

医療 と 哲学

第47回

意外と気付かれていない コミュニケーションで 大切なこと

弘前学院大学文学部教授
今村かほる

話し手に関する情報

意外と気付かれていないことですが、ことばをやりとりする時、私たちは、ことばという記号に含まれる「内容・情報そのもの」について伝えるだけでなく、それを話している「自分」に関する情報も一緒に乗せて会話しています。ことばの選び方や話す速度、声の調子や話す態度などで、ちょっとした性格もわかります。つまり、平たく言ってしまうと、難しい漢語や専門用語、外国語などを多用する人は、自分が知っていることをみんなが知っていて当たり前だと思っている「自己中心的なタイプだ」とか、自分の知識の量をひけらかす「いけすかない嫌な奴だ」とか、話し方が速い人は、頭の回転が速いので「頭がいい」とか、逆に「せっかちだ」というような評価をされることもあります。また、声の小さな人に対して「元気がない」とか、「おとなしい」などと判断することはないでしょうか？

こんなふうに、私たちは「話の内容」はもちろんですが、同時に「話し手に関する情報」も活用

してコミュニケーションしていることがわかります。だから、話しやすい人・話しにくい人を、患者の側でも判断し、選んでいることもよくあります。

ことばを交わすことの大切さ

ある意味でコミュニケーションとは、人と人との関係を築く過程だと言えるでしょう。例えば、誰かと出会ったときに挨拶をします。挨拶をすることは、その人の存在を認めたということを伝えるメッセージであり、さらにその人との人間関係を構築する始まりになります。ことばを交わすということ自体が大切なのです。例えば、道で近所の知り合いに会ったとき、

話者A「お出かけですか？」

話者B「ええ、ちょっとそこまで」

などという会話があります。これは、ほぼ伝え合う情報量は0だと考えられます。しかし、こうした挨拶をした、ことばを交わしたことで、コミュニケーションの関係は成立し、お互いを認め合うことの満足感・安心感が生まれます。それが無い