

－ 原 著 －

対話力育成の基盤として

中 川 伸 子

The Bases for Nurturing Face-to-Face Communication Skills

Nobuko NAKAGAWA

要 旨

対話の始まりである挨拶を、私たちはどのような姿勢で励行すべきかを、まず論じる。本論においては、「対話力」の諸相として、対話をさまざまな視点、及び場面から捉える。「対話」を阻む態度、仕事における「対話」の必要性、社会的支え合いとして求められている「対話」を諸調査、諸理論を援用して述べ、さらに福祉に資する態度とことばについては「治療的コミュニケーション」として、筆者のこれまでの研究をまとめている。

「対話力育成の基盤」としては、「ことば」の習得と蓄積は大切であるが、それ以上に「態度形成」の重要性を述べ、対人コミュニケーションの基本的態度を明らかにしている。

- キーワード： 1. 対話力 face-to-face communication skills
2. 責任 responsibility
3. 支え合い mutual respect cooperation
4. 治療的コミュニケーション healing communication
5. 態度 attitude

はじめに

本稿は対人コミュニケーション、もしくは対話について論じるものである。

筆者は、コミュニケーション教育において、常々「挨拶はコミュニケーションの始まりである」と言っている。朝の「おはようございます」という挨拶は、「私はあなたに敵意を持っていません」「今日も一日よろしくお祈りします」という思いを込めて言いましょなどとも付け加えている。このようなことは学生たちに対して、卒業後の社会人としてのマナー、就職してから心構えとして述べることが多い。

しかし、挨拶がよく出来るということは「人間らしく生きる」ということに繋がるということ、近ごろ再確認した。それは、筆者の居住する市で実施された教育フォーラムにおいて市

長が挨拶の中で述べたことだが、市立の学校では「笑顔であいさつ、ありがとう」などと挨拶キャンペーンが行われていて、挨拶が出来ることは子供にとって人間らしく生きることに繋がるといった内容であった。その話を聞いたときには、最初は現在の一般的行為と未来の様態の位相の違いにやや戸惑い、それらの因果関係が頭を巡った。その後、市立学校における挨拶教育の実態を調べているうちに、ある中学校での「挨拶をする」という実習を伴う教育方法があることも知った。¹⁾

筆者も、子供たちが家庭ばかりでなく、小・中学校などの公教育において、さまざまな場面での挨拶を身に付けてそれを習慣にすることは、当人の将来の豊かな人間関係の構築に寄与すると考えている者の一人である。挨拶は他者との会話をスムーズにし、他者を支えることに発展することも多くあると考える。

本稿では、「対話力育成の基盤として」の態度形成について探究するが、まずは挨拶について論じることから始めたい。

1. 挨拶について

ここでいう挨拶とは、公的場面や式典などで行われる数分間の挨拶（話）ではなく、私たちが日常繰り返して用いる短いことばを意味する。日常の挨拶を省みれば、誰しも挨拶に難易度があることに気づくだろう。その多くは、場面と相手による難易度である。

「社会言語学」の分野で、日常の定型性の挨拶を13種類（①朝起きて家族に、②夜寝る時家族に、③夕食のはじめ、④夕食のおわり、⑤外出する時、⑥外出する家族を見送る、⑦帰宅した時、⑧帰宅した家族を迎える、⑨朝、近所の人に、⑩昼、近所の人に、⑪夕方、近所の人に、⑫誕生日の知人に、⑬不幸のあった知人に）に分類し、ドイツと日本においてその対照を行っているデータがある。それら13種類の挨拶は、私たちが朝起きて家族に「おはよう」というものから、家族の帰宅を迎える「おかえりなさい」という挨拶、近所の人に出会ったときの「こんにちは」などという挨拶、誕生日を迎えた友人に「おめでとう」などのお祝いの言葉を述べる、不幸のあった知人にお悔やみを述べる、などとなっているが、結果は次のようにまとめられている。

- ・道で近所の人にあったときは、朝・昼・夕を問わず、日独とも大多数があいさつする。
- ・自分や家族の外出や帰宅の際のあいさつも、日独ともによくするが、日本でやや少ない。
- ・朝起きたとき、夜寝る前は、日本の少なさが目立つ。
- ・食事の前後は、日本の方がよくする。とくに食後はドイツでは4分の1しかせず、少ない。
- ・誕生日の祝いは日本では約半数にとどまる。²⁾

この結果から、家庭内での挨拶に関して言えば、「いただきます」「ごちそうさま」という食前・食後の挨拶はドイツより日本のほうが多く、他の家庭内の挨拶についてはドイツより日本が少ない。

日本における食前・食後の挨拶は、家庭内ばかりでなく、幼稚園、保育所においても、子供にとっては分かりやすく、他者とともに励行できるのではないだろうか。食前、食後の挨拶以外は、日本のほうがドイツより少ないとされることから、私たちは諸場面において挨拶をさらに励行するよう努力すべきである。

以上は、挨拶をするかしないかの自由度が高い場面での挨拶をみた。では、難度の高い挨拶とは、どのような場合であろうか。それは、特に挨拶が必要ではない場面において、または相手との人間関係が良好でない場合、もしくは、相手に挨拶、及び挨拶以上の応答を求める場合であろう。

その顕著な例が、職場において、あるいはあまり親しくない人に対する挨拶である。

上下関係があり利害関係を生じる職場においては、人間関係にも親疎の差ができる。そこで、スムーズに仕事を進めようと思えば、相手との距離を測ってことばを選びそれに伴う態度で接することになる。職場での挨拶は、仕事上の会話以前の行為であり、まさにコミュニケーションの第一歩である。自らの気持ちを引き立てて挨拶をする。初対面であっても、今日一緒に仕事をする人に対しては自らを名乗り、「よろしく申し上げます」と言うだけで、次の会話に繋がり仕事がしやすくなることは誰もが経験することである。しかし、誰に対しても積極的に明るく挨拶することは意外に難しく、継続には努力が必要である。

私たちは、日々どのような構え、つまり態度で対話の始まりとしての挨拶を行えばよいのだろうか。相手と私の間には、明らかに差異がある。職場の上下関係はもとより、男女の違い、外面的なもの、個人の生活環境など、同等な部分を見つけることが困難なくらいである。スムーズな対話の始まりには、これらの差異に対して、敬意、ひいては畏敬を払うことが必要である。対面しているその人の顔に私との違いを感受して、求められているものを察知する力を養いたい。私たちは何かに安住してものを言うことが多い。何かとは、役割による権威、相手より自分が優位にあるという勘違い、それらへの安住はそのもろさに気づくことすらなく、自分から挨拶をすることも忘れさせる。役割とは関係なしに相手を迎接するためには自分から「挨拶をする」という仕方で始められる。こちらから「挨拶をする」ということは、既に「あなたに敵意はありません」というメッセージでもあり、他者を受け容れたいということの証しなのである。実際私たちにとって、近距離で他人の顔を前にして、ただ黙ってじっと見ているということはお互い耐え難いことではないだろうか。何か言うこと、例えば「こんにちは」とか「はじめまして」などと言って挨拶をすることは人間として自然な発語であって、黙って顔を眺めているほうがずっと苦痛である。

さらに言えば、コミュニケーションの相手は、単に客体として見据えられる対象ではなく、私との相互交流のうちであって、いわば身体全体で問かけるとともに応える者として存在する。相互交流のうちであっては、互いに応える責任がある。その「責任 responsibility」がもつ深い意味はそのスペルに含まれている「応答する response」ということである。通常私た

ちが「責任をとる」と言えば、人やものに何らかの不都合を与えた償いとしての「責任」である。もし不都合を受けた人が法に訴えれば、法廷で裁かれる事態となる。このような「責任」は、「～についての責任」である。それは端的に「法的責任 liability」と言えば明確さを増す。しかし、「responsibility (責任)」の意味は、そのような「法的責任」ではない。「responsibility」としての責任の概念は、もともとはローマ法廷での被告の弁明や弁護を意味するものであったが、やがてキリスト教倫理に取り入れられ、「最後の審判」における神の前での弁明を意味する言葉となった。そのことから「responsibility (責任)」は「宗教的」な概念と「倫理的」な概念の両義的なものとなったという。³⁾

したがって、「liability」を法的な責任とすれば、「responsibility」は倫理的な側面をもつ責任概念である。挨拶されたら、私たちに回答する責任があるということである。まさに、対話の始まりの挨拶に必要な態度は、倫理的側面をもつ。人間を見たときに、瞬時に感じる責務のような感覚である。そうでなければ、私たちはドアの前で「どうぞ、お先に！」と言ったり、「どうぞお座りください」と席を譲ったりはしないはずである。

2. 「対話力」の諸相

1) 「対話」を阻むもの

ここで述べる「対話」とは、人と人が直接向かい合って話すこと、及び何かのツールを用いて相手に伝える様態を言う。また、「対話力」とは、双方向のコミュニケーションにおける言語表現、非言語的表現の両方を含むものであり、そのやりとりにおいて、メッセージの送り手の意図が受け手に確実に伝わり、メッセージを受けた側からの的確な回答を得ることができることであるとする。

コミュニケーション論の基礎理論であるアンダーセンモデルでは、コミュニケーション過程において、送り手から受け手へと、さまざまなチャネルを使って伝えられる内容の意味は受け手が決めるとされる。⁴⁾つまり、「そういうつもりで言ったのではない」という送り手の反駁は通じない。「コミュニケーション過程にあって、受け手は受身的なものとしてとらえられがちであるが、そうではないのである。もっと積極的で主体的な存在である。－中略－メッセージを、選択的に知覚したり、注目するのである」⁵⁾とされるように、受け手は送り手の伝えたいと思っていることをすべての確に受け取っているのではない。送り手には、受け手が受け取る意味への決定権がない。それゆえ、送り手は常に相手の立場に立って、相手が理解できる言語を用いて、発語のつど相手の反応を感知しながら会話しなければならない。感知すべきは、相手の眼の動きを含む表情であり、返ってくるうなずきやあいづちを含む言語である。その反応を感知することができたら、送り手は瞬時に次の言葉を選ばなければならない。

私たちは、日常生活のさまざまな場面で、「相手の立場に立って」とか「相手の気持ちになつて」とよく言う。そして、相手の立場に立とうとか相手の気持ちになろうと努力することがあ

り、相手の立場に立つことができ相手の気持ちを理解できたと思う瞬間に人間としての喜びを感じることもある。しかし、相手の立場に立ったり相手の気持ちになったりすることは決して簡単なことではない。例えば病気になって明日手術を受けなければならない人の気持ちが健康な人にどのくらい解るだろうか。何とかその病気の人の立場や気持ちに近づこうとしても、痛みや不安を持たない人には同じ様に感じ取れないことも多い。ところが、同様の病にかかっている人からの共感はより具体的で大きいに違いない。肉親やあるいは他人でも長く一緒に暮らしている場合には、相手の立場や気持ちにかなり近づくことができるかもしれない。しかし、私たちは家族が寝たきりになったり病気になったりしたとき、病になった人の気持ちになるより先に自分のスケジュールの変更をしなくてもよいかどうかを考慮することがないだろうか。家族への配慮においても、そのように自己から抜け出せない自分があるなら、初対面の人や利害関係が生じるような職場の人とのコミュニケーションともなれば、相手の気持ちになるどころか、全くの独りよがりになっているかもしれないのである。

相手の立場に立ち相手の気持ちになることが、なぜそのように難しいのだろうか。その理由を追究すれば、2つの大きな理由に辿りつく。それらは、「自己保存の意識」と「相手も自分の感じているように感じているかどうかを感受することが困難であるから」だろう。つまり、「自己から抜け出せない自分」と「相手の感じ方を測る尺度がいつも私の尺度」という自己中心性が障害になっているのではあるまいか。相手の立場に立つことは、究極は自己保存から廃位して「自己から抜け出す」という態度が求められるのである。

2) 仕事における「対話」の重要性

仕事上のコミュニケーションには、さまざまな方法がある。近年は、メールで連絡や指示を行うことが増大している。声で伝える電話も欠かせないビジネスツールである。しかし、会議がそれほど減少しないのは何故だろうか。

その理由は、とりわけ問題解決においては「対話」という方法が欠かせないからである。

仕事上のコミュニケーションが仕事に与える効力を、高い順に並べた資料がある。メディア・リッチネスという観点から、どのメディア（媒体）に豊かに情報が含まれているかを測った研究である。測るときの視点は、(1)双方向性：受け手からのフィードバックが得られるか、(2)状況についての情報：言語以外のボディランゲージから信号を読み取れるか、(3)人間性の表出：相手の反応や状況に応じた変更が柔軟にできるか、(4)多様な表現：個性に応じて多様な表現が可能か、という4点である。リッチネスの高さは、次の左から右への順序で、右に移行するほど低い。⁶⁾

(高リッチネス) → (低リッチネス)

①対面→②電話→③個人親書→④電子メール→⑤公共報道(マスコミ)→⑥社内伝達文書→⑦統計データ
現在がいかに IT 時代とはいえ、対面して話すという方法が最も豊かなコミュニケーション

方法であることが解る。それゆえ、何らかの問題解決には、顔を合わせて解決法を探る会議が最も有効なのである。

また、私たちは職場の人間関係においてインフォーマルな関係が仕事をより進めやすくすることを知っている。「人間関係論」創出の契機となった「ホーソン実験」(1924-1932)は、そのことを証明する貴重な実験結果を得ている。テイラー (F.W.Taylor) は、1900年代のアメリカの工場での大量生産の時代にあって、複雑な仕事を出来るだけ単純化し、慣れない人がいつでも作業できるように科学的管理法を提唱した(1911)。それは「テイラー・システム」と呼ばれ、一定の成果をみた。しかしその後、工場の作業能率に職場の人間関係が関与していることが判明した。それは、ウェスタン・エレクトリック社のイリノイ州ホーソン工場で行われた2年間(1924-1926)にわたる「作業場の照明と作業能率の相関関係」を調べる実験がきっかけであった。作業能率を調査する照明実験を、1927年に引き継いだハーバード大学のメイヨー (Mayo) とレスリーバーガーとディクソン (Roethlisberger & Dickson) を中心とした研究者たちにより、次のような結論を得た。

生産性を向上させる主な要因が、照明など環境の整備などの物理的条件や能率給などの問題よりも、仲間意識や共感、誇りなどの人間的・心理的要因であることを示しており、興味深いのは、それぞれの小グループには、会社の就業規則やルールというものとは全く違っていた、自分たちの感情なども含めた、グループ独自の行動基準をつくり出していた。⁷⁾

上記「ホーソン実験」から判明したことのうち、職場におけるインフォーマルな関係が作業能率に大きく影響していたことは、仕事仲間とのインフォーマルな場面での会話が大切であることを示唆する。私たちは、職場で仕事以外に設定される会合や職場内行事に積極的に参加し対話することが仕事をスムーズに進めることに繋がることを理解したほうがよい。

さて、一方フォーマルな場面での対話力も重要である。フォーマルな会議において、どのような対話力が必要とされるのだろうか。

その詳細は、拙論『職場で求められるコミュニケーション力とその育成について—企業等への調査をもとに—』⁸⁾にあるが、とりわけ協働のための合意を得る対話力は重要である。その重要な視点は、日本学会議が2010年8月に文部科学省中央教育審議会へ答申した「大学教育の分野別質保証の在り方について(回答)」の中の「コミュニケーション能力の育成」に記述されている。そこでは、意見や感覚の異なる他者との対話を通じて、自らが変容する可能性を秘めた体験こそ重要であり、「近年、様々な合意形成の手法が開発され、実践されており、こういった手法についての教育は重要である。しかし、コミュニケーション教育の眼目は、常に合意に至ることではない」⁹⁾とされている。コミュニケーション教育において求められることは、意見の対立を残しつつ、合意できないままでの協働の可能性を探るという現実社会での態

度形成であるとされる。私たちは、ともすれば多数決で決めることが民主的な方法であると考えてきた。ところが、少数意見にも有効なものがあることに気づくこと、また、それらを他者に検討してもらえる対話力を身に付けることも、難しいが重要な視点である。

筆者は、日本ビジネス実務学会の助成共同研究において、2010年に企業や幼稚園、医療機関等を対象に新人の「コミュニケーション基礎力」に関するアンケート調査を実施した。その結果、一般企業に入社して1年未満の新人に仕事上求められるコミュニケーション力の1位は「きく」であった。2位は「チームワークでのコミュニケーション全般」、3位は「話す」となっていた。このような結果からも言えることであるが、教育法としては、すぐに結論を求めない時間をかけたシミュレーション会議などの技法の開発が必要で、筆者もその開発に取り組んでいる。

3) 「対話」による支え合い

国立社会保障・人口問題研究所が2012年度に行った「生活と支え合いに関する調査」(図1)によれば、以下の結果が公表されている。

「人と人の支え合いの状況」の項目において、20歳以上の個人に対して他者からの、あるいは他者への10種類のサポート(①看病や介護、②健康、介護、育児に関する相談、③家庭内でのトラブル、④就職・転職など仕事に関する相談、⑤愚痴を聞いてくれること、⑥喜びや悲しみを分かち合うこと、⑦いざという時の少額のお金の援助、⑧いざという時の高額のお金の援助、⑨家具の移動・庭の手入れ・雪かきなどの手伝い、⑩災害時の手助け)ごとに、頼れる人

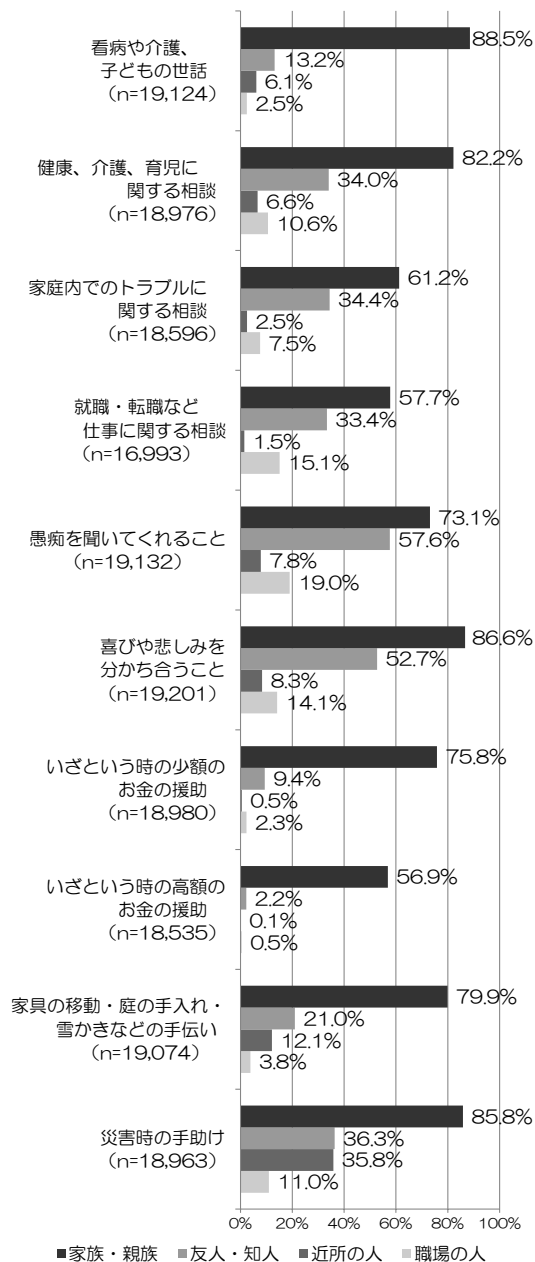


図1 サポート種類別・サポート提供者別・頼れる人がいる者の割合
出所：国立社会保障・人口問題研究所2012

(サポート提供者)の有無を調査している。

その結果、いずれの種類をサポートにおいても「家族・親族」の割合が高いのは明らかであったが、「愚痴を聞いてくれること」や「就職・転職など仕事に関する相談」では「職場の人」、また「災害時の手助け」で「近所の人」を頼れる人として挙げる者の割合が比較的高い結果が出ている。また、逆に「手助けを行う者の割合」では、「家族・親族」、「友人・知人」以外では、「近所の人」に対する「災害時の手助け」や「職場の人」に対する「愚痴を聞くこと」の割合が回答者の5割を上回っている。

「対話」とは、一方的なものではない。お互いの「きく」力も、対話力に大きく貢献する。「きく」力の必要性は前項でも述べたが、「きく」には多くの機能がある。「聞く」「聴く」「訊く」「効く」「利く」と5種の漢字を充てただけでも、異なる概念をもつ。対話においては、それらの中で最初から3つの「きく」が直接関係するが、ここでは、特に「聴く」ことが他者を支えるスキルとなることを確認し、対話力の育成における目標の一つとしたい。

「愚痴を聴く」などは、善意の中での忍耐力が求められる行為である。愛情の通い合う家族や親密な関係の相手には、そうした忍耐力を發揮できるかもしれない。しかし、利害関係が生じる「職場の人」の「愚痴を聴くこと」、あるいは逆に「職場の人」に「愚痴を聴いてもらうこと」が、支え合いの項目にあるということが私たちに語っていることは何かを考えなければならない。先述の職場におけるインフォーマルな人間関係こそ、それを可能にする。

「きく」については、別稿¹⁰⁾に述べているので、ここでは他者を支える「聴く」ことに注目した。

4)「治療的コミュニケーション」としての「対話」

他者を「不快」から「快」へともっていける対話があるとすれば、病にある人の治療に寄与できる。筆者は、これまでそのような対話を「治療的コミュニケーション」として、その可能性を探究してきた。そして、さまざまな仮説に到達しているが、今ここで言えることは医療や介護現場で働く人々が「不快」な患者や利用者を「快」にすることばと態度があるということである。

本項の以下は、拙論「治療的コミュニケーションの基礎理論」において、これまで発表したものをまとめる。¹¹⁾

筆者がこれまでに「治療的コミュニケーション」という日本語としての語を目にしたのは、藤縄¹²⁾が治療者の基本的在り方として述べているものが最初であるが、そこで引用文献とされているドイツ語のタイトル“Die Heilung durch den Geist”にもあるHeilung(治療)が「治療的」の由来であると思われる。この言葉の動詞形heilenは、「病気や傷を治す」という意味である。一方英語では、「cureは医学的な治療を通して病気ないしは病人を治す、healはなんらかのものが薬となって傷を治すのが中心的な使い方¹³⁾とされ、cureとhealともに「病気

を治す」ということである。また、アメリカ病院協会（The American Hospital Association）の調査などに用いられている語句を見れば、「病院が提供する医療」は medical care であり、治療は cure と heal の両方であるが、care のうちに含まれる。¹⁴⁾ この場合の care には看護や介護及び検査等も含まれ、いわゆる待遇や接遇は、別に personal treatment とされている。したがって、medical care が治療の大きな概念であり、cure と heal はともにその中に含まれるものとしての、治療行為であるというのが筆者の見方である。確かに、heal は情動的な癒しという意味ももつが¹⁵⁾、本来の意味は昨今の「癒し」ブームに用いられている heal の概念よりは、治療行為に近いものである。したがって、日常用いられている「癒し」の概念とは距離を置いた意味での heal を用い、「治療的コミュニケーション」は Healing Communication としてよいと考える。また、急性期、慢性期という疾患の区別から見れば、治療的コミュニケーションは後者の患者により多く必要であろう。

ここで、治療と治療的コミュニケーションの区別を明確にしておかねばならない。治療は注射、手術、投薬等の行為（cure）であり、患者が一定水準の健康体に戻るために施される技術である。治療的コミュニケーションは、それらの技術に付随するコミュニケーションであるが、そればかりではない。「患者が主体的に治っていく」ことに加担するという意味での治療的（healing）ということである。治療は患者の身体に直接行為することが大半であるが、治療的コミュニケーションはそうした意味での直接性はない。ところが、精神分析でいうところの無意識レベルにも、意識レベルにも働きかけるものである。治療的コミュニケーションにおける患者の主体的な言葉は、患者側からの意識レベルでのフィードバックである。治療の多くは、医療者側からのみの行為となるが、治療的コミュニケーションは双方向の行為である。このことばと態度による対話力は、とりわけ患者の主体的行動につながる「治ろうとする意志」を引き出すものである。このようなことばと態度による働きかけを受け取るものを「情動」と仮定するためには、次の研究成果を引用しなければならない。

アメリカの脳神経学者アントニオ・ダマシオ（A.R.Damasio）は、脳を患った多くの患者の研究から、心と身体の相互作用について実証的に述べている。脳のある部分を損傷した患者が、一見正常に見えながら日常生活のある部分で問題行動をとることや、あることがらをうまく処理できないという事例は、脳と心を区別すること、つまり神経学的問題と心理学的あるいは精神医学的問題を区別することが無効であることを、ダマシオに確信させた。神経生物学的にみて、これまで行動の決断のメカニズムに情動や感情を関連させることはあまりなかったというが、ダマシオはそれらがわれわれの決断に深く関与していることを明らかにしている。短い時間のうちに決断されることと、熟考の後に決断されることの両方に情動が大きく関わっているという。われわれは、空腹を満たしたり落下物をよけたりする時には意識的な推論を要しないが、社会生活を営む中での行動、例えば旅行先を何処にするかとか選挙で誰に投票するかなどの決断には前提条件による推論を必要とする。

ダマシオは、人間の心の基盤を情動 (emotion) と感情 (feeling) に分ける。情動には、ある動物や物体や状況を恐れるような一次の情動 (初期の情動 primary emotions) と、友人との再会を喜んだり、人の死を悲しんだりするような二次の情動 (大人の情動 secondary emotions) がある。一次の情動は生得的、あるいは前もって構造化されていて、脳の扁桃体と辺縁系回路に依存していて、意識されないものとされる。二次の情動は人間の発達と関連があり、胸がドキドキする感覚や顔の赤面や蒼白というように経験できるような情動も多い。この二次の情動では、内臓や骨格筋や内分泌腺 (下垂体や副腎) の機能が変化する。血流には調節物質が放出されて免疫系も急激に変化する。二次の情動は前頭前野の反応であり、この二次の情動が生じるためには一次の情動が必要不可欠であって、二次の情動を表出するときには一次の情動のためにあるプロセスを使うという。そして、情動の本質は次のように述べられる。

要するに、情動とは、単純なものであれ複雑なものであれ、〈心の評価的なプロセス〉と〈そのプロセスに対する指示的表象の反応〉との組み合わせである。その際、指示的表象の反応はそのほとんどが身体に向かって情動的な身体をもたらすが、脳そのもの (脳幹の中にある神経伝達物質を放出するいくつかの核) に向かって付加的な心の変化をもたらすものもある。¹⁶⁾

この記述から判明することは、情動に与えられた快・不快は様々な反応として身体に向かい、身体の反応は内臓を含む諸器官に送られる。ダマシオは、われわれの臓器のうち最大のものは、皮膚であると言っている。また皮膚に関連して、顔の表情についても、ダマシオはエクマンの仕事¹⁷⁾ を高く評価し、喜びや悲しみの表情を意識的に経験するだけでも、その感情に近づくことができることを明らかにしている。情動は刺激に対して、「苦」か「快」を感じるように、人間に本来備わっているものなのである。「情動は非意識的に引き起こされ達成されるもの」で、「非意識的に表象される感情」へと続き、次には「意識化される感情の状態」というように、意識へと進む三つの処理段階がある。¹⁸⁾

以上は概略であるが、「治療的コミュニケーションの基礎理論」として、筆者が明らかにしたことは、次の3点であった。すなわち、1. 病の人 (病人) は、不快な状態である。2. 身体と脳と心は相互作用としてある。3. 情動への働きかけは、不快なるものを快に変化させる可能性がある。

したがって、病の人や不快な気持ちの人を快に導く対話力は、治療に寄与するものであり、福祉に資するものであると考える。

3. 「対話力」育成の基礎

以上論じてきたように、「対話力」の育成が目指すものは、対人影響力としての「ことば」と、

その基盤としての「態度」であると筆者は考える。非言語的表現については、別稿「ホスピタリティの起源」¹⁰⁾に述べているので、本稿では触れていない。

ことばを表現スキルとして育成しようとするには、口頭表現の意識的訓練も必要である。私たちは、成人してからでも多くの新しいことばを獲得する。書物を読んで身体に蓄積された大量のことば、また毎日接する全方位の人々から得ることばやことばづかい、市中のメディアから送られてくる情報としてのことばなど、長期記憶、短期記憶として、多くのことばが私たちに蓄積されているはずである。そして、対話を充実させるには、自分のもつことばの中から瞬時に次に発することばを選ぶ選択能力がなければならない。私たちは、母語でさえも「あの時、あのことばをつかうべきでなかった」「こう言えばよかったのに」と反省することがある。それらの反省は、対話の熟達としてのスキルアップには欠かせないものである。

ことばの蓄積をする努力とともに、それらの蓄積から次の発話へのことばの選択力は、やはり「態度」というべき姿勢の研鑽であろう。

ここでいう「態度」は、ある目的のための動作という意味での「行為 (action)」ではなく、日常的な習性を含む「行動 (behavior)」でもなく、人や物に対する感じ方である姿勢としての「態度 (attitude)」である。「態度 (attitude)」は黙って座っている時でも表出しているものであると、筆者は授業中の多くの学生を見て確信している。

「態度」の形成には長い時間がかかるのだが、まずは人との関係を倫理的な関係であると理解することが肝要である。他人の「顔」が面前に現れたときに「顕れるもの」が倫理的なものである。エマニュエル・レヴィナス (E.Lévinas) は、彼自身、極端な言いまわしであると語っているが、「顔が私に要求し、また、私に命令する」¹⁹⁾ という対面様式が倫理的な関係性の始まりであると述べている。その様態は、「お願いします」と相手から言われているように、他者の顔を感知すべきということである。この時、当然ながら他者は、差異を有して私より上位にいる。その上下関係は、職場での地位や社会的な関係ではない。その差異を感知できるのは、人間に具わった品格からである。

以上に見てきた態度形成を対話力の育成の過程で行うことには、大変な忍耐力が必要である。しかし、私たちコミュニケーション教育に携わる者には、この忍耐力こそ求められている。

おわりに

今日は文字によるコミュニケーションが増加した。対面して言いにくいこともメールには書ける。他人の面前で「語ること」は次第に減じられて、人間にその能力がなくなりはないかと不安になる。

挨拶は対話力育成の基本的態度として、私たち教育者は現行の不十分さを知り、さらに向上させるべきことである。「こんにちは」と挨拶すること、「はい、こんにちは。私はここにいます」「ご用があればなんなりと」と応答すること、「お願いします」や「ごめんなさい」と言わ

れたときに「いいですよ」という応答，このような挨拶を容易に他者に向かって実行するためには，私たちは「面前の人に挨拶をすること」，「過ちを謝ること」，さらには「他者の過ちを赦すこと」を，人間に具わる対話力の根源的態度として，幼少時よりもっと磨いてもよいのではないだろうか。

私たちは、「学問」の始まりが対話であったことを忘れてはならない。アテナイの思想家ソクラテス（470-399BC）は、「善き行為」や「徳」などの主題をめぐる，多くの人々と対話した。ソクラテスは，1冊の著書も残していない。ソクラテスの対話は，弟子プラトンの対話編やクセノポンの著書を通して知るほかはない。しかし，人々の日常の行為から普遍的な価値を導き出した対話は，即時性に富む優れたコミュニケーション方法であることを，私たちに教える。現代においても，ソクラテスの思想「汝自身の無知を知れ」は，同時代のプロタゴラス（500-430BC）の思想「人間は万物の尺度である」よりも説得力をもつのではないか。ソクラテスは，当時の奴隷制度に立脚したアテナイの繁栄に対して，市民の自由を主張した啓蒙思想家の一人であった。²⁰⁾ 現行の制度を乗り越え，前言撤回を可能にするのは，対話である。しかるに，私たちは対話できる機会を減少させてはならない。

「異なる」部分が多い相手とのコミュニケーションは，分かり合った者同士のコミュニケーションに比べ，居心地のよいものではない。しかし，私たちは相手を何とか自分と同質にさせようとしたり，分かり合えないからといって排除したりすることのない「責任」を担っているのではないか。それは「差異」を理解するという仕方ではなく「差異」はそのまま「差異」としてそこに置いておき，その「差異」に対してこそ敬意を払うという仕方が，日常的コミュニケーションでの大前提であると思われる。そう思えば，私たちは目の前の人に対して，相手が身に付けているものをはじめ目や皮膚の色なども気にせず「こんにちは」と言えるのではないか。

このような「差異への敬意」は，日常における一つの「超越」である。

引用文献

- 1) 一例として，神戸市立長坂中学校では，2013年6月に挨拶キャンペーンが3日間実施された。門や校舎の入り口で，他の生徒に会ったら挨拶をしてカードを手渡すという実習が伴っている。（神戸市立長坂中学校ホームページ 2013/09/11取得）
- 2) 真田信治他著『社会言語学』（おうふう 1993 pp.59～62）
- 3) Georg Picht は，原初の「責任概念」が，「～に対する《vor》」と「～について《für》」という前つづりによって表わされるように，二重の意味をもっていたことを明らかにしている。ゲオルグ・ピヒト『歴史の経験』岡本三夫訳 未来社（1978）pp.47～48
- 4) Kenneth E Andersen によれば，コミュニケーションは6要素（①送り手，②受け手，③メッセージ，④チャンネル，⑤特定コミュニケーション場面状況と一般的環境，⑥コミュニケーション成立の文脈）から構成されている。青池慎一他著『人間関係論』（樹村房 2008 pp.67～73）そのうち，チャンネルとは情報を受け手に伝えるメディア（媒体）のことであり，具体的には電話やパソコンなどのツールを含むが，

本稿では対話を論じているため、人の音声（発話）の言語と非言語的なものとする。したがって、パソコン等の機器の場合であっても双方向会議システムのようなツールも対象となる。

- 5) 青池慎一他著『人間関係論』樹村房 2008 p.71
- 6) 鎌田和江・大津洋子編著『新ビジネス実務の基本』嵯峨野書院 2006 p.96
- 7) 青池慎一他著『人間関係論』樹村房 2008 p.88
- 8) 中川伸子「職場で求められるコミュニケーション力とその育成について—企業等への調査をもとに—」神戸女子短期大学『論攷』第57号 pp.11-18
- 9) 「大学の分野別質保証の在り方について（回答）」日本学術会議 平成22年7月 p.32
- 10) 中川伸子「ホスピタリティの起源」神戸女子短期大学『論攷』第56号 pp.25-32
- 11) 中川伸子「治療的コミュニケーションの基礎理論（1）—インフォームドコンセントの視点から—」『神戸女子大学瀬戸短期大学学術紀要』第14巻 2003, 「治療的コミュニケーションの基礎理論（2）—情動的癒しの必要性—」『神戸女子大学瀬戸短期大学学術紀要』第15巻 2004
- 12) 中川米造・宗像恒次編『医療・健康心理学』福村出版 1994 p.285
- 13) PROGRESSIVE English-Japanese Dictionary 小学館 1999 による。本稿での英語解釈は、他の語も同様の辞書によるものである。
- 14) Wendy Leebov and Gail Scott *Service Quality Improvement* American Hospital Publishing 1994 p.4
- 15) COLLINS Dictionary 1989による。
- 16) Antonio R Damasio『生存する脳』田中三彦訳 講談社 2003a p.225
- 17) ダマシオは、P. エクマンが行った、人の顔の筋肉の動かし方などをはじめとする、人の表情についての研究を、説得力をもってしていると評価している。エクマンについては、筆者もたびたび引用することがある。
- 18) Antonio R Damasio『無意識の脳 自己意識の脳』田中三彦訳 講談社 2003b p.58
- 19) Emmanuel Lévinas『倫理と無限』原田佳彦訳 朝日出版 1987 p.138
- 20) 「哲学事典」平凡社（1990）pp.866-867