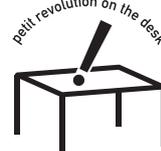


Vol.76

机の上の小さな変革



伝えると伝わる

こんにちは、菅俊一です。今回は、「自ら歩み寄るコミュニケーション」について考えてみたいと思います。

早速ですが、お持ちのスマートフォンの音声入力を使って、何か文章を入力してみてください。どんな文章でも構いませんが、たとえば自分の履歴などの自己紹介はいかがでしょう。

実際に音声入力を使っていただくとわかると思うのですが、いつもどおりに話しているだけでは、ところどころ正しく認識されなかったのではないかと思います。

そのため、正しく入力しようとする、話す速度をゆっくりにしたり、文章を単語ごとに細かく区切って話したり、滑舌をよりハッキリさせるなど、スマートフォン側が認識しやすいように、自分のほうでさまざまな調整を行なっているのではないのでしょうか。

つまり、私たちは無意識に、音声入力を使うなかでスマートフォン側の認識能力のようなものを何となく察して、うまく認識されるように情報を最適な状態にコントロールしているのです。

日頃のコミュニケーションのあり方を見直す

今回は、コミュニケーションの相手がスマートフォン（コンピュータ）だったわけですが、別に相手がコンピュータではなく人間だったとしても、いつもどおりに話

した時に、本当にこれまでコミュニケーションが成立していたのか、改めて考える必要があるはずですよ。

私たちは普段、対人コミュニケーションにおいて、意味のわからない言葉や、あまりちゃんと聞き取れていない言葉があったとしても、勝手に補完するなり推測するなりして、何となくわかったような感じで話を進めていくことが多くあります。

たとえ曖昧な情報のやり取りのまま会話が進んでも、瞬時に補完や推測といった能力を使って柔軟にカバーしてしまっているのです。

この素晴らしい能力のおかげで、何とかコミュニケーションが成立しているわけですが、もしかしたら「本当は」もっと人に対しても、コミュニケーションの歩み寄りのようなものが必要なかもしれません。

機械やコンピュータに対して、私たちはあれほど「わかってくれるだろうか」という気持ちとともに、自然な歩み寄りを見せることができるにも関わらず、対人の状況では急に「わかってくれるだろう」と相手に期待したコミュニケーションに変化してしまうことが多いように思います。

相手に期待するというのは信頼の表われでもあるのですが、私たちは知らず知らずのうちに、相手に少し負担をかけるコミュニケーションを当然のものとしてしまっているのかもしれない。



PROFILE 菅 俊一 (SYUNICHI SUGE)

コグニティブ・デザイナー。表現研究者。映像作家。多摩美術大学美術学部統合デザイン学科准教授。1980年東京都生まれ。人間の知覚能力に基づく新しい表現を研究・開発し、さまざまなメディアを用いて社会に提案している。主な仕事・著書に、NHK Eテレ『2355/0655』、『観察の練習』『ヘンテコノミクス』『ルール？本』など。