いように設計・製作していくことを目指す人間工学（Human Engineering または Ergonomics）上の問題である。

インタフェースの問題では、従来のパソコンの基本言語である MS-DOS のコマンド（命令）を使わず、アイコン（絵記号）の表示による Windows の出現により、ソフトウェアの操作性によるディスコミュニケーションの解消が、一歩前進したようにみられる。これは、WYSIWYG（What You See Is What You Get）や GUI（Graphical User Interface）の思想の流れの中で生み出されたものである。WYSIWYG は目に入るものは手に入るもの、すなわち、操作対象とするものを視覚的に表示するという大原則のもとで打ち立てられたものであり、GUI は今までのコマンドなど記号的に扱っていたものが、視覚的に操作できるようになったものである。

しかしながら、Windowsもコンピュータの操作性の重要な鍵の1つであるソフトウェアの操作性の改良とはなっているものの、ソフトウェアに備えられている機能は、窓（Window）を開けたり、アイコンのマウス操作をしない限り操作機能は目に入らず、結果としてソフトウェアを快適に操作するという訳にはいかなることが起こる。これに対処するためには、窓を次から次へと開けたり、アイコン操作をしたりし、ソフトウェアがもっている機能を学んでいくことが必要になるが、時間と根気を要する作業である。米国マイクロソフト社のWindows95の発売によりコンピュータが「使い易い」という評判で多くの家庭にパソコンが導入されたが、実際に使用してみると思ったより「使いにくい」ということが分かり、せっかく購入したパソコンやソフトが使われずにそのままになってしまっていることも生じている。

③の受信性ディスコミュニケーションの復号化の不能・不精確や記号の意味の理解における不能や不精確、いわゆる「不可解」や「誤解」に関して考えてみる。これは人がコンピュータを中心とした機械に対して発信・送信した情報を機械がどう受け取るかということである。人とコンピュータなどの機械の本質的な違いは、人間の脳が表示された情報を柔軟に解釈し、直感力や認識力に優れているという点であり、柔軟であるということは脳を取りまく状況が変化すると、脳もまた状況に対応できるように変化していくということである。これに対して、コンピュータなど機械の本質はハードウェアが一度設定されると、状況に合わせて自然と設定が変わるということはなく固定されたままであり、ソフトウェアもいわゆる人工知能（AI: Artificial Intelligence）による学習も限定された範囲内に限られていることである。そのため、一般には人間の正しい操作しか受けつけず、誤操作に対しては適切に対処してくれないことが多い。このことはワープロなどの誤った漢字変換などで日常的に経験していることである。極端なことをいえば、コンピュータや導入されるソフトウェアは相手の都合はあまり考えてくれず、一方的に自分の都合のよい方に解釈する典型的な存在であると考えている者は多いと思われる。

以上は人間から見たコンピュータを中心とした機械のディスコミュニケーションの状態であるが、最後に、逆に機械からみた人間はどうなっているかについて考察してみることにする。これについては、一般に人の存在は無視されていることが多い。コンピュータなどのソフトウェアは間違えたことはせず、間違えるのは人間の方であるとみられていることである。しかしながら、問題は「人は間違えることが普通である」という認識である。今後、コンピュータのソフトウェアがどう進んでいくかは、間違える人間にどう対処していくかによるとと思われる。現在のように一般の家庭にもパソコンが普及されている状況を考えると、誤解をも含めて出来るだけ人間に間違いを起こさせないように、出来るだけ専門用語の使用を避け普通の人に理解

されやすい画面表示していくということが考えられる。

## 5. 情報システムにおけるディスコミュニケーション

### (1) 情報システムの一般的定義

情報システムの定義を簡単に言うと、『情報を伝送（transfer）あるいは変形（transform）することを目的とするシステムである』。すなわち、情報の伝送はコミュニケーションの過程と考えられ、情報の変形は元々の性質を目的に合ったものに変えることである。情報システムは一般に経営情報システムを指すことが多いようであるが、この定義に従うと実は非常に広い概念であることが分かる。

また、島田・高原（1993）によると、情報システムは、『情報の処理・加工、記憶・貯蓄および交換・伝達のシステムであり、主として人間が分担する人的情報システムと情報技術が分担するコンピュータベースの情報システム』によって構成される<sup>15)</sup>。すなわち、情報システムは必ずしもコンピュータを必要としない場合を含めるが、現代の情報化社会がコンピュータや通信技術によって発展したように、情報システムはコンピュータや通信などの情報技術なしには語れないのが現状である。

### (2) 情報システムにおけるディスコミュニケーション

ここでは、企業など組織において利用されている経営情報システムの場合を考えると、システムを作成する側の情報システム部門と作成されたシステムを利用する側のユーザ部門との関係のあり方が従来から検討されている。

情報システム部門に従事する者はコンピュータやソフト／プログラムを対象としたシステムの専門家（システムエンジニア）であって、システムの利用者部門（ユーザ）に従事する者はシステム化の対象となる業務に関して長年の経験と知識を持つ者である。現在は利用者部門に所属するシステムのユーザでシステム技術にも詳しい者が比較的単純な情報システムを作成する（エンドユーザコンピューティング）ことも多くなってきているが、組織の経営戦略・情報戦略の基本となる基幹情報システムはこの両者を中心としてシステムを作成することになる。

現在の社会では、企業間の競争は激化の一途をたどっており、どの企業も情報に基づいた競争優位さを確立することが急務となる。競争優位さを確立するための重要な手段の1つが情報システムの確立・運営である。どの様な情報システムを確立・運営させるかが企業の生死を定めることにもなる。有効な情報システムを確立・運営できない原因の一つとして組織で起こる

ディスコミュニケーションがある。このディスコミュニケーションの原因としては、従来から指摘されていることであるが

- ①組織の経営・管理者層の情報システムを理解するための知識の不足。
- ②情報システムを作成する側のシステム部門の専門家と作成された情報システムを使用する側のユーザー側の間で円滑なコミュニケーションが行われないことがあること。
- ③一般に情報システムは、いくつかのサブシステムに分割され開発が行われて行くが、これらサブシステム間でのデータや情報のインターフェースに関するディスコミュニケーションの問題
- ④情報システムを開発していくためには、大勢の関係者・担当者間でシステム機能・要件会議、設計会議や進捗会議など多数の会議が開かれるが、これら会議の進行がスムーズに行われない場合に発生するディスコミュニケーションの問題
- ⑤情報システムの開発にかかわる段階で作成されるシステム機能書、基本設計書や詳細設計書などのドキュメント内に発生するディスコミュニケーションと開発した情報システムを運営するためのマニュアルに必要な情報が表現されていないなどのマニュアルの分かりにくさ。

などがある。

現在、企業など組織で使われる情報システムとして、インターネットを利用したイントラネットが普及しつつある。又、経営者・管理者から一般従業員に至るまで、1人1台パソコンを所持して、組織内外での情報の活用が計られている。パソコンやソフトそしてイントラネットを含めた情報システムを使いこなす情報活用の達人とそうでない者との間の情報格差が拡大しつつあり、この両者の間で業務に関するディスコミュニケーションやコミュニケーション・ギャップの問題が組織内に深く浸透していることが想定される。現在では、通信技術に基づいた企業LANなどのネットワークによるグループウェア／コラボレーション作業が急速に組織のなかに浸透されつつある。これらは組織や業務としての共通のマインドを持つことが要求されると共に、互いの情報技術の共通基盤によって確実なコミュニケーションがなされなければならない。特にメディア・コミュニケーション技術、すなわちコンピュータなどメディアを用いた送信・受信技術の能力の共通基盤の確立が急務となる。

コンピュータや通信技術の急激な進展、現代社会で生活する人々の多様化など企業経営の環境は激変している。組織内でのコミュニケーションを円滑にさせると共に、組織外からも経営に必要となる種々の情報を取り入れると同時に組織外への情報の発信もコミュニケーションの重要な要素となる（中央官庁、地方自治体や企業などの情報公開も現代の大きな課題となって

いることが指摘されている)。組織の外部環境とのコミュニケーションを欠いた情報システムは環境の変化に対応できないと共に、組織の存続の問題ともなるのである。

## 6. まとめ

以上、ディスコミュニケーションの現象をディスコミュニケーションが何故起こるのかを中心として、対人コミュニケーション、ヒューマン・マシンコミュニケーション及び情報システムにおいて検討してみた。人の生活はコミュニケーションを1つの基本としているが、それは必ずしもスムーズに行われず、友人関係、家庭関係や職場の人間関係などで、ぎくしゃくとした問題を引き起こすこともある。しかも、その問題が誤解などのディスコミュニケーションということから起こっていることが少なくない。コミュニケーション・プロセスにはディスコミュニケーションが起こり得る可能性があることとその問題性を認識し、対人関係を悪化させるようなディスコミュニケーションを出来るだけ少なくするようにすることだけでも、コミュニケーションはかなりスムーズにいくと思われる。特に、情報の伝達としてのコミュニケーションは、情報を受け取った相手に何が起こるかが問題となる、という伊藤・小林の立場を延長させると、たとえ発信者の情報の意味が受信者に正しく伝わったとしても、受信者に何らかのメリット（利点）がない場合はディスコミュニケーションと見なされることが多いと考えられる。それは例えば、夫が家に帰ってきて妻に「メシ」、「フロ」、「ネル」のうちの一つを言ったとし、妻にその意味が伝わったとしても、それが妻の気持ちにそぐわなかったらディスコミュニケーションになってしまう。

一方、現在は多くの家庭やオフィスにパソコンを始めとしてコンピュータが設置されている。コンピュータは操作する者に対して何をしたらよいのかを理解させる各種のメッセージを発信する。これらのメッセージに対してどう対処したらよいのかが分からないコンピュータユーザは多数いると思われる。機器やメディアを通して起こる各種のディスコミュニケーションにいかに対応していく社会システムを作るか、それが現代に課せられた問題である。例えば、コンピュータやソフト会社はトラブル・シューティングとして電話相談を開設しているが、ユーザと窓口の間には多くのディスコミュニケーションの問題が起こっている。その大きな原因の1つは相談を受ける者がユーザの操作画面を直接自分の目で確かめることが不可能であり、いわゆる情報の受信者に何が生じているかが理解できないからである。この場合の様に、人とコンピュータやソフトの間で生じているディスコミュニケーションは情報化の進展を妨げる問題ともなる。

情報の発信が大切であり、情報の発信が正しくなければ何事も始まらないことは当然であるとしても、情報の受信者に何が起こるかを考慮した一方的でない情報発信、特に情報の受信者に生じるディスコミュニケーションを出来るだけ起こさない情報発信があらためて望まれる。それが情報の発信者が受信者に対する人としての「やさしさ」の基本の1つとなるものと思われるが、人にどのような立場で接し人を理解するかを含めて、問題の解決を探ることは多難な道でもある。

## 注

1. 「コミュニケーション」という言葉は非常に多義に定義されているが、ここでは、コミュニケーションを広く情報の交換として捉え、この情報が意味を担い、その意味を相手に伝達するプロセスを指すものとする。また「情報」は言葉としての記号や動作・行動としての信号として表現され、伝達されるものとして考える。
2. ここでは、いわゆるハンディキャップのある者に対するディスコミュニケーションについての考察は行わない。それは、本稿で述べるディスコミュニケーションとは異なった特別の問題として取り上げなければならない、多大でありかつ困難な課題が含まれると思えるからである。
3. ディスコミュニケーションはつねにコミュニケーションに影の影につきまといているが、ディスコミュニケーション全てが悪いわけではないという考えがある。このことについて、例えば伊藤・小林(1995)は次の様に述べている<sup>1)</sup>。『コミュニケーションを(単純に)「情報伝達」とみる見方は、細胞生物学・神経細胞学が専門のE. バレーラとU. マトゥラーナが名付けた「コミュニケーション・チューブ論」であり、一方から他方へチューブを通して情報が伝わるというイメージでコミュニケーションを捉える見方がいかに誤りであるかという指摘である。情報が単に相手側に物理的に届くということだけでなく、意図したことが意味的に正しく解釈されることと同時に情報を受け取った相手に何が起きるかということを考えなければならないということである。(中略)コミュニケーションという現象は、伝達されるなにか、ではなく、それを受ける人になにかが起きるのか、にかかっている。(中略)同一の意味が(メッセージの送り手と受け手の間で)共有されるだけなら、そこにはいかなる文化創造もなされないであろう。』
4. ここで述べている「社会的コミュニケーション」という言葉は個体内の情報伝達に対して、個体間のコミュニケーションを指す言葉として解釈される。
5. ディスコミュニケーションもまた一種のコミュニケーションという立場から、岡部(1993)は他者がある行動を知覚し、解釈し、意味を付与すれば、コミュニケーションが成立したものと考えられるとし、コミュニケーションの結果として、お互いに理解しようが、あるいは反対に誤解しようがコミュニケーションという行為が成立したことには変わりはない<sup>3)</sup>、と述べている。
6. 荻野(1988)によると、言語による情報の発信者の意味と受信者の意味はしばしば大きく異なってくるが、
  - ①言語のもつ冗長性
  - ②話し手の態度、表情などの非言語コミュニケーション
  - ③状況や文脈による適正な判断

などによって、言語コミュニケーションはうまくいっている<sup>7)</sup>と述べていることが注目されるが、これは言語学者の1つの立場を代表している（いわゆる言語の効用性）ものと考えられる。他方、特別な場合として数学の数式、定理や物理学の法則は述べている事柄に曖昧性や誤解はあってはならないと見なされることに注意することも必要である。

## 文 献

1. 伊藤守, 小林直毅『情報社会とコミュニケーション』福村出版, 1995年, p. 14.
2. 吉田民人『自己組織性の情報科学』新曜社, 1990年, pp. 268-270.
3. 橋本満弘, 石井敏編『コミュニケーション論入門』桐原書店, 1993年, p. 61.
4. 篠田功, 磯野秀明『情報とコミュニケーションに関する考察』川村学園女子大学研究紀要, 第7巻第2号, 1996年, pp. 1-16.
5. 坂井利之編『情報科学の基礎研究』オーム社, 1990年, p. 186.
6. 橋本満弘, 石井敏編『コミュニケーション論入門』桐原書店, 1993年, pp. 146-150.
7. 林進編『コミュニケーション論』有斐閣Sシリーズ, 1988年, pp. 216-230.
8. 越出均『経営情報学の視座』創成社, 1995年, p. 10.
9. 坂井利之編『情報科学の基礎研究』オーム社, 1990年, p. 197.
10. ウィリアム・S・ハウエル, 久米昭元『感性のコミュニケーション』大修館書店, 1992年, pp. 55-65.
11. 田村博『ヒューマンインタフェースの展望』テレビジョン学会誌, Vol. 44, 1990年, pp. 961-966.
12. 船津衛『コミュニケーション・入門』有斐閣アルマ, 1996. 8 p. 101, pp. 106-109.
13. 鳥脇純一郎『ヒューマンインタフェースと画像処理』コロナ社, 1995年, p. 1.
14. 大須賀節雄編『ヒューマンインタフェース』オーム社, 1992年, pp. 1-3.
15. 島田達巳, 高原康彦『経営情報システム』日科技連出版社, 1993年, p. 36.