

〈研究ノート〉

## メッセージの記号化と復号からみた 面接時のコミュニケーション・スキル

稲 森 里 江 子\*

### The Encode-decode (ENDE) Approach to the Interviewer's Communication Skills

Rieko Inamori

**要旨：**本稿の目的は、コミュニケーション理論における情報の記号化 (encode) および復号 (decode) という情報伝達の視点からコミュニケーション・スキルを捉え、面接者が不適切な記号化や不十分な復号に陥らないための資料を提供することであった。コミュニケーションは、発信者の持つ概念や意図が、何らかの規則体系 (code) に従って記号化され、言語的、近言語的、非言語的チャネルを介して、受信者に受け渡される。受信者はそのメッセージを復号し、送信者の概念や意図を解釈し、さらにフィードバックする循環型プロセスである。面接時の言語的チャネルとは、音声を伴う言葉の内容を指す。近言語的チャネルは音声の高さや速さなどの音響学、音声学的属性であり、非言語的チャネルは視線や動作、表情や服装などである。面接者は多くのチャネルを用いて効果的にメッセージを伝え、また同時に、クライアントの発信した情報を余すところなく解釈するよう努めるが、発信者と受信者の用いるコード化は一致しているとは限らない。そうした記号化-復号の多様性を念頭におき、さらにチャネル間の一致度に配慮しながら面接を進めていく必要が示唆された。

**Abstract :** The purpose of this study is to review communication skills from the viewpoint of the encode-decode (ENDE) communication theory and to provide back-ground information to minimize incomplete encode and poor decode. Communication is a circulating process wherein the sender's idea and/or intention is encoded according to a certain coding rule, and sent to a receiver via verbal, paralinguistic, and nonverbal channels. The receiver decodes the message and tries to comprehend the sender's idea and/or intention, and then sends it back. During an interview, spoken/voiced words are the verbal channels, the acoustic and phonetic characters (e.g., voice frequency, pitch) are the paralinguistic channels, and eye contact, body movements, facial expression, and attire, are the nonverbal channels. It was suggested that the interviewer conduct the interview keeping in mind a variety of encode-decode procedures as well as the inter-channel mismatch. Following these procedures will not only help the interviewer send the message through multiple channels effectively, but also understand the interviewee's information completely.

---

\*関西福祉科学大学大学院 社会福祉学研究科 臨床福祉学専攻 学生

**Key words** : 面接者のコミュニケーション・スキル the interviewer's communication skills 記号化と復号 encode-decode (ENDE) 言語的チャネル verbal channels 近言語的チャネル paralinguistic channels 非言語的チャネル nonverbal channels

## I はじめに

コミュニケーションの定義では、情報発信者のメッセージと受信者による解釈(復号)内容が合致したとき、コミュニケーションが成立したという(大坊、1998;白石、1993)。面接時に面接者が受容や支持、共感などの姿勢を傾聴技法を用いながらクライアントに伝えるコミュニケーション・スキルは、メッセージの発信者としてのスキルである。一方、クライアントの気持ちを言葉や態度から読み取り、送られて来たメッセージを復号するコミュニケーション・スキルは受信者としてのスキルといえる。どちらのスキルも面接者がクライアントと信頼関係を築くうえで不可欠である。

医療の場では、特に適切なコミュニケーション・スキルが求められている。例えば、癌の告知を行う場合、医師がペン回しをしながら患者に診断結果を説明したとすれば、患者は医師の言葉を受け入れ、今後の治療方針に協力する気持ちになるだろうか。医師は大切な情報を伝えるという緊張のあまり、ついペン回しを行ったのかもしれない。しかしこうした不適切な記号化を行うと、それが患者を軽く見ているというように誤解されることになる。一方、患者が「この薬を飲むと調子がいいみたいです」と言いながらも、医師と目を合わせないとすれば、心のなかでは何か他に伝えたいことがあると考えてもいいだろう。

本稿では、コミュニケーション理論における情報の記号化および復号という情報伝達の視点からコミュニケーション・スキルを捉えることにより、面接時に必要なコミュニケーション・スキルを整理し、包括的に理解するための資料を提供することをめざした。

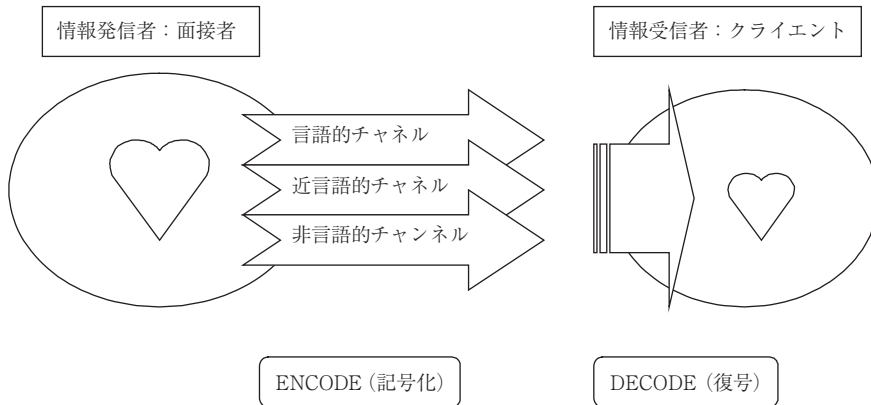
## II コミュニケーション理論 における情報の伝達

コミュニケーションは、発信者の持つ概念や意図が、何らかの規則体系(code)に従って記号化(encode)され、言語的、近言語的、非言語的発信機(チャネル)を介して、受信者に受け渡される。受信者はそのメッセージを復号し、送信者の概念や意図を解釈し、さらにフィードバックする循環型プロセスである。

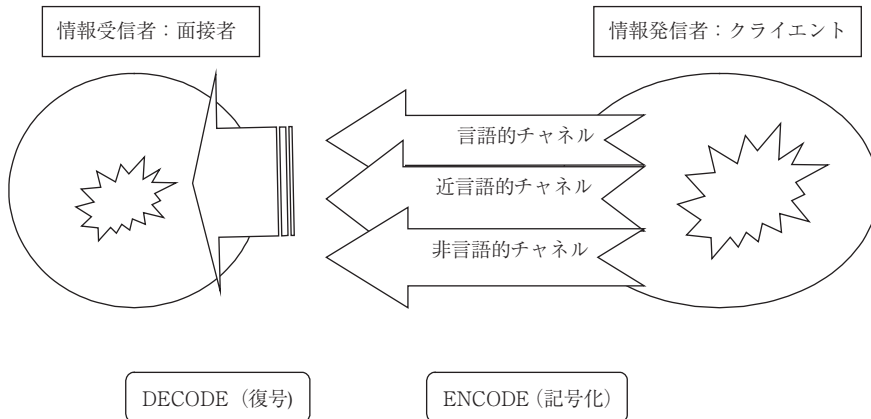
言語的チャネルとは、言葉の内容を指す。面接では「とおっしゃいますと」「それはつらかったでしょうね」などの音声に伴う言葉を用いて受容、共感、支持、温かさなどを伝える。また、発話の乱れ(言い誤り、修正、不完全な文章、繰り返しや間投詞の多用など)が感情的な動揺を示す(Kasl & Mahl, 1965)ことから、クライアントの気持ちを推し量ることができよう。近言語的チャネルとは音声の音響学、音声学的属性であり、声の高さ、大きさ、速さ、アクセント、間のおき方、発言と沈黙の時系列ボタンなどである。同じ言葉を用いても、低音でゆっくり話すのと、早口で甲高い声で話すのでは伝わる意図や感情は異なる(大坊1998)。

非言語的チャネルに属するのは、視線の合わせ方、ジェスチャー、姿勢、身体接触、顔の表情、対人距離や着席位置といった空間行動(プロクセミックス)、服装、アクセサリ、化粧、香り、家具、照明、温度などの人工物や物理的環境が挙げられる(大坊、1998;武田、2004)。

このプロセスにおいて、メッセージの送り手としての面接者は、チャネルの特性を組み合わせることでクライアントに傾聴していることや、受容し支持し共感する姿勢を効果的に表現する必要がある(Figure 1)。



**Figure 1** 面接者の行なう記号化：面接者は言語的チャネル、近言語的チャネル、非言語的チャネルを通して自らの概念や意図を記号化する。クライアントはそれを総合的に解読し、面接者の伝えたい内容を理解しようとする



**Figure 2** 面接者の行なう解読：クライアントが言語的チャネル、近言語的チャネル、非言語的チャネルを通して記号化した概念や意図を、面接者は解読し、クライアントの伝えたい内容を理解しようとする

一方、メッセージの受信者としては、クライアントが記号化した意図を過不足なく読み解くことが求められる (Figure 2)。以下の章で面接者の行う情報の記号化と復号の技法をそれぞれ概観した。

### Ⅲ 面接者の行う記号化 (ENCODE)

表1に情報発信者として面接者のメッセージと、それを表現するチャネルの種類、および記号化された結果を示した。例えば、相手の立場に立って同じ目線で悩みを理解しようとする共

感的姿勢を伝えようとする場合は、体をクライアントに向けて少し前傾しながら (非言語的チャネル)、クライアントの声の高さやテンポや呼吸に合わせて、クライアントの似た言葉遣いで (近言語的チャネル)、「なかなか大変ですね」 (言語的チャネル) といった言葉をはさみながら話を聴く。受容的な構え、すなわちクライアントの思考、感情、行動傾向を尊重し最後まで話を聴こうと努める (相川、2001) 姿勢を伝える場合であれば、視線を合わせてうなずき (非言語的チャネル)、クライアントの話途中

表 1 面接者のメッセージと ENCODE (記号化)  
(相川 (2001), 大坊 (1998), 稲森 (2009), 白石 (2006), 武田 (2004) より抜粋)

V/PL/NV	channel	面接者の記号化 encoded output	message
NV	視線	視線を合わせる	「わかりました」「あなたの話を聞いていますよ」
NV	目線	クライアントと同じ目の高さにする	対等、上下関係なし
NV	表情	穏やかな表情	親しみ
NV	姿勢	体を向けて、前傾姿勢	共感
NV	姿勢	さりげなく反響姿勢 (鏡で映したようにクライアントと同じ姿勢) をとる	心が通い合っていることを伝える、コミュニケーションを深める
NV	姿勢	相手と同じ顔の高さが適切、相手より高い位置だと不適切	対等
NV	動作	落ち着いてゆったり座る、相手の顔をまっすぐに見る、にこやかな笑顔で会話する	しっかり相手とかかわる
NV	動作	何かに怯えたり、不安を抱いているクライアントの場合、身体に触れる	優しさ、安心
NV	動作	うなずき	一生懸命に聞いていますよ。どうぞ続けてお話しくださいというメッセージ。肯定、賛成、注目、集中
NV	座り方	斜め 45 度の角度で向き合う。正面で向き合うのは対立の姿勢といわれる	親しみ、傾聴
NV	距離	近くに座らず少し間をあける	不安、緊張を解く
NV	服装	清潔な服装やユニフォーム (白衣など)、きちんとした服装	あなたを尊重しています。大切に思っています
PL	話し方：語尾	語尾の音を伸ばしたり、揚げる (語尾を強めると、乱暴で怒っている印象を与える)	優しさ、親しみ、愛情、感謝、喜びなどのプラスの感情を表す
PL	話し方：発話の速さ	ゆっくり丁寧に話す	余裕があり、落ち着いている
PL	話し方	相手の声の高さやテンポや呼吸に合わせて話す。相手と似た言葉遣いをする	親しみ、共感
PL	話し方	クライアントの話を途中で遮らない、話題を変えない、批判をしない、道徳的な評価をしない、感情を否定しない、安易な元気づけはしない、時間の圧力をかけない	受容
PL	話し方	沈黙 (クライアントの始めた沈黙はクライアントが話すのを待つ。1 分間ほどの沈黙は尊重して待つが、それ以上になると逆にクライアントが不安になるので、面接者から沈黙を破る)	面接のペースをゆっくりさせる。面接の主導権をクライアントが握るようにする
V	閉ざされた質問	「ご家族は面会に来ていますか」「食欲はありますか」	特定の情報について反応を制限する、答えやすくする
V	開かれた質問	「最近、どうですか」「どうかされたんですか」「どうしてそう思われますか」「どんなふうに無視されたの」	自由に話せるよう促す
V		「なかなか大変ですね。よかったらお話を聴かせてください」	共感
V		「一緒に考えましょう」「一緒にやってみましょう」	協力
V		大切な点を取り上げ「あなたのお話を伺っていると、～だと言っておられるようですね」	傾聴 (置き換えによる)
V		「あなたのお気持ちは～なですね」	傾聴 (感情の反射による)
V		「あなたは～だと思うんですね」「あなたのお気持ちはこうなんですね」「あなたのおっしゃりたいことはこうなんですね」	傾聴 (感情の明確化による)
V		「あなたのおっしゃることはよくわかります。私もそうしたほうがいいと思います」「そういう時は、とても悲しいものですね」「それはつらいでしょうね」	傾聴 (支持による)
V		「とおっしゃいますと」	傾聴 (焦点化による)
V		言葉をそのまま反復したり、要約して聞き返す「～なですね」「～だったのに～なんですね」	傾聴 (反復による)
V		「うんうん」「そうですね。それで」	受容 最小限のげましまし
V		「できるだけのことをします」「～しますのと言って下さい」	支援
V		「～するのも一つの方法だと私は思います」「こうしたほうがいいと私は感じています」	自己開示
V		「～は～です」「～だと思います」「～のようです」「これは～なので大丈夫です」	情報提供し、あいまいさや誤解を解く
V		「～するほうが (しないほうが) いいと思います」	助言
V		「気分が落ち込むのは当然だと思います」	正当化 承認
V		「ご自分で考えて言葉で言い表すということは、とても難しいものですね」「ご自分にとって大切なことを、言葉で言い表すということは、とても難しいことですね」「～について、もう少しお話しくださいませんか」と元の話にもどす	沈黙による重苦しい雰囲気や誤解を解く

(NV：非言語的 PV：近言語的 N：言語的)

表2 クライアントの ENCODE（記号化）と面接者の DECODE（復号）  
 （相川（2001）、大坊（1998）、稲森（2009）、白石（2006）、武田（2004）より抜粋）

V/PL/NV	channel	クライアントの記号化 encoded output	面接者の復号 decoded message
NV	視線	視線をそらせる	不安、緊張、不熱心、嫌悪、反対、恥ずかしさ、拒否、何かを隠したい
NV	視線	目を合わせる	相手に注意を向けている、話す用意がある
NV	目もと	涙が出る	嬉しいとき、悲しいとき両方
NV	目もと	瞳の輝きやくもり	悲しみが現れやすい
NV	目もと	まばたきが減る	集中
NV	目もと	目が細くなる	拒否
NV	目もと	目が丸くなる	注意を払う
NV	口もと	「へ」の字に曲げる	怒りや敵意、ストレスの表現
NV	口もと	口が開いている	疲れ、無関心、驚き
NV	口もと	口の周りやあごが固い感じのする	不安、恐怖、緊張、くやしき
NV	口もと	唇を噛む	悲しみ、怒り、すねる、不賛成、不安
NV	口もと	口元を引きしめる	決意
NV	口もと	ほほえみ	嬉しき、喜び、肯定的な考えや感情、挨拶、感謝、照れ隠し、当惑
NV	表情	額にしわを寄せる	困ったとき、相手を信じられないとき、疑っているとき
NV	顔色	顔が赤くなる	不安、緊張、恥ずかしき
NV	姿勢	顔をそむける、体を斜めにする	気乗りがしない、不安、緊張、心配
NV	姿勢	とりすました真っ直ぐな姿勢	不安
NV	姿勢	上半身を後ろに反り返ったり、体がかがめる	不快や緊張する話題のとき
NV	姿勢	前傾	自分にとって大切なことを訴えたいとき
NV	動作（頭部）	頭をうなだれている	悲しみ、心配、落胆
NV	動作（頭部）	頭を左右に振る	不賛成、不承認
NV	動作（頭部）	頭を真っ直ぐに上げて、真っ直ぐに向く	相手の話を聞こうとする気持ち
NV	動作（頭部）	頭を横に傾けている	アンビバレンツ、二律背反的な気持ち
NV	動作（頭部）	うなずく	肯定、賛成、傾聴、注目、集中
NV	動作（上肢下肢）	脚を頻繁に組み替える	不安、緊張
NV	動作（上肢下肢）	腕組み	拒否、対抗、怒り、敵意、嫌悪、強さの誇示、固い決意
NV	動作（上肢下肢）	腕組みをする	恐れ、不安、拒否、対抗、怒り、敵意、嫌悪、強さの誇示、固い決意
NV	動作（上肢下肢）	腕組みを解く、拳から力を抜く	相手に心を開いてきている、相手の話に関心を寄せ始めている
NV	動作（上肢下肢）	腕を抱え込む	自己防衛、撤回
NV	動作（上肢下肢）	下肢がリラックスしている	信頼、安心
NV	動作（上肢下肢）	固く腕を締める	身体を損なうことの恐れ
NV	動作（上肢下肢）	拳を握りしめる	不安、怒り
NV	動作（上肢下肢）	つま先やかかとで床をたたく	緊張や苛立ち
NV	動作（上肢下肢）	手であごを触る、指をほほに当てる、髪の毛をなでたり引っ張ったりする、手を首の後ろで組む、手で何かをもてあそぶ	思案「どうしようかな」「話そうかな、話さないでおこうかな」「どう切り出せばいいのかな」
NV	動作（上肢下肢）	手や腕の不動	緊張
NV	動作（上肢下肢）	手をポケットに入れたまま。手のひらを隠す	恥ずかしき、後ろめたい、心の中を見られたくない
NV	動作（上肢下肢）	貧乏ゆすり	緊張、不安、焦燥感
NV	動作	肩が落ちている	落胆、心配、悲しみ
NV	動作	肩を斜めに曲げている	否定的
NV	動作	肩を乗り出す	関心、熱心さ、心を開く状態
NV	動作	体をゆする、硬直させる、指で机などをたたき、何度も髪をなでる、頭を掻く、小物をいじる	緊張、不安、不快感、倦怠感
NV	動作	子どものような退行反応	欲求不満
NV	動作	こわばった固い振るまい	不安
NV	動作	自他に乱暴に振舞う	欲求不満
NV	動作	上下動、落ち着きなさ、不動	無力感、援助要請
NV	動作	取り繕ったしぐさ	誘惑したいが恥ずかしきという葛藤

V/PL/NV	channel	クライアントの記号化 encoded output	面接者の復号 decoded message
NV	動作 (呼吸)	ゆっくりした呼吸	情緒的な安定
NV	動作 (呼吸)	呼吸が速くなる	不安、緊張
NV	座り方	浅く腰掛ける、座っても自分の膝の外側に手を置いている、自分の持ってきた本やかばんを胸の前で抱きしめている、両手で自分の顔を覆っている	不安
NV	座り方	腕組み、椅子の上でそっくり返る、ひじ掛けの上にひじを置いてほぼ杖をつく、体を斜めにして足を組んだり投げ出す	一種の強がり。不安を見せるのを恐れている
NV	座り方	横向きや斜め向きに座る	否定的、拒否的
NV	対人距離	0~45 cm	密接距離：親密性相手に触れることのできる距離感
NV	対人距離	45~120 cm	個人距離：会話できる距離比較的容易に相手に触れられる距離感
NV	対人距離	120~360 cm	社会距離：仕事上の対話時の距離努力せずには相手に触れられない距離感
NV	服装	急にきれいな服装になる、香水をつける	面接者へ憧れや好意を抱く
NV	服装	精一杯おしゃれをする	つらい生活や悲しみに立ち向かおうと、自分の気持ちを引き立てている
NV	服装	年不相応な地味な服装 (女子大学生)	自分の女性としての魅力を、性的なもの、汚いものと考えている
NV	服装	派手な服装	心のなかの寂しさを隠したい
NV	服装	派手な服装	注目や関心をひきつけたい
NV	化粧	化粧する	自分を「このように認めてほしい」という承認欲求の表れ。自尊心を維持し、対人関係の円滑化を図り、自分の所属する文化基準に連動していることを表現する
NV	時間	面接終了まぎわに大切な話をする、強い不安を訴える	面接をもっと長くしてほしい
NV	時間	予約に遅れる	面接に熱心でない、面接はもう十分だと思っている、早く切り上げて帰りたい
PL	声の大小や高低	大きな声で話す	大切なこと、心の中で強く感じていることを話す
PL	声の大小や高低	鋭い、強い、大きい声、速く話す	自分が話しつづけたい、相手に話させたくない、拒否
PL	声の大小や高低	低い声、小さい声、ゆっくり話す	悲しみ、憂鬱、話すことへの抵抗感、相手に話してもらいたい
PL	話し方	「つまって」しまう、「つかえて」しまう、「あー、あー」と言葉が出ない	緊張や不安
PL	話し方	カウンセリングがかなり進んでからの沈黙	依存傾向、さまざまな感情を含む
PL	話し方	カウンセリング初期の沈黙	恥ずかしさ、不安
PL	話し方	沈黙	緊張、考える時間を求めている、話そうか話すまいか思案している
PL	話し方	沈黙	肯定的：打ち明けることができ「やれやれ」と一服している、自分の話した内容を振り返っている、安堵感
PL	話し方	沈黙	否定的：黙殺する、冷ややか、恐ろしさ、不安、困惑、依存、恥ずかしさ、抵抗
PL	話し方	沈黙	肯定的：打ち明けることができ「やれやれ」と一服している、自分の話した内容を振り返っている、安堵感
PL	話し方	テンポが遅い	話すことに消極的、相手に話してもらいたい、悲しみ、憂鬱
PL	話し方	テンポが速い	自分が話し続けたい、相手に話させたくない
V, PL, NV		極端な程度表現「皆、すべて、何も」、発話の測度が早まる、発言時間が増える、言い誤り、自分の身体や衣服に触れる	欺瞞
V	感情を表す言葉	がっかりする、情けない、やりきれない、気落ちする、肩身が狭い、かわいそう、寂しい、涙が出そう、切ない、悲しい、落胆する、みじめだ、悩んでいる、泣きたい、痛々しい、哀れな、胸が締め付けられる、辛い、暗い、死にたい、苦しい、わびしい、残念だった、屈辱的、絶望的、後悔している、信じられない、受け容れたくない、ひどい	悲しみ
V	感情を表す言葉	汚い、嫌い、気持ちが悪い、いや、うっとうしい、くさい、うるさい、苦しい、つらい、いやらしい、おぞましい、気色悪い、気分が悪い、醜い、暑苦しい、息苦しい、痛い、気味が悪い、暗い、けむりたい、避けたい、寒い、騒がしい、吐き気、腹が立つ、見るのいや、止めてほしい、いい加減にして、とんでもない、訳がわからない	嫌悪

V/PL/NV	channel	クライアントの記号化 encoded output	面接者の復号 decoded message
V	感情を表す言葉	嬉しい、楽しい、喜ぶ、いい気持ち、気分がいい、満足、よかった、最高だ、素晴らしい、安心できる、暖かい、明るい、感謝したい、信頼されている、わかってもらえた、満たされている、心配ない、大丈夫、やっと、どうにか開放された	幸せ
V	感情を表す言葉	不安だ、こわい、心配だ、心細い、おびえる、気になる、震える、びくびくする、おじけづく、ひるむ、どうしていいかわからない、おののく、動揺する、すくむ、目をそらしたくなる、緊張する、逃げ出したい、どきどきする、途方にくれる、お先真っ暗だ	恐れ
V	感情を表す言葉	腹が立つ、頭に来る、はがゆい、いらいらする、むかつく、はらわたが煮えくり返る、許せない、口惜しい、怒る、憎らしい、殺したいくらい、嫌だ、嫌いだ、カチンときた、かっとなる、それってどうということ、冗談じゃない、そんなばかな	怒り

(NV：非言語的 PV：近言語的 N：言語的)

で遮らない、話題を変えない、批判をしない、道徳的な評価をしない、感情を否定しない、安易な元気づけはしない、時間の圧力をかけない(近言語的チャンネル)という点に留意し、「そうですか。それで」と言語的に表現する(言語的チャンネル)。同様に、相手を受け入れ尊重しようとする温かさ・思いやり、そして面接者自身が自分の感情を素直に認めるという純粋さなどの面接要素は、表1に記載したような僅かな言葉かけや話し方、表情、態度を総合して表現される。

#### IV 面接者の行う復号 (DECODE)

表2に、クライアントによって記号化された意図を面接者がどのように復号し、解釈するか列挙した。言語的チャンネルとしては、感情を表す言葉に着目して収録した。その理由は、クライアントは直面している問題が深刻であればあるほど感情が抑圧され、自分の気持ちを言葉にうまく表せない、または本心を率直に語っていない場合がある。そのような時、面接者はクライアントが語った感情表現の中から喜怒哀楽を汲みとることが大切になる。同じ理由から、近言語的、非言語的チャンネルから、クライアントの意図が詳細に読み取れることが表2より伺える。クライアントの記号化を復号する際、言いつくろえる言語的情報より、表情や音声、態度に表れた急な変化がクライアントの本心を捉えるのに有効であることが多いという指摘がある(相川、2001；大坊、1998；武田、2004)。こうした時系列的な変化に留意することも必要であ

ろう。

#### V 考 察

本稿は情報の記号化および復号という情報伝達の視点から、面接者のコミュニケーション・スキルを捉えた。面接者が情報発信者として、受容や共感、温かさなど面接に必要な姿勢をうまく伝えるには、言語的なチャンネルだけではなく、音声や話し方という近言語的チャンネルや笑顔、体の向きなどさまざまな非言語的チャンネルを介して記号化されることが再確認された。しかし、これらのチャンネルでの記号化を適切に組み合わせたつもりでも、発信者の意図がそのまま受信者であるクライアントに伝わるとは限らない。

その理由として2点が挙げられる。まずメッセージの発信者と受信者として情報の記号化と復号に用いる規則体系が異なる場合である。社会的、個人的な背景が異なると発信者の記号化と受信者の復号にずれが生じることは容易に想像できる。例えば、視線を向けられることに対する評価には文化圏差や性差が報告されている(大坊、1998)。日本人は欧米人に比べ、また男性は女性に比べ、視線を合わせることに抵抗感が強い。そういった面接者とクライアント間の記号化-復号のコード化の不一致を解消するために、面接者はクライアントからの不快感のフィードバックに注意し、クライアントのコード化規則に近づくよう修正することが求められる。

次の理由としては面接者の言語的、近言語

的、非言語的チャンネルに示された表現に不一致があることが考えられる。面接者が「なるほど」と言いながら首をかしげたとしたら、クライアントは自分の気持ちをどこまで受け止めてくれたのかと不安になるだろう。情報の解釈に混乱を招くようなチャンネル間の不一致をなくするためには、面接者が自らの面接態度を録画して、話し方や発声法、表情や手足の動きの不適切な癖を見直すことが必要と思われる。

一方、面接者が情報受信者として、クライアントの記号化した意図や概念を復号する際にも、両者間のコード化規則のずれや、クライアントが発信したチャンネル間情報の不一致に留意することが肝要である。チャンネル間の矛盾がある場合は、どのチャンネルの情報を優先するか判断することになるが、言語的情報より近言語的、非言語的情報のほうがクライアントの意図が反映されやすいと言われる(大坊、1998)。また、自分の記号化体験は、相手の情報の復号に役立つという報告があることから(Manstead, Wagner, & MacDonald, 1986)、面接者があらゆる記号化を体験することは難しいとしても、知識として記号化のコード化規則の多様性を認識しておくことは、クライアントの発信した情報の解釈に有益と思われる。

#### 謝辞

本稿作成にあたりご助言頂きました武田建教授に深く感謝申し上げます。

#### 引用文献

- 相川充 (2001). 人づきあいの技術－社会的スキルの心理学－サイエンス社
- 大坊郁夫 (1998). しぐさのコミュニケーション－人は親しみをどう伝え合うか－サイエンス社
- 稲森里江子 (2009). コミュニケーション・スキル学習プログラムの作成および主観的・客観的測定による実施効果についての検討－医学部学生を対象として－関西福祉科学大学大学院社会福祉学研究科修士論文
- Kasl, S. V. & Mahl, G. F. (1965). The relationship of disturbances and hesitations in spontaneous speech to anxiety. *Journal of Personality and Social Psychology*, 95, 425-433.
- Manstead, A. S. R., Wagner, H. L., & MacDonald, C. J. (1986). Deceptive and nondeceptive communications: Sending experience, modality, and individual abilities. *Journal of Nonverbal Behavior*, 10, 147-167.
- 白石大介 (1993). 「コミュニケーション理論」現代福祉学レキシコン 京極高良監修 雄山閣出版
- 白石大介 (2006). 対人援助技術の実際 創元社.
- 武田建 (2004). 人間関係を良くするカウンセリング 誠信書房

#### 参考文献

- Birdwhistell, R. L. (1970). *Kinesics and Context: Essays on Body Motion Communication*, Philadelphia: University of Pennsylvania Press.
- 諏訪茂樹 (2001) 対人援助とコミュニケーション 中央法規