

人間関係が非言語表出に及ぼす影響に関する実証研究

—二者間コミュニケーションに着目した比較検討—

夏 今易

社会生活を営む際に、他者とのコミュニケーションは不可欠な手がかりとなっている。コミュニケーション過程において、相手の感情、意図、態度などを受け取るためや全体の情報をうまく伝達するためには、言葉からの情報だけでなく、その多くの場合、相手の表情、視線、身体動作など様々な非言語チャネル(channel)からの情報も合わせることで、会話をうまく話し合うことに繋がっているのだ。ただし、言葉が伝える情報には限りがあるため、相手の真意を判断するには、複数のチャネルを有する非言語情報が、言語情報を修飾したり、調節したりすることが出来る以外にも、言葉では伝えられない内容まで表現することができるため、言語情報よりも重要な役割を占めていると考えられており、極めて重要な情報源となっている。

しかしながら、対人コミュニケーションを行う際の非言語表出行動は、本稿でも述べていくように様々な理由から制約されるゆえに、人々は常に同じような非言語表出行動を行うのではなく、コミュニケーションに関わる相手との関係性や具体的な状況に応じて、伝えたい内容に関する行動様式は大きく変わっていくことが知られている(下村, 2014)。

先行研究を精査すると、他者要因が非言語表出行動に及ぼす影響について、これまで多様な研究がなされてきた。他者の存在自体の有無から始まり、相手との具体的な関係性まで、様々な分野における種々の先行研究を通じて、対人行動がどのように変わるのかについての具体化が試みられてきたのである。中でも本研究では、主に心理的な側面から人間関係を扱う先行研究に注目することとする。心理学では、それぞれの心理的な要因、すなわち親密さ、類似性、信頼性などにより、非言語行動の表出量、同調傾向、発するタイミング、具体的な表出方法などについて実験・観察が行われ、それらが及ぼす影響について調査されている。それらの中で、一つの対人関係の心理的な要因からひとつの非言語表出行動に及ぼす影響について調べるというワンチャネル・アプローチという視点からの研究がほとんどである。しかしながら、コミュニケーションを行う際に、単一のコミュニケーションチャネルが表出されるものではなく、また、心理的な対人関係もそれぞれの要因から分離できるものでもないで、実際には二者以外の他者との関係性やそれらを取り巻く環境により構築される総合的な対人関係やその特徴を重視する必要があることをここで指摘したい。その上で、そうした総合的な関係性(人間の質)から種々の非言語表出行動にどのような影響を及ぼすのかについて調査・分析する必要があると考えられる。

そこで本研究では、同じ環境(コミュニティ)に所属する人たちを対象者とし、一定の付き合いがあるだけでなく、共有する環境の特性からの制約やそれぞれの間で生み出された複雑な関係性が作用している状況に着目している。そうした異なる関係性を持つ相手と対人コミュニケーションを行う際に、個人の心理的環境における相手に対する人間関係の評定により、表情、うなずき、手振りや視線などの非言語表出行動の仕方がどのように変化するかを比較することにより、相互の関係性が非言語コミュニケーションにどのような影響を与えるのかを明らかにすることを目的とした。さらに、ここではコミュニケーションを行う会話の内容についても制御し、身近な話題である親密条件と社会的な討論の話題である討論条件二つを分けることにより、それぞれの条件での非言語表出行動の差異についても考察を深めることとした。

その結果、各非言語表出行動は必ずしも相手に対する人間関係の評価が高いほど、それらの表出量も上昇するという統一的な傾向が見られるわけではなく、二者間の関係性のみならず、会話の内容、二人

の置かれた属性や二者以外の他者との関係性を構築している環境の特徴からも影響を受けつつ表出されることが明らかとなった。このように、相手が表した非言語情報に注意を払うことで、その人の感情、考えや意図を把握し、他者への理解をもっと深めることができ、また会話がうまく展開するように自分の行動を規範することで、さらなる円満な人間関係を築きられ、より良い関係性が生まれることが期待される。

本研究における一連の成果を通じ、異なる関係性を有する相手とコミュニケーションを行う際に表した様々な非言語表出仕方の違いに注意を払うことで、相手の様々なフィードバックからその人の感情、考えや意図などの情報を把握することができ、相手の気持ちをより理解しやすくなり、また、相手に適切に応答して相応しいコミュニケーションスタイルを構築することにより、好ましい会話へ発展していくことが期待される。他方で、このような対人過程を循環することにより、他者への理解が一層促進されるだけでなく、自分自身の行動が相手にどのような影響を与えているのかを省みることもできる。このように、お互いに分かり合うことで円満な人間関係を築き上げられ、新たなより良き関係性が構築されることを目指し、本研究の発展的目標へと位置づけた。(環境行動学)