

コミュニケーションにおいて困難感が生じることばの実態調査

—NPO法人仕事の引出しの活動から得られた視点を起点として—

松 村 舞 花* 高 下 梓** 押 田 いく子*** 黒 岩 誠*

本調査は、言語的コミュニケーションにおいて困難感が生じることばの実態をマイノリティー、マジョリティーの両面から明らかにすることを目的とした探索的な調査である。NPO 法人仕事の引出しの活動を通して、マイノリティーの人々には、言語的コミュニケーションにおいて困難感が生じることばが存在するという視点が得られた。得られた視点を起点とし、困難感が生じることばの実態調査を自由記述式のアンケート調査にて大学生を対象に行なった。得られた回答を分類したところ、困難感が生じることばは4つのカテゴリーに分類された。アンケート調査にて得られた回答についてマイノリティーの人々に困難感の評価をさせたところ、大学生の結果とは質的に異なる結果が得られた。以上のことから、マイノリティー、マジョリティーともにコミュニケーションにおいて困難感を感じることを経験していることが明らかとなった。また、その困難感は、マイノリティーとマジョリティーとの間で質的な違いがあることが示唆された。質的な違いの理解を深めていくことが、マイノリティーに対する理解を深めることにも繋がるのではないかという新たな視点も得られ、今後の検討すべき重要な視点であると考えられる。

キーワード：コミュニケーション、ディスコミュニケーション、認知、ことば

序論

NPO 法人仕事の引出しは、就労支援を中心としてこれまで活動を行ってきた団体である。主な支援対象は、対人関係の苦手さや精神的なトラブルなどから働くことに自信がない、働くことに何らかの困難を抱えているマイノリティー（少数派）の人たち（以下、マイノリティーと略記する）である。2007年に東京都が実施した青少年を対象とする自立支援調査に参画し、青少年の意識とともに、ひきこもりや就労希望の実態を調べたことが活動の発端となった。自立支援調査において青少年から語られた就労への希望と、それを困難にする状況は切実なものであった。そこで、調査終了後も引き続きこのテーマに取り組んでいくこととした。活動の柱は、1) マイノリティーが適応しやすい仕事環境とは何かを検討する場を作り、2) マイノリティーが就労しやすくなる環境を整え、3) 仕事を提供し、4) 仕事のプロセスで困難感を抱えた時に支援できる体制を整えることであった。2013年には、「特定非営利活動法人 仕事の引出し」として正式に認可

され、活動も本格化してきた。

活動においてマイノリティーの話に耳を傾ける中で、彼らが「ことばでのコミュニケーション」に困難を抱えていることが明らかとなった。ことばでのコミュニケーションにおける困難感についてマイノリティーから聞き取った意見を表1に記載する。例の1つとして「無理しない程度にやっておいて」ということばについて述べておく。状況としては、相手から「無理しない程度にやっておいて」という指示を受けた場面である。このような指示を受けた場合、「無理しない程度」の判断は受け手側に委ねられる。マイノリティーは、指示を受けた時に「完璧にやらなくて良いのか？ やり過ぎると相手を困らせるのか？」という疑問が浮かび、対応に苦心し疲弊してしまったとのことだった。ここで挙げたような例は、日常的には頻繁に見られるやり取りの1つであると言える。他にも困難感が生じることばは数多くあり、1つ1つの積み重ねがマイノリティーの精神的負担となり、周囲の人と関わること、集団へ溶け込むことの難しさ、働くことへのハードルの高さ、社会と繋がることの難しさへと結びついていくことが示唆される。大坊（2006）は、他者への配慮、世間への考慮、双方向の密度の高いコミュニケーションが十分でなく、それを支える社会的サポートも

* 明星大学

** 松本短期大学

*** 東邦大学医学メディアセンター

乏しいことにより、理解不足や軋轢が生じ容易に不適応が生じやすくなると指摘している。加えて、マイノリティーの語りからことばでのコミュニケーションの困難さは、彼らの支援を行なう上で着目すべき重要な視点であるといえる。大井（2002）は、本来であれば膨大なコミュニケーションの手引きや言語使用マニュアルのようなものに基づいて行なわれるようなコミュニケーションもそのようなマニュアルを用いずとも失敗せずに使用されている現状があると述べている。失敗せずに使用できるのは、相手の意図を相互に理解するなどの原理を用いてその都度創発的に生み出しているためである。また大井（2006）は、間接的なメッセージの受容がうまくいかない背景には、字義通りに解釈すること、話し手の意図を想定することの困難さ、非言語的要素や文脈情報の利用の失敗などがあると指摘している。コミュニケーションにおいて適応が困難とされる人々を支援する際には、間接的なメッセージや、暗黙とされていることを意識化するための手立てが必要だと言えるだろう。

大井（2006）、杉山（2002）の研究では、広汎性発達障害児・者に対象を絞りコミュニケーションにおける問題を指摘していた。しかし、このようなことばによるコミュニケーションの困難さは、マジョリティー（多数派）の人たち（以下、マジョリティーと略記する）にも生じている問題ではないかと考えられる。先に挙げた「無理しない程度にやっておいて」などは、マジョリティーとして集団に適応していても、困難感を抱く可能性の

あることばである。大坊（2006）は、コミュニケーション力を増すことや社会的スキルには多くの要因が含まれ、対人関係の運用に関わると指摘しており、特定の心理的・精神医学的問題を持つ者だけではなく、一般の人々に対しても社会的スキルの向上は期待されるものであると述べている。

本調査は、言語的コミュニケーションにおいて困難感が生じることばの実態をマイノリティー、マジョリティーの両面から明らかにすることを目的とした探索的な調査である。加えて、マイノリティーが感じる困難さとマジョリティーが感じる困難さに差異はあるのか調査をすることによって、マイノリティーに対する双方の理解を促す一助になるのではないかと想定する。

方法

調査 1

調査対象者 都内私立大学に所属する、心理学を専攻する学生92名。

調査時期及び調査方法 2017年11月の講義時間中に、無記名方式のアンケート調査を実施した。

アンケート用紙の構成

フェイスシート 調査目的と回答例を記載し、年齢、性別を問う項目への回答を求めた。

アンケート項目 困った言葉、その言葉が使われた（使った）場面、困った理由、相手が（自分が）伝えたかったことの4項目について自由記述にて回答を求めた。複数回答が可能であり、1人が1～4個の言葉を

表1 マイノリティーから報告された困難感が生じることば

困難感が生じたことば	使用された場面	困った理由	相手が（自分が）伝えたかったこと
無理しない程度に（適当に、程々に）		どこまでが「無理のない範囲」なのかわからない。完璧にやらなくていいのか、やり過ぎると相手は困るのか迷う。	
時々	時々体重を測って見たら？と提案	時々のタイミング分からず、測らないままになった。時々ということば文化によってニュアンスの違いがある。	自分のタイミングで、都合のいい時にという意味で伝えた。
時々、頻繁、まれに、度々、たまにの違いこそあと言葉		違いが分からない。人によって、受け取り方変動するもの。判断に困る。	
好きにしていよいよ		①相手が怒って、投げやりに言っているのか ②相手に無理強いしなくて言っているのか 相手の気持ちにより、捉え方・受け取り方が変動するため難しい。	伝えた側のニーズを読み取って欲しい、自分には思いつかないものをやって欲しいという期待が孕んでいる。
冗談・ブラックジョーク		言われて嫌になるかもしれないことばを言って笑いを取る意味が分からない。相手もなぜ笑っているのか？	冗談・笑いの場合、茶化す目的。親しみを持っていることもある。
出来たら（よろしければ）		状況によってやらなくていい、やって欲しいという明確な判断がない。	①断ってもいい、②お願いしたい、③あなたにもやってもらいたい、など1つのことばに色々な意味を包括している。

記入することが可能な形であった。

分析対象 無記名回答、本調査の目的とは異なる記述をした回答を除いて、88個の回答を分析対象とした。

分析方法 臨床心理士3名により、得られた回答から意味合いが似ていることばをグループ分けし、それぞれの回答数と回答率を求める記述統計を行なった。

調査2

調査対象者 NPO法人仕事の引出し所属メンバー9名

調査時期及び調査方法 2018年1月 多肢選択式のアンケート用紙をメールにて送付し調査を実施した。

アンケート用紙の構成

アンケート項目 調査1の回答で得られた「困難感が生じることば」22個を用いた。22個のことばについて、それぞれ「そのことばを誰かに言われたらどのくらい困るか」を「とても困る」～「全く困らない」の4件法にて回答を求めた。判断に迷うことばについては無回答も可能であるとした。

分析方法 困難感が強いことばを抽出し、研究1の結果と比較検討を行なった。

結果

調査1

アンケートで得られた88個の回答を、4つのカテゴリーに分類した。結果を表2に記載する。

1つ目のカテゴリーは「肯定的な意味と否定的な意味が含まれることば」で、回答率が最も多かった(34%)。このカテゴリーに属することばは、「いいよ」、「そうなんだ」、「大丈夫」、「やばい」、「○○してもいいよ」の5つであった。「大丈夫」を例に挙げると、手伝いを申し出て「大丈夫」と返された際に、本当に大丈夫なのか、遠慮をしているのか判断が出来ず困るという意見が挙げられた。2つ目のカテゴリーは、「受け手に判断を委ねることば」であった(回答率は32%)。これに属することばは、「よかったら」「質問があったら」「何でもいいよ」、「たぶん」、「怒らないから」、「来たら来て(行けたら行く)」の6つであった。「よかったら」を例に挙げると、仕事などを頼まれる際、「よかったらやっておいて」と言われ、頼まれた仕事はやらなければならない仕事なのか、やらなくてもいい仕事なのか判断できず困るという意見が挙げられた。3つ目のカテゴリーは、「量や程度が曖昧なことば」で回答率は17%であった。この分類に入ることばは、「早めに」、「近いうちに」、「なるべく」、「ちゃんと」、「少し

だけ」、「適当に」の6つであった。「早めに」を例に挙げると、「早めに来るように」という指示では明確な時間が分からず、どのくらい早く行くことを相手が求めているのかが分からず困るという意見が挙げられた。最後に、「その他」として、「○○と○○」、「こそあど言葉」、「どう思う?」、「空気が重い」、「私だったらこうする」、「冗談」、「確信犯」、「～だよね」の8つのことばが抽出された。

調査2

NPO法人仕事の引出しのメンバーに対し、調査1で得られた22個のことばについて、そのことばを誰かに言われたらどの程度困難感が生じるか評価してもらった。その結果、「その他」に分類された「冗談」が $M = 3.33$ で最も困難感が高かった。次いで、「受け手に判断を委ねることば」に分類された「何でもいいよ」が $M = 3.11$ 、「その他」に分類された「こそあど言葉」が $M = 2.67$ 、「その他」に分類された「空気が悪い」が $M = 2.57$ 、「受け手に判断を委ねることば」に分類された「怒らないから」が $M = 2.56$ となった。

考察

調査1では、「肯定的な意味と否定的な意味が含まれることば」の回答率が最も多かった。このカテゴリーのことばは両義性を持っており、メッセージを発した相手の要求や意図を過剰に推し量ろうとするため、困難感を伴うものとして経験しやすいのではないかと考えられる。マジョリティーは、一定の社会的スキルを獲得しているが故に、ことばに含まれた相手の意図や要求を読み取ろうとし、過剰な負荷がかかりやすいのではないかと推察される。ことばに複数の意図や要求が含まれる場合、マジョリティーは全ての意図や要求を考慮して、複数の返答を想定する。その中から、相手が発したメッセージに沿う返答を判断することが求められるため、明確な意図や要求がことばに載せられている場合に比べると困難感を伴いやすいのではないかと考える。

一方で、困難感が生じやすいことばの実態は、調査1における回答率の傾向と調査2の評価との間で違いがみられるものもあった。調査2で困難感が高く評価された「冗談」を例にとると、相手の意図を読み取る力が十分でない場合、冗談と捉えることは難しく、字義通りに誹謗中傷の意図として受け取らざるを得なくなる。その結果として、大坊(2006)が指摘するように、伝え手側と受け取り手側の間で軋轢が生じ対人関係で

表2 困難感が生じることばの分類

困難感が生じることば		使用例	困難に感じる理由	回答数	回答率
肯定的な意味と否定的な意味が含まれることば	いいよ	「これいる?」「いいよ」	肯定的な意味か否定的な意味か分からない	12	34%
	そうなんだ	「〇〇みたいだよ」「そうなんだ」		2	
	大丈夫	「お箸お付けしますか?」「大丈夫です」		13	
		「手伝いますか?」「大丈夫」			
	やばい	テストやばかった		2	
	〇〇して“も”いいよ	レジ閉めてもいいよ		1	
受け手に判断を委ねることば	よかったら	よかったらやっておいて	やるべきかやらなくて良いのか分からない	3	32%
	質問があったら	質問があったら連絡して	1		
	何でもいいよ	「何食べたい?」「何でもいいよ」	遠慮なのか本当に何でもいいのか分からない	13	
	たぶん	たぶん〇〇だと思う	返答に曖昧さを含む	3	
	怒らないから	怒らないから来なさい	額面通り受け取ってよいのか分からない	2	
	来たら来て(行けたら行く)	飲み会に来たら来て	相手がどちらの行動を取るのか分からない	6	
量や程度が曖昧なことば	早めに	早めに来てください	明確な時期が分からない	1	17%
	近いうち	近いうちに遊びに行こう		3	
	なるべく	なるべく〇〇して欲しい	明確な程度が分からない	11	
	ちゃんと	ちゃんと声を出して			
	少しだけ	少しだけ待ってて			
	適当に	適当にやっておいて			
その他	〇〇と〇〇	冷たいビールとお茶	修飾語がかかっている語が分からない	3	17%
	こそあど言葉	あれ取って	何を指しているのか分からない	6	
	どう思う?	課題についてどう思う?	求められている意見が分からない	1	
	空気が悪い	空気悪かったよね	2つの意味が含まれていてどちらの意味で使われたか分からない	1	
	私だったらこうする	私だったらこうするけどね	言われたようにするべきか否か分からない	1	
	冗談	「死ね」	冗談なのか本気なのか分からない	1	
	確信犯 (本来の意味とは違う意味で一般化されていることば)	あの人確信犯だよ	辞書での意味と日常会話で使用される際には意味が異なる	1	
	～だよ	これでいいんだよ	疑問形なのか語尾なのか分からない	1	

不適応を起こしやすいのではないかと考えられる。冗談は、表1にも記載したように、マイノリティーから指摘されたことばでもある。マイノリティーにとっては、冗談を用いる意図そのものを理解することが難しいとの報告を受けた。冗談を用いることでその場を茶化したり、親しみを込めたりするコミュニケーションの形は、本来、その場の雰囲気や和ませたり、相手との親密さを確認することを意図して用いられるものである。しかし、使われる場面や場の雰囲気、相手との

関係性、相手の受け取り方によっては対人トラブルに発展するリスクも伴う。このように、ことばに含まれた裏の意図や期待を読み取るということは、より高度で難解なスキルであると言えるだろう。

本調査から、マイノリティー、マジョリティーともにコミュニケーションにおいて困難さを感じることを経験していることが明らかとなった。マジョリティーにおいては、一定のコミュニケーション力が備わっているが故に相手のことばに含まれた意図や要求

を過剰に解説し、困難感が生じる傾向がみられた。その一方で、マイノリティーでは、コミュニケーション力の不足から、相手のことばに含まれる意図や要求を読み取ることが難しく、字義通りに受け取ることで、相手との間に誤解や軋轢が生まれ、コミュニケーションへの困難感を抱くことが推察された。本調査では、困難感を抱えることばの実態と、マイノリティー、マジョリティーが感じる困難感には質的な違いがあるという示唆が得られた。この質的な違いの理解を深めていくことがマイノリティーに対する理解を深めることにも繋がる視点ではないかと思われ、今後の検討点であると考ええる。

引用文献

- 大井 学 (2002). 小特集くいま ST がおもしろい (2) > 「誰かお水を運んでくれるといいんだけどな」: 高機能広汎性発達障害へのコミュニケーション支援 聴能言語学研究, **19**, 224-229.
- 大井 学 (2006). 高機能広汎性発達障害にともなう語用障害: 特徴, 背景, 支援 コミュニケーション障害学, **23**, 87-104.
- 杉山登志郎 (2002). 高機能広汎性発達障害におけるコミュニケーションの問題 聴覚言語学研究, **19**, 35-40.
- 大坊郁夫 (2006). コミュニケーション・スキルの重要性 日本労働研究雑誌, **546**, 13-22.

Survey on the actual situation of words that cause difficulty in communication -Starting from the point of view obtained from activities of NPO corporations "Shigoto no Hikidashi"-

MAIKA MATSUMURA (MEISEI UNIVERSITY)

AZUSA TAKASHITA (MATSUMOTO JUNIOR COLLEGE)

IKUKO OSHIDA (TOHO UNIVERSITY MEDICAL CENTER)

MAKOTO KUROIWA (MEISEI UNIVERSITY)

MEISEI UNIVERSITY ANNUAL REPORT ON PSYCHOLOGICAL RESEARCH, 2018, 36, 27—31

Key Words : communication, discommunication, cognitive, language