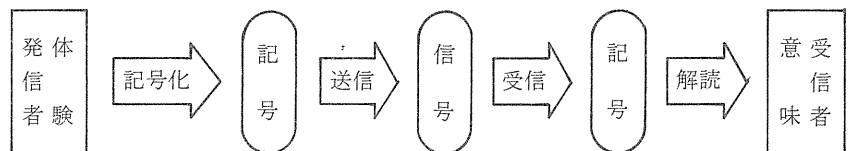


コミュニケーション・プロセス

山口 真人（南山短期大学助教授）

人間関係はつまるところ、コミュニケーションの問題だとも言われますが、私達が日常なにげなく交わしているコミュニケーションをもう少し詳しく検討してみましょう。コミュニケーションのプロセスを細分化してあらわすと次のようなモデルが考えられます。



コミュニケーションの開始者としての発信者は、自分のなんらかの体験や感情やアイデアを伝達する必要があります。それらは最初は非常に個人的な形でしか存在しないので、発信者はそれらを受信者に伝達可能な言葉や身振りなどの記号に変換しなければなりません。このプロセスを記号化と呼びます。たとえば熱っぽくて少し頭が痛く鼻水が出ることを体験している人は、自分のこの体験を“カゼ”と名づけます。

記号化された体験は発音されたり、実際に動作として表現されます。発信者は「カ・ゼ・を・ひ・い・た」と発音し、手を額に当てる動作をしたりします。これが信号です。信号は発信者と受信者との物理的な距離を越えて受信者に到達します。受信者にとって直接に見たり聴いたりすることの出来るのはこの信号なのです。しかし受信された信号そのものは受信者にとってこの段階では単なる聴覚や視覚といった五感の上での刺激でしかありません。

信号をキャッチした受信者は、単なる物理的な刺激としての信号を、ある意味を持った記号として理解していきます。このプロセスを解読といいます。先の例で言えば、「カ・ゼ・を・ひ・い・た」という音を聞いて“発信者は風邪

をひいているのだ”と解釈し、額に手を当てる動作を見て“あゝ頭が痛くて熱があるのだな”と解釈するというわけです。

最後に、受信者は、解釈した記号と自分自身の過去の体験や概念との照合を行いません。以前に風邪にかかったことのある受信者であれば、自分の体験に照らし合わせて発信者の身体的な状況や気分などを推量するでしょう。このようにして解釈した“記号”が“身体のえらさや気分の悪さ”として受信者自身の中で特定の意味として了解されたときに“分かった”と言えるわけです。

このようなモデルを使ってコミュニケーションのプロセスを理解することは、この過程でどのような障害が発生するかを知るのに役立ちます。つまりコミュニケーションの障害は各々の矢印の所に生じる可能性があると考えられるというわけです。

それでは記号化する時（最初の矢印の所）にはどのような障害が考えられるでしょうか。日常生活の中では大した障害は無いように思えますが、たとえば発信者は必ずしも自分の体験や感情やアイディアの全てを適切に言葉として表現できるとは限りません。「うまい言葉が浮かばない」とか「言葉には言い表せない様な体験だった」「言葉にするとちょっと違うような気がする」などと言うのは記号化の難しさを物語っています。また、外国人とのコミュニケーションが難しいと言うのは、つまり自分のよく知らない外国語に記号化するのはなかなか容易ではないと言うことです。

次に、記号を信号にする時（送信過程）に遭遇する障害は何でしょう。考える早さは話す早さの10倍以上だといわれますが、私達は自分の考えたことをすべて言葉にして伝えているわけではありません。言いたいことの十分の一も言えないのが日常です。また、発音が不明瞭であったり、アクセントが違っていたりといったこともここで発生する障害となりうるでしょう。

では、信号を解釈するまで（受信過程）にはどのような障害があるでしょうか。周囲が騒々しければ話は聞き取りにくいでしょうし、ちょっと他事に気を取られてもすれば聞き逃したりすることもしばしばです。長い話の初めの部分は忘れてしまうこともあります。聞き違いも起こりますし、時には言わなかったことまで聞いたかと思っている場合すらあるのです。

最後の矢印の部分ではどのような障害が起こるのでしょうか。ここでの障害は記号の意味の問題として生じます。記号には概念的な意味と体験的な意味とがあると考えられています。例えば“ケムシ”という言葉の概念的意味は「蝶の幼虫で、形は……」と辞書的に説明できますし、人によってもそれほど大きな違いはありません。ところが体験的な意味は人によって大違いです。“ケムシ”という言葉を知りただけでもぞっとして鳥肌の立つ人から、“かわいいケムシちゃん”と呼びかける蝶の収集家にいたるまで全く様々です。この様に個人にとって記号の意味に違いがあると言うことは、受信者は解釈した記号を発信者と同じ様に意味づけるとは限らないということです。例えば――

Aさん「ああそこにいるのはCさんだわ（苦手だから知らん顔していよう）」

Bさん「Cさん！ こっちにいらっしやいよ（Cさんが入ったらもっと賑やかになって楽しくなるわ）」

Aさん「……………（呼ばなくていいのに!）」

更に困ったことには、一つ一つのコミュニケーションの良し悪しは、このプロセスの中のもっとも貧弱であった部分によって決まってしまうという事実です。例えば、喧騒の中でのコミュニケーションは、発信者と受信者がどれほど良いコミュニケーターだとしても不十分なものにしかならないということです。

このように見てくると私達のコミュニケーションは障害だらけということが分かります。むしろまくコミュニケーション出来ていると感じられている方が不思議なくらいです。きっと日常生活というものはこの様な不完全で不安定なコミュニケーションの上でも成り立つように出来ているのでしょう。このことは、私達は常に全神経を集中させて人の話を聞かなければだめだと言っているのではないのです。むしろコミュニケーションは不完全なものだと知って、その上で不都合が生じたときにいち早く気づく感受性と、不都合をそのままに放置せずに修復していく勇気とスキルを持つことが大切だと思われま

それでは自分がどれほど人の話を聴くことが出来ているかを知るためにはどうすればいいでしょうか。もっとも直接的な方法は、その場で「あなたは○○○と言ったのですか」と聞き返してやることでしょう。この○○○の部分には相手の言った言葉をそのまま入れることも出来ますし、自分の言葉でいい直したり要約したりして入れることも出来るでしょう。また、相手の気持まで感じ取って確認してみることも出来ます。さらには、相手の人が本当に大切にしていることや本当に分かってもらいたいと思っている深い思いまで確認してみることが出来るかも知れません。例えばAさんの次のような言葉に対して、Bさんはなんと応答できるでしょうか？……

Aさん：「考えてみても、世の中なんて愚劣でくだらないことばかりだし、こんな世の中で何かしようなんて考える方が無理なのですね」

Bさん（ソノ1）：「あなたは、世の中なんてく ⇨ Aさんの言葉を単純にくだらないことばかりだから、それを何と 言い返して確認していかしようと思っても無理だ、と言ったの る
ですね」

Bさん（ソノ2）：「あなたは、世の中はくだら ⇨ Aさんの言ったことをないことばかりで自分の力じゃどうにも 自分の言葉で言い直し
ならない、と思ってしまうのですね」 て確認している

Bさん（ソノ3）：「あなたは、世の中あまりく ⇨ Aさんの気持ちを確か
だらなことが多いので、むなしさを感じ 認している
ってしまうのですね」

Bさん（ソノ4）：「あなたは、この世の中くだ ⇨ Aさんの深い思いを確
らなことが多いけれど、でも何とかし 認している
たいと思っているのですね」

どの確認もAさんにとっては「そうです」と言えるものだとしましょう。しかしAさんのうなずき方には随分と違いがあることでしょう。

たとえ最後の例ほど深く相手の言うことを聴き取ることが出来なくても、この「確認しながら聴く」という方法は、単に自分がどれほど人の話を聴いているかを知るための方法というだけではなくて、むしろ本当に相手の心を大切にしたい聴き方であることに気づかされます。普段の会話では相手の話が終った途端に自分の考えを話す（むしろ現実には相手の話を聴きながらもすでに自分の言いたいことを考えている）のですが、この方法では聴いている間も相手に集中し、聴き終わってもう一度こちらが受け取った相手の心を確認してから自分の応答を始めるわけです。これほど相手を大切にしたいコミュニケーションの仕方があるのでしょうか。

このように見ていくと、コミュニケーションには単に情報の伝達という手段的な意味だけではなくて、もっと人間的な意味のあることが分かります。それはコミュニケーションとは人と人との間に共同性（Commonness）を打ち立てようとする働きであるということです。それぞれ独自の世界に住んでいる人と人とお互いの気持ちや価値観やその人の住んでいる世界を相手に開き示すことによって理解し合い、意味の世界を共有化していくという働きであり、共同存在としての人間にとって極めて大切な営みであるといえます。意味の世界を共有化するとは、意味と意味とが会うこと、つまり人と人とが会うこと（人格と人格とが交わること）だということです。人間はコミュニケーションの中においてこそ真に人格として存在出来るということです。

本当になって
話をきいてくれると
そのうれしさに
目のまわりがあつくなる
でもその人に
はずかしいから
ぐっとこらえと
ひざが
ガクガクしてきて
体がふっと浮きそうだ
矢沢 幸

わたしは受話器をおいて考えた、なぜかれはわたしに電話した
わからない……ああ主よ、そうですか
わたしはしゃべりすぎて、聴こうとしなかった

主よ、お赦してください、いまは対話ではなく一方通行でした
かれの考えを聴こうとしませんでした
わたしが聴こうとしなかったから、かれからなにも得なかったのです
わたしが聴こうとしなかったから、かれを助けてやれなかったのです
わたしが聴こうとしなかったから、かれの心が通じなかったのです

主よ、お赦してください、せっかくつながっていたのに
わたしたちは、きりはなされてしまいました

ミシェル・クオスト

