愛知学院大学心身科学部紀要第7号（9–12）（2011）

ミス・コミュニケーションはどのように発生するか
――誤解の経験に関する調査――

岡　本　真一郎*

本論文では誤解の実態に関しての調査を報告した．124名の大学生が，過去に経験した誤解の事例を自由記述した．全部で166例が得られた．これらを，誤解の生じたレベルに応じて音声，指示対象，意味，数量の修飾語，推意，方言，メール，その他に分類して，それぞれのレベルの誤解の事例を述べ，特徴を論じた．

キーワード：ミス・コミュニケーション，誤解，コミュニケーション，共通の基盤

問　題

ミス・コミュニケーション（miscommunication）は，「コミュニケーションがうまく行かない事態」であるが，それに関してはさまざまな定義がある．岡本（印刷中）では以下のような場合を挙げている．

A．送り手が伝えようと意図した形では受け手に伝わらなかった：歪んで伝わった，伝えるつもりのことが伝わらなかった，また，伝えるつもりがないのに伝わった．

B．事態が実際とは異なった形で受け手に認識された．

C．送り手の伝えたことが，意図的にせよそうでないにせよ，受け手への配慮を欠いた．

以上の結果，

D．送り手，受け手の感情が損なわれた．一時的な対立が生じた．

E．送り手の意図した効果（説明，勧誘，説得など）が受け手に及ばなかった．

F．課題の遂行に支障が出た（遅滞した，間違いが生じた）．

G．事故が起きて人的被害が生じた．

H．故障等の物質的被害が生じた．

このうち，A，B，Cはミス・コミュニケーションの始まりとなるものである．いわゆる誤解（misunderstanding）もここに含まれる．誤解に気づいて，そこで終わってしまえばよいが，場合によってはそれがD以降のいろいろな問題を引き起こす可能性があるのである．

ミス・コミュニケーションには，次のようなさまざまな原因が考えられる（岡本，印刷中）．

ア．送り手の産出・送り出しの過程：事態の把握の失敗・誤り・歪み，正確に伝える意志の欠如，メッセージに含める情報の偏り，メッセージ産出能力の欠如，共通の基盤の欠如もしくは基盤の考慮不十分

イ．伝達過程：メディア・場所や時間・回数が不適当，ノイズの混入

ウ．受け手の受け取り・推論の過程：受容意欲の欠如，理解能力の欠如，注意する情報の偏り，共通の基盤の欠如もしくは基盤の考慮不十分，推論の意欲や能力の欠如

本稿では，ミス・コミュニケーションの中でも中心的な一つと考えられる誤解に関して，実態を探るため，その経験に関する実態調査を行った．その結果を報告する．

方　法

参加者　男女大学生134名

手続き　自らが経験した誤解（誤解された，誤解した）の事例を，具体的に記述してもらった．複数の事例を記すのも可とした．

＊愛知学院大学心身科学部心理学科
（連絡先）〒470–0195　愛知県日進市岩崎町阿良池12　E-mail: okamoto@dpc.agu.ac.jp

結　　果

無回答や教示とは異なった回答をした参加者10名を除き，124名から全部で166件の誤解の事例が報告された．これらを，内容別の分類すると表1のようになる．（分類に当たっては，三宮（1987）の先行研究も参考にした．）

表1　誤解の分類

音声	52	
（固有名詞		36）
（それ以外		16）
指示対象	44	
（代名詞		23）
（常套句		6）
（名詞句：人名		5）
（名詞句：人名以外		10）
意味	13	
数量の修飾語	3	
推意	30	
方言	11	
メール	4	
その他	9	
合計	166	

順に例を示しながら説明を加える．

音声：音の聞き間違いである．固有名詞，とくに人名の聞き間違いが多かった．人名に関しては，Matsuo を Masuo に，Tajima を Kajima に間違うような一カ所だけ子音が異なっている場合が多い．Hisada が Ishida，Hishida に間違われるという，母音も相違するケースもあった．

固有名詞以外では，B をD に，「ライス」を「アイス」になどやはり同一母音のケースが見られるが，「それとって」が「ソルトとって」，「はあ，痛い」が「歯痛い」のように，かなり複雑な聞き間違えもあった．

指示対象：語が指示するものを取り違える．「それとって」「あれをやって」のような代名詞の取り違えは多い．また，これに準ずる場合として，「いつもの所」「例のこと」のような常套句の指示するものの取り違えがある．

また，固有名詞に関しては，指示している人物と同姓のため取り違えた，という場合がある．これはとくに，自分と同姓の人が呼ばれた場合が多い．

意味の取り違え：語の意味を解釈し間違える．例として，アルバイト先で商品を「ウラ」に出すように頼まれ，陳列棚の後ろと思ったら，バックヤードの意味であった．語の意味に関わるものをここに分類したが指示対象や次に述べる推意に近いものもある．

数量の修飾語の誤解：数量を表す形容詞や副詞等は，具体的にどの程度なのかに関して，食い違いが生じがちである．

家人に「早く帰ってきて」と言われていつもより早く帰ったのに，「遅い」と言われた．

推意：発話と状況から生じる推意（Grice, 1975; Levinson, 1983, 2000; Sperber & Wilson, 1995）に関しては，多様な例が報告された．

例を挙げよう．

授業中，プリントが配布されたとき，席の近くの友人に「プリント余ってる？」と聞かれた．友人がプリントが足りないのかと思ったら，こちらがプリントないのかと配慮してくれたのだった．

「飲みに行く？」と誘われて断るつもりで「お金ないから」と言ったら，相手は字義的に解釈して，奢るから飲みに行こうという話になった．

友人の選んだ店で食事をして，味がよくなかったので「この料理あんまりおいしくないかも」と言ったら，友人が「わたしが選んだ店のせいでごめんね」と謝った．友人を責める意図はなかったのに．

方言：方言の意味が分からず，別の意味と取り違えた．セロハンテープを「なおしといて」(関西方言で「片付けておいて」の意）が「修理する」と誤解された．

静岡方言で「○○（人名）っち」は「○○たち」の意味であるが，「○○の家」と誤解された．

メール：携帯メール特有の誤解（メール上の誤解でも，メール特有でないものは他のカテゴリーに入れた）．例としては，相手と短いメールをいくつもやりとりしているために，どれに対する返答であるかが混乱した．また，絵文字なしで怒った誤解された，という例もあった．

その他：その他の中には，社交辞令の誤解が1例あった．招待，誘いなどの社交辞令的な表現では，それが本気でないことについて受け手に情報意図はあっても伝達意図はない（Sperber & Wilson, 1986）．それもあって，受け手が送り手の意図を本気で受け取ってしまうことがある．そうしたタイプの誤解である．

仲良くない友達に，「今度買い物に行こう」と言われて，社交辞令と受け取って「いいよ」と言ったら，相手が日時を決めてきた．

考　　察

どのレベルの誤解にしても，送り手と受け手との間の共通の基盤（common ground）の影響が大きい．こ

こで共通の基盤とは，送り手・受け手が共通に知っていること，仮定していることであり，物理的な場面，先行する会話，そして共同社会の成員であることを手がかりにして推測されるものである（Clark, 1986; Clark & Carlson, 1981; Clark & Marshall, 1981）.

たとえば，聞き間違いに固有名詞，とくに姓名のそれが多いのは，未知の人の場合，場面や先行会話といった共通基盤の手がかりを欠くため，自分がよく知っている人の姓名を思い浮かべてしまう，といった事情が関わっているものと思われる.

また，数量の誤解に関しても，会話者間で基準とする値の違いが誤解の元になっている．本稿に挙げた例では，家人と回答者の「早さ」の見積もりにズレがあったことになる.

推意の誤解が共通の基盤の食い違いに拠ることは，自明であろう.

メールでは感情を伝える手段が限定されるため，絵文字の有無や絵文字のニュアンスが思わぬ誤解を生むことも多いと思われる．今回は，「メール」に限定した回答は少なかったが，他のカテゴリーに入れた誤解も，メールによるやりとりで生じる可能性は大いにある.

ところで，今回の調査も含め，こうした調査では回答者が誤解と認識した事例のみが扱われることになる．しかし，コミュニケーションの当事者の一方もしくは双方が誤解に気づかないままに終わってしまう，ということも多いと思われる．自分の内心は相手に分かっていると過大評価する透明性錯覚（Gilovich, et al., 1998）が関与している可能性が高いからである.

附　記

本研究の実施に当たっては平成23年度科学研究費補助金（基盤研究（C)「ミス・コミュニケーションの社会心理学的研究」（研究代表者：岡本真一郎）の補助を受けた.

引用文献

Clark, H.H. 1996 *Using language.* Cambridge: Cambridge University Press.

Clark, H.H. & Carlson, T.B. 1981 Context for comprehension. In J. Long & A. Baddeley (Eds.) *Attention and performance*, IX, Hillsdale: Erlbaum. pp. 313–330.

Clark, H.H. & Marshall, C.R. 1981 Definite reference and mutual knowledge. A.K. Koshi, B. Webber, & I.A. Sag (Eds.) *Elements of discourse understanding*. Cambridge: Cambridge University Press. pp. 10–63.

Gilovich, T., Savitsky, K., & Medvec, V.H. 1998 The illusion of transparency: Biased assessments of other's ability to read one's emotional status. *Journal of Personality and Social Psychology*, **75**, 332–346.

Grice, H.P. 1975 Logic and conversation. In P. Cole & J.L. Morgan (Eds.) *Syntax and semantics*, 3*: Speech acts*. New York: Academic Press. pp. 41–58. (Grice, 1989に再録)

Levinson, S.C. 1983 *Pragmatics*. Cambridge: Cambridge University Press. 安井稔・奥田夏子（訳）1990　英語語用論　研究社出版

Levinson, S.C. 2000 *Presumptive Meanings: The theory of generalized conversational implicature*. Cambridge, Massachusetts: The MIT Press.　田中廣明・五十嵐海理（訳）2007　意味の推定　新グライス学派の語用論　研究社

岡本真一郎　印刷中　コミュニケーションとミス・コミュニケーション　岡本真一郎（編）ミス・コミュニケーション　ナカニシヤ出版

三宮真智子　1987　人間関係の中の誤解 —言語表現の誤解に関する基礎調査—　鳴門教育大学研究紀要（教育科学編）**2**, 31–45.

Sperber, D. & Wilson, D. 1995 *Relevance: Communication and cognition*. (2nd ed.) (First ed., 1986) Oxford: Basil Blackwell. 内田聖二ほか（訳）1999　関連性理論 —伝達と認知—（第2版）研究社出版

最終版平成23年7月22日受理

Bulletin of The Faculty of Psychological & Physical Science, No. 7, 9–12, 2011

How does Miscommunication Emerge?
A Survey of Experiences of Misunderstanding

Shinichiro OKAMOTO

Abstract

This paper reports on daily misunderstanding. One-hundred-twenty-four university students reported their experiences of misunderstanding. One-hundred-sixty-six cases were reported. Due to the levels of misunderstanding, these cases were categorised as follows: phonetics, references, semantics, quantity modifiers, implicatures, dialects, E-mails, and others. Some examples of each of the categories were illustrated, and their features were discussed.

Keywords: miscommunication, misunderstanding, communication, common grounds