

言語によるコミュニケーションと非言語コミュニケーションの比較

相京 美樹子 教授 | 地球市民学科

ここからは、言語によるコミュニケーションと非言語コミュニケーションの比較をしていきます。まず、私たちは日常生活の中で行うコミュニケーションのうち、言語を用いるメッセージと非言語メッセージのどちらを多く使っているでしょうか？ それぞれの割合を考えてみましょう。50パーセントずつという方、60パーセント対40パーセントで、言語の方が多という方もいらっしゃいますし、いやいや反対でしょうという方もいらっしゃいますね。アメリカの文化人類学者のレイ・バードウィステルは1970年に著書の中で、二者間の対話において、言語によって伝えられるメッセージは全体の35パーセントにすぎず、残りの65パーセントは非言語コミュニケーションによって伝達されると述べています。この説は50年近く前に発表されたにもかかわらず、今でも多くの文献等の中で取り上げられていますが、この研究のための調査方法についての信頼性、また時代の流れに沿うコミュニケーションの方法の変化の可能性などを念頭に、あくまでも参考になさってください。いずれにせよ、コミュニケーションのうち非言語メッセージの占める割合は意外に大きいということは否めません。

それでは非言語コミュニケーションの方法にはどのようなものがあるのでしょうか？大きく2つに分けて考えていきましょう。まず頭に浮かぶのはジェスチャー、ボディ・ランゲージと呼ばれるものではないでしょうか？身体各部の動作いわゆる、身振り手振りのことです。たとえば、お辞儀をするとか、胸の前で両手を合わせて謝罪の意を表すなどがあげられます。その他には、もちろん顔の表情も代表的な例です。たとえば、「目は口ほどにものを言う」という諺があるくらいで、嬉しい時の表情、怒った時の表情など大変わかりやすいですね。相手の言語が十分に理解できない場合、例えば外国旅行で現地の方と話をするのに、「お互いに英語が堪能ではなかったけれど、身振り手振りでほとんど言いたいことは通じた」などという経験があるのではないのでしょうか。

動作や顔の表情ばかりでなく、空間や時間も非言語コミュニケーションの方法として用いられるのです。たとえば、親しい間柄の相手と話すときのお互いの間の距離と、出会ったばかりの相手や、年齢や会社などの職位、学校での学年が

離れた相手と話すときの距離は同じでしょうか。前者との距離は後者との距離より短いはずです。知らず知らずのうちに人は自分にとって心地の良い距離を相手との間に保っているのです。また、アルバイトを探している時、面談時には絶対に遅れてはいけないということで、早めに約束の場所に着くようにするでしょうが、親しい友人との待ち合わせには、「少々遅れてもいい」と思うかもしれません。また、衣服や持ち物も非言語コミュニケーションの方法の一つなのです。就職活動中の大学生はお決まりの黒いスーツに黒いヒールの靴、バッグを持っているので、すぐにそれとわかります。これらはすべて言語によるメッセージではないので、非音声的な非言語コミュニケーションのツールと言えます。

もう一方は音声的な非言語コミュニケーションのツールです。非言語なのに音声的であるというのは矛盾しているように聞こえますが、言語に付随して用いられるツールなので、周辺言語とも呼ばれます。たとえば声の大きさ、高さ、話すスピード、ポーズ（間）などがその例です。同じ言葉であっても、声の発し方によってずいぶん印象が変わります。電話で話す際に、普段の声より高いことはありませんか。また、何か頼みごとをされたときに、即答せず、沈黙を続けければ、「それはできません」とはっきり言葉に出さなくても、相手は「できないということだな」と感じとるに違いありません。

次に、言語コミュニケーションと非言語コミュニケーションの違いについて考えてみましょう。皆さんは、自分の母語以外の言語を学ぶとき、どのように学んでいますか。文法を学び、辞書を使って勉強しますよね。しかし、非言語コミュニケーションを学ぶための文法も辞書もありませんので、体系的に習得することができません。

それから、非言語コミュニケーションの方が、言語によるコミュニケーションより正直であると言えます。たとえば、約束の時間に大幅に遅れてやってきた友人が「遅れてしまって本当にごめんなさい」と謝ったら、あなたは「いいのよ、大丈夫よ」などと言葉では言いながらも顔はひきつっていませんか。あるいは、お腹が痛い時に友人が、「具合悪そうだけど大丈夫？」と聞いてくれたとします。あなたは口では「大丈夫、大丈夫」と言いながらも、顔がゆがむのを止めることはできません。

また、非言語メッセージは不可逆的です。言語メッセージも正確には全く同じメッセージを繰り返すことは難しいのですが、非言語メッセージを繰り返すことはほとんど不可能であると言えます。ほほえみかけてくれた相手に「先ほどと同じように微笑んで下さい」とか、喧嘩をした相手に、「もう一度殴って下さいますか」などと言って全く同じ非言語メッセージを繰り返してもらうことは難し

いのです。

では改めて、非言語メッセージの働きについてもまとめてみましょう。まず「言語メッセージの代理」をする働きがあります。対話の相手の言語をお互いに理解できない場合にはジェスチャーで伝えようとします。相手との距離が離れている場合や、騒々しい場所で相手の言葉を聞き取ることができない場合にも非言語メッセージを送ります。野球やバレーボールの試合中に選手同士が相手にわからないように手でサインを送っているのを見たことがあると思いますが、言葉で表せば、相手チームに手の内がわかってしまうのでサインが代理の役割を果たしているのです。

もう一つは「言語メッセージの強調機能」です。「ありがとう」と言葉に出していいながら、お辞儀をすることによって、感謝の深さが強調されます。「万歳！」と言いながら両手を高く上げるのもこの例の一つです。

最後は「言語メッセージ」の否定です。先に述べたように、非言語メッセージの方が言語メッセージより正直ですから、言語で伝えていることが真実でない場合に、非言語メッセージは嘘をつくことがむずかしいものです。たとえば予告なしに知り合いを訪ねたとしましょう。相手はあなたに対して、「入ってお茶でもいかが？」と言いながらも門扉を開けなかったら、「きつといそがしくしていて、今家に上がってほしくないのだな」と察することができます。もし本気だったら、門扉を開けて中へ招き入れてくれるでしょう。

ここまで、言語によるコミュニケーションと非言語コミュニケーションの比較を試みてきましたが、次に非言語コミュニケーションは、文化にかかわらず普遍的なものなのか、あるいは文化固有のものなのかということに話を進めていきましょう。