

非言語コミュニケーションに関する一考察

(A Study on Nonverbal Communication)

伊 礼 武 志

(Takeshi Irei)

目 次

序 文

1. 非言語コミュニケーションの性質と機能

2. 非言語シンボルの役割と用いられ方

1) 身体動作の諸相

2) 身体動作の役割と用いられ方

3) その他の非言語シンボルの役割と用いられ方

結 語

序文

人間が人間らしい社会生活を営むためには、自己の意思・思考・感情などを他者と意識的、能動的に交流し、共通の理解と認識のもとで、他者との動的で発展的な社会的相互関係を築いていく必要がある。人間の社会的活動の中心的な役割を果たすのがコミュニケーションであり、それは自己と他者をお互いに結びつける最も重要な絆である。つまり、人間の社会的な営みはすべてコミュニケーションの所産であり、コミュニケーションのないところでは、他者との価値観、信念、態度および行動の共有は行われず、人間相互の社会的な精神作用の産物としての文化や思想も創造されなくなる。

このように、人間コミュニケーションの目的は、相互作用を通じて、他者とのダイナミックで主体的な社会的関係を築くことに存在するが、その相互作用はシンボルを媒介として

意味が交換され、そして共有される行為によって成立する。人間のコミュニケーションの手段としては、言語シンボルと非言語シンボルが存在するが、我々は、日常的なコミュニケーション状況において、後者の非言語シンボルが意味作用として重要な役割を担っている事を認識できる。コミュニケーション・メディアとしての非言語シンボルの重要性にもかかわらず、最近まで、研究対象として相対的に等閑視されてきたきらいがある。実際、この領域での調査研究は1960年代に入ってから本格的に始まるようになったのであり、まだ30年余りの学問的業績の蓄積しか行なわれていないのである。

本稿では、特に人間コミュニケーションにおいて、言語と同様あるいはそれ以上に重要な意味作用をもつ非言語シンボルを媒介としたコミュニケーションを考察の対象とする。初めに、人間社会における非言語コミュニケーションの一般的な性質と機能について触れ、

次に、非言語シンボルの役割と用いられ方について具体的に考察する。

1. 非言語コミュニケーションの性質と機能

非言語メッセージはすべてのコミュニケーション状況において極めて重要な役割を果たす。言語シンボルは常に非言語的な手掛りと照らし合わされて理解されるのであり、特に対面コミュニケーションにおいては、意識的にあるいは無意識的に伝達される非言語メッセージは、意図的に発信される言語メッセージよりも有意義な機能を果たすのである。対面コミュニケーションにおいては伝達内容の35%だけが言語によって伝達され、残りの65%は非言語メッセージを通して伝達されているとされている⁽¹⁾。

L. サモバーらは、非言語コミュニケーションを“コミュニケーションの場における言葉による刺激を除いたあらゆる刺激—人間と環境の両面から生ずるもの—を含む。それらは、メッセージの送り手や受け手にとり、内在的な伝達価値をもつものである⁽²⁾”と定義しているが、石井敬は人間と環境の両面から生ずる刺激について具体的に言及して、次のように定義している⁽³⁾：「非言語コミュニケーションは言語的要素を除いた音声的特徴、身体各部の動作、身体的接触、物品、空間および時間などの非言語記号によるメッセージの相互交換である。」それから、黒川隆夫は言葉によらないメッセージ交換を非言語コミュニケーションと捉え、人間が発する多種多様な非言語メッセージを表1のように分類表示している⁽⁴⁾。

表1 非言語メッセージの種類

非言語メッセージ		属性など
身体動作	表情 視線 瞳孔 身振り 口唇の動き 姿勢（構え）	視線交差、凝視、無視 散大・縮小 口話を含む
生理的行為	くしゃみ・あくび・放屁	
対人接触		
対人距離	個人空間・距離	
周辺言語	声質 発声法 特徴性 限定性 遊離性	声域、声のタイプ、アクセント、発音、ピッチ 笑い、泣き、うめき、叫び、つぶやき 強勢、大小、長短 つなぎ、間、沈黙
身体的特徴	体格、体型 容貌 皮膚 頭髪	顔面形状、髭 色、皺、体毛 色、毛質、はげ、髪型
発汗		

体 臭		
衣 服	帽子、上着、下着、制服、ネクタイ、靴下、履物	
装飾品	バッジ、イヤリング、指輪、ネックレス、かつら	
眼 鏡		
化 粧		
身体加工	入れ墨、ピアス、整形、染髪、脱毛	

これらの非言語シンボルのそれぞれの特有な性質について詳しく考察する前に、非言語シンボルの一般的な性質と機能についてみてみよう。

まず、非言語シンボルの一般的な性質を挙げると次のようになる。

1) 言語シンボルと異なり、非言語シンボルにおいては解釈される意味は多様で、曖昧であり、意味の共有は難かしくなる。例えば、一般的には、微笑みは親しみのあるいは好意的な感情を表わしているものと捉えられているが、しかし実際には微笑みは他の多くの心的状態を意味する場合がある。落ち着いた感情を覆い隠すための微笑み、楽しい出来事を心秘かに思い出している微笑み、相手に対する非好意的な感情が気付かれないような意図的な微笑み、あるいは微笑みはそのコミュニケーション状況において何の意味をも持たない場合もある。

2) 言語メッセージの発信は中断可能であるが、非言語メッセージの発信は連続的であり、送り手と受け手が対面している限り中断されることはない。例えば、就職試験の面接において、受験生が面接室のドアをたたく瞬

間から部屋を出てドアを閉めるまでの間、面接官は受験生の一挙手一投足を観察し、評価の対象とする。髪型や服装は勿論のこと、面接中の身のこなし、顔の表情、視線、姿勢、音声、抑揚などすべての非言語シンボルから意味を読み取り、その受験生の人柄を総合的に評価するのである。

3) 言語コミュニケーションにおいては、言語シンボルが意味する一面的な情報しか伝達されないが、非言語コミュニケーションでは、多元的なチャンネルによって同時に複数の非言語シンボルが発信され、大量の情報が伝達される。非言語コミュニケーションにおける伝達のメディアとしては、顔の表情、身体の姿勢、声の調子、服装などが存在するが、これらのメディアは何らかの感覚器官を通じて知覚されるのである。例えば、ある人と握手をする時、握手の握力、皮膚の温度、弾力性、肌のきめなどの皮膚感覚を通じて、「暖かみのある人」、「積極的な人」、「繊細な人」とかいうように相手の人柄を判断するのである。非言語コミュニケーションにおける種々のメディアとチャンネルとなる感覚器官との対応関係を示すと表2のようになる^⑤。

表2 非言語コミュニケーションにおけるメディアとチャンネル

コミュニケーションの送り手のチャンネル	メッセージを運ぶもの	コミュニケーションの受け手のチャンネル
身体、特に手	熱、圧力、弾力	皮膚感覚
顔面を除く身体	姿勢、運動	視覚
顔面	表情	視覚
眼	視線、瞳の大きさ	視覚
全身	衣服	視覚
音声	音質、音量、言葉の量、語い、構文	聴覚
限定しにくい	体臭、香料	嗅覚

4) 非言語シンボルは無意識的に発信される場合が多いので、意識的に発信される言語シンボルよりも送り手の感情、性格や人柄をありのままに反映することが多い。例えば、ある人が石に躓いて怪我をした場合、たとえその人が友人へ「何でもありません」と言ようとも、その人の表情あるいは動作は非言語的な痛みのサインを送っているであろう。あるいはある人が悲報で悲嘆にくれている時に、たとえその人が「たいした事はありません」と言ようとも、その人は肩を落とし、目は涙で潤んでいるであろう。このように、言語シンボルと非言語シンボルとの間に不一致が生じた場合には、非言語シンボルを手掛りとして相手の心理的状态が知覚される必要がある。

5) 同じような非言語サインでもその意味するところは文化圏によって相違する。例えば、「人差指と親指で輪を作り、他の3本の指を伸ばすサイン」は日本では「お金」を意味するが、アメリカでは「OK」を意味し、フランスにおいては見くびったような顔の表情を伴って「ゼロ」あるいは「無価値」を表わし、そしてアラブ人は歯をむき出す表情と組み合わせ、相手に対する「敵意」を表現する。

次に、非言語シンボルの特徴的な機能には次のようなものがある。

1) 状況によって、非言語シンボルは言語シンボルに代ってコミュニケーション機能を果たす。人間は、言語を学習するように、非言語シンボルとして種々のサインやジェスチャーを学び、それらによって言葉を使用することなしにコミュニケーションを行うことができる。典型的な例として聴覚障害者間で交わされる手話がある。他の例としては、言語コミュニケーションが不可能なほど騒々しい証券取引所などでは、意思表示のためにさまざまな複雑な手の動きが用いられる。

2) 言語メッセージの効果を高める機能を持つ。例えば、スピーチを説得力のあるものにするために、声の大きさやスピードを変えたり、テーブルを叩いたり、喜怒哀楽の感情を適切に表現したり、あるいは「話の間」を上手にとったりするのはすべて非言語シンボルの働きである。しかし、逆に不適当な非言語シンボルはスピーチの効果を減殺する。スピーチ中のもじもじした態度、締りのない話し方や無表情な顔色はその例である。

3) 人間関係の有り様は非言語シンボルに

よって読み取れる。優位－劣位、好意－非好意などの対人関係によって動作や表情は相違する。例えば、自分が相手より優位な立場にいて思っている人は体をまっすぐにし、顔をあげ、尊大な態度で自信ありげな表情をし、大きな声で話す。しかし、何を仕出すかわからないような乱暴な相手と対峙して非常に不安を感じている人は、緊張したかたい姿勢で、顔面にうっすらと汗がにじみ、視線は相手を避けるように話す。

4) 非言語シンボルは言語シンボルでうまく表現できないような極限の心の状態を伝えることができる。人が過去に味わった事がないような感情の高まりを覚えた時、つまり「感涙にむせんで言葉がでない」時には、非言語シンボルがはるかによく心の状態を表わすのである。

5) 非言語シンボルは送り手と受け手間のコミュニケーションの流れをコントロールする働きを持つ。送り手は、受け手の表情、視線、姿勢、頷き、あくびなどの非言語的な手掛りによって、話しの速さ、理解度、共鳴度、終了のタイミングなどを感じ取り、コミュニケーションの流れをコントロールし、そして効果的なものにする。

2. 非言語シンボルの役割と用いられ方

1) 身体動作の諸相

身体動作とは身体の動きや姿勢によってメッセージを非言語的に表現することであるが、その身体動作を研究する学問が「動作学(kinesics)」と呼ばれる。動作学の研究対象には(1)顔の表情、(2)身ぶりや胴体、頭、脚、足、腕、手、の諸動作、(3)立ったり、座ったり、動いたり、静止している時の姿勢がある。

P. EkmanとW. Friesenはこれらの種々の身体動作をその役割に基づいて、(1)標識(emblem)、(2)例示子(illustrator)、(3)情感表示(affect display)、(4)調整子(regulator)、(5)適応子(adapter)、の5つに分類している⁽⁹⁾。

(1) 標識……表象動作とも呼ばれ、特定の語句の代理をする動作で、言語の使用が困難かあるいは不可能なコミュニケーション状況において用いられる。例えば、野球における捕手と投手間のサイン、交通整理のための警察官の手信号などがあり、言語メッセージと同様な表現機能を持たせるように標識を連続して表示したのがいわゆる聾啞者のための会話法としての手話である。標識は意識的に学習して修得され、そして意図的に発信されるものである。

(2) 例示子……例子動作とも呼ばれ、言語メッセージの内容を強調したり、精緻化したりあるいは補足してコミュニケーションの効果高めるために用いられる。例えば、言語の対象を指差したり、対象の形や大きさを両手で描いたり、スピーチの際に、テーブルを叩いたり、拳を握りしめたりする動作である。例示子は標識のように明確に意識的に習得されるものではなく、また意図的に使用されるものでもない。たいてい他人の例示子の模倣によって潜在意識的に身につく、無意図的に発信される。

(3) 情感表示……感情表出動作とも呼ばれ、人間の感情は主に顔の表情に表出するが、顔以外の身振りや姿勢も補助的なメッセージとなる。例えば、「失意」を顔の表情で示すとともにぐったりと肩を落としたり、「驚き」を顔の表情で示すとともに姿勢を硬直させたりする。情感の表示は、標識や例示子よりも自然発生的であり、無意識的に発信される。

(4) 調整子……言語調整動作とも呼ばれ、

言語コミュニケーションの流れをコントロールし、そして円滑にする機能を持つ、聞き手が話の内容を理解しているのか、興味を持って聞いているのか、話のスピードはどうか、あるいは発話権を譲ってほしいのかを聞き手の側から話し手へ発信する身体動作である。例えば、話しの内容に関心がありそしてよく理解できている場合には、聞き手は一言も聞き漏らすまいと椅子から身を乗り出し、話し手の目、口、顔を注視し、そしてタイミングよくうなずいたりする。逆の場合には、話し手から視線をそらし、うつむいたり、天井を見たり、そして時計を気にしたりする。調整子は潜在意識的に身につく身体動作であり、無意図的に伝達される。

(5) 適応子……適応動作ともよばれ、コミュニケーション状況にうまく適応するために感情をコントロールしたり、身体的要求を満たしたりする行動形態である。例えば、落ち着かない時に貧乏ゆすりをしたり、不安な時にペンやネクタイをもてあそんだり、緊張状態で乾いた唇を湿らすために舌でなめたりする動作であり、適応子は模倣によって身につくものもあれば、生得的なものもあり、意図することなしに発信される。それでは次に、対面コミュニケーションにおいて特に重要と思われる身体動作の役割と用いられ方についてみてみよう。

2) 身体動作の役割と用いられ方

(1) 視線⁷⁾

“目は口ほどに物を言う”、“目で知らせる”、あるいは“目は心の鏡”と言われるように、目は言葉同様またはそれ以上に人間のもろもろの意思や感情を表現する。そのことは次のような“目”のつく慣用語の多さからも理解

できる。“目の色を変える”、“目を皿のようにする”、“目を三角にする”、“目を白黒させる”、“目を細める”、“目を丸くする”、“目を回す”、“目を据える”、“目が散る”、“目が留まる”、“目を凝らす”。視線には5つの役割が存在する：(1)会話の開始、発話権の移譲と要求、(2)相手の反応のモニター、(3)意思表示、(4)感情表現、(5)対人関係の有り様の伝達。

まず始めに、話し手と聞き手の相互注視をもってコミュニケーションが始まる。注視とは相手の「目の部分を含む顔」を見ることを意味する。話し手は話しを適当な区切りで終るが、その時に聞き手が話したいという気持ちを表わすためには相手を注視する必要がある。この注視のタイミングをはずすと自分が発言する機会を返上することになり、相手は話しを繰り返すかまたは別の話題に移るか、あるいは気まずい沈黙が続く結果となる。なお、話し手と聞き手との相互注視の度合いがしだいに少なくなってくると、両者のコミュニケーションは終りに近づいている事を意味する。

会話中に相手が絶えず目をそらしているかあるいはきょろきょろさせている場合には、相手は話に興味がなく、退屈しているのか、これ以上一緒にいたくないのか、あるいは心配事があるために落ち着いて会話に集中できない心の状態を表明している。相手が視線の交差を避けて伏し目にしてしている場合には、恥ずかしがっているかまたは居ごちが悪い事を示している。このように、相手の目の使い方によって会話に対する関心度、理解度、集中度あるいは受容度などが判読できる。

驚き、怖れ、怒り、不快、快適、悲しみ、脅し、咎め、憎み、嘆願、誘惑、愛情などさまざまな感情もまた目の使い方によって表現される。例えば、好意の程度と注視の時間的

な長さとの関係についての調査研究において、好意を持っている相手に対しての視線活動は活発になるのに、逆に好意を持っていない相手に対しての視線の動きは低下する事が明らかになっている。

(2) 顔の表情⁽⁸⁾

人間の顔面は20を越す多くの筋肉から構成されているが、これらの多くの顔面筋の選択的な収縮活動によって顔の形が変化したのが顔の表情である。顔の表情はさまざまな感情や心の動きを伝える最も重要な非言語シンボルであり、対面コミュニケーションを理解するうえで不可欠な要素である。顔の表情は基本的に①幸福、②悲しみ、③恐怖、④嫌悪、⑤怒り、⑥驚きの6つのカテゴリーの情動を表わす。これら6つの基本的な情動表出は生得的であり、どの文化圏の人々にも共通してみられるものであるが、しかし生後の異文化の影響や個人的特性によってある程度の文化差や個人差が生じる。例えば、日本人は公の場では喜怒哀楽の感情をあらわにすべきではないという基本的な考え方を持っているので、一般的に日本人の情動表出は他文化圏の人々に比べて曖昧である。

(3) 身振りと姿勢⁽⁹⁾

身振りとは意思や感情を相手に伝えるための身体の動きであり、腕、手、指の使用による身振りが最も多くみられる。一方、姿勢は身体全体の構え方であり、心の状態によって静止した形かあるいはゆっくりした動きとして現れる。身振りと姿勢が非言語シンボルとして発信される時には、両者はそれぞれ独立した形で表出されるのではなく、お互いに協

働してあるメッセージを伝達するのである。

対面コミュニケーションにおいて、話し手と聞き手がそれぞれどのような身振りや姿勢をとるかによって両者の関係が読み取れる。例えば、姿勢一致性という仮説によると話し手と聞き手が鏡像的に同じような姿勢をとっている場合には、両者はお互いに似たような社会的地位、役割あるいは考え方を持っており、姿勢が不一致の場合には、両者に相違がみられるというのである。

(4) 身体的特徴

体形、容貌、頭髪において個々人はそれぞれ他と見わけられる特徴を持っている。身体的特徴としての体形はその人の遺伝的または日常的な食生活習慣に依存するものであるが、体形が非言語シンボルの機能を果たし、その人の気質や性格を伝達することがある。例えば、肥満型の人は一一般的に落ち着きがあり、包容力に富み、寛大で、情が深く、愛想がよく、社交的で、気前がよく、自己満足的であると言われている。

容貌は顔の造り、つまり無表情な顔の形状を表わす身体的特徴であるが、容貌は個々人を識別するのに不可欠な要素であり、各人のアイデンティティそのものである⁽¹⁰⁾。容貌も体形と同じようにその人の印象を決定づける重要な要因となり、性別、年齢、人種ばかりでなくその人の知性、性格などのメッセージも伝達している。人間の頭髪からもさまざまな情報が得られる。頭髪の濃さや色により大体の年齢層が判別される。人間は自己主張のために本来の頭髪に手を加え、いろいろな髪型を表現する。その髪型により性別は勿論のことその人の性向も読み取ることができる。

3) その他の非言語シンボルの役割と用いられ方

(1) 空間（なわばり）

他の動物と同じように、人間も自分のものだと思っている場所や物を他人によって無断で侵入または侵害されると不快感を覚えるという一定範囲の空間を持っており、それがいわゆるなわばり習性と呼ばれるものである。ある大学生のなわばりをみると、家庭においては自分が占有する部屋を持ち、その部屋には自分専用のタンス、ベット、机、椅子、テレビ、ステレオがあり、通学には自分の車を使用する。大学構内では、特に指定されているわけではないがいつも座っている教室の席、図書館での席、食堂でのテーブル、集会場での座席などがあり、その学生はそれらの空間を自分のものとみなしていつもその場所を占有するのである。この例からもわかるように、これらのなわばりには、移動することができない建物、部屋などのような恒久的な構造物と、その部屋の雰囲気を変化させるために移動できるタンス、ベットなどのような備品が存在する。これら両者とも非言語メッセージを発信する機能を持つ。

人々が高級なマンションやコンドミニウムを購入する際に、見晴らしが良く、値段が張る最上階を購入した人と1階を購入した人との間に、経済力や地位などの社会的シンボルの差が認識されるであろう。その生活空間の選択は彼らの対人コミュニケーション（つまり人間関係）にも影響を与える。例えば、最上階の住人は、単に隣接しているというだけでなく、最上階が持つ社会的シンボルを共通に認識している親近感から、同じ最上階の住人とより多く交流を持つようになる。また人々は部屋において備品や装飾品をアレンジする

が、そのアレンジの仕方も対人コミュニケーションに影響を及ぼす。例えば、豪華で重厚な家具や高価で荘重な装飾品などが備えられた客間と、何の気遣いもなく寛げるようなありふれたテーブルやソファなどでアレンジされた客間においては、その会話の雰囲気も違ってくるであろう。前者においては、堅苦しい形式ばった話の流れになりがちであるが、後者では、打ち解けたざっくばらんな会話が交わされるであろう。

それから、職場において、部下が上司の部屋に呼び出された場合に、部下が座る椅子のアレンジのされ方によって話の内容の手掛りを得ることができる。部下が上司の机を挟んで正面の椅子に座るように案内された場合には、暗黙のうちに“会社の業務について話そう。私は上司で、あなたは部下である”と言っている。部下が上司の横の椅子に案内された場合には“緊張しないでいいよ。さあ、ざっくばらんに打ち明け話でもしよう”と言っているであろう。あるいは、大学の教室において数列の椅子が教壇に面して配列されている場合と、円形になるように椅子が配置されている場合とでも期待されているコミュニケーションの形態が異なる。前者の場合には、教授が教壇から学生に向かって一方通行的な講義をすることが期待されているが、後者の場合には、教授と学生全員がともに参加した形の討論形式の双方通行的コミュニケーションが期待されている。

(2) 対人距離^①

人々がお互いに円滑なコミュニケーションを営むためには、お互いの間に適当な物理的距離が必要であり、その間合いがいわゆる対人距離あるいは個人空間と呼ばれ、それを研究する学問が近接学（proxemics）である。

個人空間はいわば保護膜のようなもので、人はいつもそれを身にまとって他人と関係を営んでおり、その人間関係の度合いによって個人空間は伸びたり縮んだりする。近接学の確立と発展へ多大な貢献をした E.Hall は対人関係の深さによって対人距離を次のように 4 つに分類している。

① 密接距離……身体の接触を許容してしまう 0 センチから 46 センチまでの間合いである。愛情、慰めあるいは秘密の事柄をささやき声で表現できる距離であり、特に親密な他人にしか許さない空間である。

② 個人的距離……お互いに手を差し伸ばせば相手に触れることができる 46 センチから 1.22 メートルまでの間合いである。通常の会話が行われる最も平均的な距離であり、親しい友人同士がやや小さ目の声で個人的な会話を交わす空間である。

③ 社会的距離……社会的な集まりやビジネスの場のような公式の場所において人々が社会的な相互作用を持つ 1.22 メートルから 3.66 メートルまでの距離である。普通あるいはやや大き目の声でビジネス上の用件など非個人的な事柄が話される間合いである。

④ 公的距離……不特定多数の人々にメッセージを伝達するために確保される距離で、3.66 メートル以上の間合いである。教室での講義や聴衆に向かっての演説において大きな声で公的な事柄が話される間合いである。

このような 4 つの対人距離のうちから特に密接距離と社会的距離について具体的にみてみよう。密接距離は、恋人、親子、兄弟あるいは親密な友人同士の関係にとって適切であるとみなされている間合いであり、見知らぬ人や敬遠している人、つまり部外者によってその空間領域が侵犯されると居ごちが悪く

なるのが感じられる。例えば、映画館において、スクリーンがよく見える適当な空席があるにもかかわらず、他の観客から隔てて鑑賞上ことさらあまりよくない席を選ぶものである。あるいは、もしも自分が適当な席に座っている場合に、見知らぬ人がすぐ隣の席に座るならば、居ごちの悪さを感じ、別のあまりよくない席に移動するであろう。

しかし、人は時として見知らぬ人々と密接空間を分かち合わざるをえない状況に出会う。例えば、混雑しているエレベーターや満員電車において、押し込められて他の人と接触している時には、人々は堅苦しそうに立ち、床やドア上の表示を見たりしてお互いに接触していないかのように振舞うのである。あるいは、人々はお互いに微笑みを交わし、密接空間へのお互いの侵入を認め合うのである。

次に、社会的距離と権力や地位との関係についてみてみよう。権力とは、ある社会的地位を有する人がさまざまな方法で他者の見解、意思あるいは行動に影響力を行使しうる能力のことであるが、このような権力を持つ人は他者から適当な距離を置くことによって意図的に影響力や支配力を増大させようとする。つまり、社会的距離の取り方が権力の表現と行使に直接的に結びついているのである。例えば、会社組織において、平社員よりは係長、係長よりは課長、課長よりは部長、部長よりは社長というように地位と権力との段階によって社会的空間としての机の面積は大きくなっていくものである。権力や地位の低い側からすると、権力や地位の高い人の社会的空間を侵犯するほど近づく時には居ごちの悪さを感じるし、着席するようにすすめられる場合にも、できるだけ離れて座り、広い間合いを取ろうとする。

(3) 周辺言語 (paralanguage)

周辺言語とは、人間が話す言葉そのもの以外で聞きとることができる音声のすべてであり、声調 (vocalics) とも呼ばれている。具体的には、悲鳴、泣き声、叫び声、単調音、共鳴音、呼吸音、声の調子、強弱、アクセント、テンポ、声量など多種多様な音声的な刺激要因がある。

これらの周辺言語は単に並べたてられた言葉以上のメッセージを発信する。人間の心の状態や態度を推察する場合に、その人の言葉によって判断されるのはわずか7パーセントであり、残りの93パーセントのうちで、38パーセントは周辺言語で、55パーセントは顔の表情によるとされており、声調がコミュニケーションにおいていかに重要な機能を果たしているかがわかる。

人間の周辺言語を分析することによってその人の①身体的性状、②個性と気質、③感情の状態を推察することができる。

① 身体的性状……人間は日常的に性別、年代別あるいは体型別のさまざまな他者とコミュニケーションを持ち、それぞれの声調の特徴をかなりよく把握している。それゆえに、声の高低度、抑揚、音質、共鳴度などから男女の区別をかなり正確にできるし、また年齢の変化とともに発音の速度や抑揚などが変わってくるので、これらの声調の変化から10代、20代、30代、40代、50代、60代という年齢区分を大ざっぱに判定することができる。さらに、声によって肥満型、やせ型あるいは筋肉質かの体型もある程度判別できるものである。

② 個性と気質……人間の周辺言語を観察することによって、その人が熱意があるのか無気力か、活動的か怠惰か、内向的か外向的かあるいは健康か病弱かなどの個人的特性がある程度推察できるし、さらに、その人が所

属する社会階層や地位、あるいは学歴なども識別されうるものである。

③ 感情の状態……人間の声の量、高低、速度、抑揚などの周辺言語メッセージから、その人の喜怒哀楽の感情を読み取ることができる。しかし、いろいろな音声的な要因によって、自分のさまざまな感情を表現したり、あるいは相手の感情を解読する能力には、大きな個人差がある。一般的に、依存的、従属的な人は相手の心の動きに同調する習性がついているので、相手の周辺言語メッセージに敏感であり、その使用と解読能力は秀れている。

(4) 沈黙

対面コミュニケーションにおいて、“無言であること”は意識的にかあるいは無意識的に何らかのメッセージを発信している。沈黙のメッセージを読み取るためには、送り手と受け手の人間関係、両者の性格と感情、話題への関心度、会話が行われる場所と時間、両者が住んでいる地域の文化形態などのコミュニケーション状況とそれを構成する諸要因が考慮される必要がある。

沈黙には、言語コミュニケーションに付随して起る沈黙と言葉のやり取りとは関係のない沈黙とが存在する。前者には、言葉を話す時に、語、句、文の間に置く間隔や、演劇などで前の台詞の余韻を残し、次の台詞を引き立たせるために取られる沈黙の時間すなわち“間”、それから、言葉が口の中にこもってはつきりしないいわゆる“口ごもり”が含まれる。後者には、次のような多種多様な沈黙がある。

- ① 話したいことが何もない場合の沈黙。
- ② 何を、どのように話してよいかわからない場合の沈黙。
- ③ お互いの気持を言葉で表現する必要のないほどに幸福感に満ちあふれている場

合の沈黙。

- ④ 相手に対する憎悪や怨念のために話すことを拒絶している場合の沈黙。
- ⑤ 絶望のあまり呆然として言葉を失っている場合の沈黙。
- ⑥ 恥ずかしがり屋で、遠慮ぶかく、内気な性格からくる沈黙。
- ⑦ 極度に不安や恐怖を感じている場合の沈黙。
- ⑧ 自分の無知を隠すための沈黙。
- ⑨ 人間や自然の美しさや雄大さに心を奪われて見とれている場合の沈黙。
- ⑩ 相手の服装や化粧などの奇抜さや奇異さに唖然として言葉が出ない場合の沈黙。
- ⑪ 怒り心頭に発している場合の沈黙。

このように沈黙はいろいろなメッセージを伝達するのであり、対面コミュニケーションにおいて重要な役割を果たす。

(5) 服装

人間が着用する服装も意識的にか無意識的に何らかのメッセージを伝達している。服装によって着用者の性格、趣味、職業、階層、年齢層、性別などがある程度正確に読み取れる。それゆえに、送り手は自分が何をコミュニケーションしたいのかを考慮して、時間、場所、目的（つまりTPO）に応じて服装を選択すべきである。例えば、地味で、質素で、堅実な女性の経理担当者の採用を考えている会社の面接試験において、派手なアクセサリーと華美な洋服を着用して面接を受けに来るような女性は、面接官との応答が始まる前に、すでに彼らに否定的なメッセージを伝えている事になる。

(6) 対人接触

人間は5つの感覚器官によって環境からの刺激を受容するのであるが、5官のうちで誕

生前後を通じて最初に発達してくるのが触覚である。誕生前に母の胎内にいる時には、母体の暖かさ、圧迫やリズムなどを触覚で感じ取り、出産の時には、体外での冷たい空気、胎児を取り出す医師の手、産湯などの新しい感触を得る。新生児と母親の最初のコミュニケーションも愛撫や授乳を通しての触れ合いによるものである。

対人関係における接触の仕方には、軽く叩く、さする、握る、そっと触る、抓る、擦るなどのさまざまな形態があるが、その意味するところは接触の強さ、持続時間、頻度、接触箇所などによって相違する。一般的に、軽く叩く行為は親近感や戯れの表現であり、異性の身体をさすることは性的感情の表示と解釈される。しかし、これらのさまざまな身体接触が意味するところのものは個々のコミュニケーション状況によって異なるものである。同じ強さ、時間、箇所の叩き方、触れ方、握り方でも状況によって愛情、好意、悲しみ、嘆き、哀れみ、恐怖、慰め、共感、誠意、善意などのいろいろな意味をもつメッセージとなる。幸いに、対人コミュニケーションにおいて、人は接触行為だけでメッセージを伝達するのではなく、言語および他の非言語シンボルと連携して、メッセージを発信するのである。それゆえ、これらすべてのコミュニケーション・メディアを総合して意味を読み取る必要がある。

(7) 時

対人コミュニケーションにおいて、送り手が受け手にメッセージを送る場合に、送り手は受け手がそのメッセージを快く受容してくれるような適当な時（つまりタイミング）を考慮する必要がある。悪いタイミングでのメッセージの発信は、メッセージの内容如何に関

ならず、コミュニケーションの効果を減殺する。食事時間帯でのセールスマンの戸別訪問、就寝時間帯での社交的な誘いの電話、多忙な時あるいは何かに集中している時の頼みごとなどは悪いタイミングの例である。営業、招待、依頼、通知、回答の要求などのメッセージの伝達は、タイミングを考慮することによってより効果的なものにすることができる。

約束の時間の厳守性はその人の時に対する観念のみならずその人の人柄をも物語る。時間の厳守性は文化によって相違するが、例えば、東部大西洋沿岸地帯に住む中流のアメリカ人は時間にはきわめて厳しく、商取引において、約束の時間に5分程度遅れると「軽い謝辞」でもすむが、10分から15分程度遅れると相手を軽く侮辱したと受け取られることもあるので「言葉を尽くした謝罪」が必要となる。さらに15分以上おくと、謝罪だけでなく遅刻の理由も告げなければならず、30分の遅刻においては完全に相手を侮辱したと思われる¹⁰。約束の時間をどれだけ厳しく守ることができるのかによって、その人の誠実さ、勤勉さ、有能さ、行動力、協調性、社交性などのパーソナリティの諸要素を評価することができる。

(8) 色

人間を取り巻いているすべてのものには色があり、その種々の色は単に人間の目に物理的に識別されるばかりでなく、人間の心にも強い作用を及ぼすのである。人間の知覚に対して心理的な影響を与えることのできる色は、その使い方によってさまざまな意味が込められたメッセージとなるのであり、コミュニケーションにおける重要な手段となる。マジョリー・ヴァーガスは種々の色彩から連想される人間像を次のように描いている¹¹。

「赤」……大胆で、攻撃的で、刺激的で、外向型な人間。情熱、勇気、罪悪、危険を連想させる。

「青」……清く朗らかで冷静で、内気で、謙虚で、内向型の人間。献身、真情、正義、悲哀、失望を連想させる。

「黄」……神経質で、親切で、陽気で温かい人間。魅惑、不健康、嫉妬を連想させる。

「緑」……穏やかで、静かで、ゆったりした、気どらない人間。新鮮、若さ、活気、繁栄を連想させる。

「オレンジ」……生き生きと元気いっぱい、派手で刺激的で、強烈で、騒々しい人間。稔りと収穫を連想させる。

「紫」……豊かで、堂々としていて、威厳のある人間。勝利、権威、帝王、熱情を連想させる。

「白」……優美で、上品で、きらめいていて、冷たく、清らかな人間。純潔、無邪気、貞節、歎び、希望を連想させる。

「黒」……厳粛で、憂うつで、深遠で、神秘的な人間。悲しみ、死、邪悪、悲哀を連想させる。

このように、色彩は人間のさまざまな心理的、象徴的な性状を連想させるので、我々は家庭や個人の日常生活において、ある特定のメッセージを伝達するために、室内デザイン、照明、衣服、アクセサリー、携帯品などの色彩を適切に選択することができる。色彩によるコミュニケーションが成立するためには、勿論、色彩という外的刺激を通じて生起するイメージに共通性が存在しなければならないが、その共通性の拠りどころとなるのが、同じ歴史、伝統、文化などから影響されて生まれる共通の経験、知識、感情である。

結語

人間の社会的関係は、刺激と反応を通じて送り手と受け手がお互いの意図、思考、感情や行動に影響を与え合うことつまり相互作用によって成立するのであるが、刺激と反応の機能を担う有意なシンボルとして言語シンボルと非言語シンボルとが存在する。言語シンボルは人間相互間の歴史的な接触を通してお互いに同意して意識的・意図的に創造されたシンボルであるのに対して、非言語シンボルは言語による刺激を除いた人間と環境の両面から生ずるあらゆる刺激であり、それは意識的あるいは無意識的に人間相互間で交換される有形あるいは無形のシンボルである。人間のコミュニケーション、特に対面コミュニケーションにおいては、言語シンボルと非言語シンボルの両者は一体となって意味作用を果たし、コミュニケーションの効果に影響を及ぼすのである。

本稿においては、コミュニケーションの調査研究において、これまで言語シンボルの問題に焦点があてられ、主な研究対象とされてきたのに対して、非言語シンボルの役割がその重要性に比して等閑視されてきた傾向にある状況を鑑み、特にコミュニケーションにおける非言語シンボルの問題を考察してきたが、コミュニケーションの効果を高め、その目的を達成するためには、我々は「ことば」だけでなく「ことばならざることば (nonverbal language)」としての非言語シンボルの調査研究領域を拡大し、そして深化・発展させる必要がある。

[注]

(1) 黒川隆夫著「ノンバーバルインターフェース」(オーム社、平成6年) P.31.

- (2) L. A. サモナー、他2名著、西田司他訳「異文化間コミュニケーション入門」(聖文社、1992年) p.213.
- (3) 古田暁監修、石井敏外2名著「異文化コミュニケーション」(有斐閣、1990年) p.92.
- (4) 黒川隆夫著、op.cit., p.15.
- (5) 春木豊編著「心理臨床のノンバーバル・コミュニケーション」(川島書店、1990年) pp.28~29.
- (6) W. フォン・ラフラー=エンゲル編著、本名信行外2名編訳「ノンバーバル・コミュニケーション」(大修館書店、1985年) pp.4~24., マジョリー・F・ヴァーガス著、石丸正訳「非言語コミュニケーション」(新潮社、平成元年) PP.47~50., 黒川隆夫著、op.cit., pp.41~48.
- (7) Rudolph F. Verderber, "Communicate!", Wadsworth Publishing Company, 1993, pp.95~96., 原岡一馬編「人間とコミュニケーション」(ナカニシヤ出版、1992年) pp.63~65., マジョリー・F・ヴァーガス著、石丸正訳、Ibid., pp.84~95.
- (8) 春木豊編著、op.cit., pp.30~33., 黒川隆夫著、op.cit., pp.48~52.
- (9) Rudolph F. Verderber, op.cit., pp.96~97., 黒川隆夫著、Ibid., pp.53~60.
- (10) 黒川隆夫著、Ibid., pp.62~65.
- (11) Ibid., pp.60~62., Rudolph F. Verderber, op.cit., pp.107~108., フォン・ラフラー=エンゲル編著、本名信行外2名編訳、op.cit., pp.87~90., マジョリー・F・ヴァーガス著、石丸正訳、op.cit., pp.147~152., 春木豊編著、op.cit., pp.35~37.,
- (12) マジョリー・F・ヴァーガス著、石丸正訳、Ibid., pp.100~106., 黒川隆夫著、op.cit., p.15. p.62., 春木豊編著、Ibid., pp.37~39.
- (13) マジョリー・F・ヴァーガス著、石丸正訳、Ibid., p.178.
- (14) Ibid., pp.197~198.