■ ミニレクチャー

非言語コミュニケーション

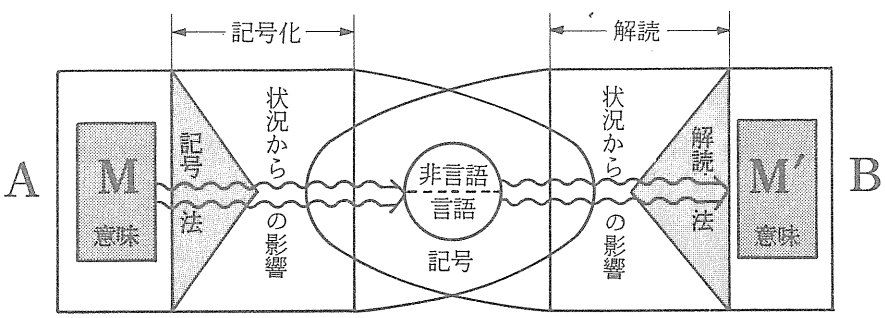
――からだの語ることば――

グラバア 俊子 （南山短期大学助教授）

人類の将来は、人々の共存能力、すなわち、破壊的にではなく建設的に、防衛的にではなく創造的に、共に生きていく能力いかんにかかっている。そのような関係は、私たちに次のことを要求する。すなわち、私たちは、お互いに真のコミュニケーションをもち、お互いに心を開き、独立の道を歩むかわりに、お互いに補いあいながらその相違を生きていけるように、様々な面で私たちと異なる人たちを本当に見、そして本当に彼らから聞くことを学ばなければならない、ということである。

R. L. ハウ 「対話の奇跡」 ヨルダン社 1970年

関わりの中に生きている関係的存在としての私たちを考えると、コミュニケーションの重要性は言うまでもないでしょう。しかし私たちは話ができればコミュニケーションができると、単純に思いがちです。果してコミュニケーションはそのように簡単な事柄なのでしょうか？



図－1 コミュニケーション・モデル

1．コミュニケーション・モデル

まず最初にコミュニケーション・モデルを考えてみましょう。AさんがBさんにある意味（欲求・情報・価値観・感情など）を伝えたい時、どんなことが起こるかを次のように図式化しました。Aさんはまず、伝えようとする意味を伝達可能なかたちに変えなくてはなりません（記号化）。その記号がBさんに受け取られます。するとBさんはその記号を解読して、そこから意味を取り出すのです。Aさんの伝えようとする意味の記号化を決定するには二つの要因があります。一つはAさんの持つ意味を記号にする記号法であり、第二はAさんが受ける状況からの影響です。Bさんが解読する時も同様で、記号を解読する解読法とBさんが受ける状況からの影響です。

2．記号化と解読

記号法・解読法とは、人がそれぞれ持っているあるものの見方、ある対応の仕方と言えます。ここで注目していただきたいのは、Aさんの△と、Bさんの△の色が少し違うことです。Aさんは□ということを誰かに伝えたい時には○○○と言います。これはAさんの記号化の方法、つまり記号法です。そして○○○という言葉を聞くと、それは□ということだなと思うでしょう。このように大体の場合、記号法と解読法は自分の中では一致します。しかし、Bさんが同じように読み解いてくれるとは限らないのです。Bさんは□ということを伝える時には●●●と言っているかも知れません。

この記号法と解読法は関係づけの枠（フレーム・オブ・レファレンス）の機能の一つと言えましょう。フレーム・オブ・レファレンスは、その人が生まれてから今までの経験を土台にして形成されるので、当然のことながら一人一人異なっています。Aさんは、これまで生きてきた生活の中で身に付けた自分の方法によって記号化し、BさんもBさんなりの方法で解読している訳です。

比較的固定的なフレーム・オブ・レファレンスと共に、刻々と変わる状況（生理的・心理的・物理的環境）からの影響が記号化と解読を構成しています。その影響は不安・逃避・緊張・防衛・気楽・自由・親密といった言葉で表わされます。そして記号化や解読において促進要因または阻害要因として働きます。また、ある状況からどの様な影響を受けるかは、人によって異なります。

ですから円滑なコミュニケーションのために一番大切なことは、Aさんの△とBさんの△が違うのが当然と考えることです。違うのが当然だから、違いをどう埋めていくかと考えることが大切なのです。コミュニケーションの場で問題が起こるのは、「私は確かにこう言ったのだから、相手はそのように取るべきだ、または分かっているはずだ」という前提で話が進められている場合が多いのです。「あなたが言いたかったことは、これでいいのですか？」といった確認のやりとり（フィードバック）をすることで、同じ□になることが可能になる訳です。

6．非言語コミュニケーションの特質

①気づきにくさ

私達は知らず知らずの内に、日本語が話せるようになります。それと同じにからだで語ることばも無意識的に学ばれ、日常生活の中ではほとんど意識されずに用いられています。言葉と違って、自分も相手も非言語的に語っていながらそれに気づかないということが、しばしばコミュニケーションの混乱を招くのです。しかし毎日行なっていることなので、そこに光をあてさえすれば、簡単に見えてくるのです。先に挙げたさまざまな記号が非言語コミュニケーションを読み解く手がかりを与えてくれます。

②メディアはメッセージ

これは、テレビという新しいメディア（伝達媒体）が、世界を変えつつあると主張したM.マクルーハンの有名な言葉です。メディア自体がすでにメッセージだということです。ここで言うなら、言語的記号・非言語的記号のそれぞれが、得意業を持っているということです。

例えば、触覚によるコミュニケーションは、深い共感を伝えるのに有効です。多田道太郎は「しぐさの日本文化」の中で、次のように述べています。『人に触れるという行為には、他人をインボルブする、他人と濃密な感情をもつという含みがある。だから、愛情の表現としてこれが使われるわけだが、しかし愛情という狭い範囲ではなく、人間の心は身体的にもっともよく表れており、その身体に触れることは、とりもなおさず心に触れることでもあるのだ。「心に触れる」という表現があるが、それはじつは「身体に触れる」ということに通づる。』（筑摩書房　1972年）

非常に単純に整理すると次のようになります。

＊言語によるコミュニケーション
　　論理的、知的内容、情報獲得に適する。
＊非言語によるコミュニケーション
　　情緒的な内容や、互いに理解することに適する。

つまり、コミュニケーションを情報交換と捉えれば、言葉はパワーを持つでしょう。しかし、コミュニケーションを意味を共有することと考えれば、非言語的なものの持つパワーの大きさを理解していただけるでしょう。

7．より豊かなコミュニケーターになる手がかりとしての非言語コミュニケーション

最後に、人と人とのコミュニケーションをより豊かにしていくために非言語コミュニケーションをどう活用したら良いか考えてみましょう。

①二重結合（Double－bind）

これは、一つのメッセージの中の言語的記号と非言語的記号が矛盾している状態を言います。先に挙げた待ち合わせの例でも、「いいですよ、気にしていないから」という言語的記号と視線・動作・声の調子などが一致しないと「しまった……」となる訳です。この場合、腕ぐみ・視線をそらす・抑揚を抑えた声という非言語的記号のコンビネーションは「私は待たされて不愉快です」と言っている訳です。私達はこのような矛盾が起こると、本能的に非言語的なものを本音と取ります。しかし問題は、それが無意識のやりとりだということです。

普通私達は、言葉のメッセージを受け取るように訓練されています。ですから、なんとなくおかしいな〜と思いながらも、理由がハッキリしないのです。そこで、非言語的なものに注意を向け、本音と思われる方に意識的にアプローチしていくことで様々な展開が可能になると思います。

②日本人の傾向 —— 敏感な受け手・表現の苦手な伝え手

察しの文化などと言われるように、日本人は解読は上手なのですが、どうも記号化の方が苦手なようです。しかし一人一人の中には豊かに言葉があるので、からだをゆるめてやれば、自然に語りだします。どうか、たっぷり呼吸しこわばった所をゆるめてやって、豊かなコミュニケーターになって下さい。