

コミュニケーションと環境

Communication and Environment

三浦 研

どの職場でも会話ほど大切なものはない。大学でも、ゼミだけでは学生の様子を把握しきれず、コンパなど、折に触れてコミュニケーションの機会をつくる。授業においても、学生の感想は改善に活かすことのできる重要な情報源となる。B5サイズのコミュニケーションカードを配付して、毎回、学生にコメントを記入してもらい、その日の授業の理解や反応、改善点を探るようにしている。このように、コミュニケーションのスキルは教員に必須といえるが、生まれつき気の利いた会話が不得手と認識している私は、なんとか改善の手立てはないものか、試行錯誤している。授業の内容は年数を積み重ねれば熟練するかもしれないが、コミュニケーションは年月に必ずしも比例しない。一般的には、会話の時間が取れない理由として、忙しさが第一に挙げられる。会話をするには心の余裕が大切だ。くわえて、その人のパーソナリティも重要になるだろう。しかし、会話はそれだけで成立するものではない。高齢者施設の研究を通して、コミュニケーションと環境について簡単に紹介してみたい。

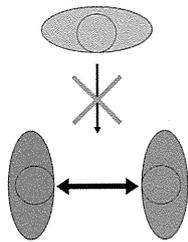
—— 忙しさが会話できない理由ではない

まず、会話の本質を示す事例を紹介しよう。ある特別養護老人ホームで、なかなか利用者に声掛けができない職員がいた。仮にAさんとしよう。ある日、Aさんの上司にあたる相談員のBさんが、「Aさん、もう少し入居者と会話できないの。声掛けしてあげて。」と頼んだ。するとAさんから、「自分は忙しすぎるから会話をする余裕がない。」と返事をした。そのときの相談員のBさんが下した指示が興味深い。Bさんは「では、2時間何もしなくていいから、お話しだけをしてください。」とフリーな時間を与えたのだ。はたして、時間を得たAさんは、うまく会話できただろうか。2時間後、相談員のBさんが「Aさん、どうだった？」と聞くと、「会話だけしようとするとなんか難しかったです。」と答えた。業務に追われると、余裕のなさが原因で会話ができないと思いがちだが、時間があつたからといって会話ができるわけではない。体験を通して忙しさだけが会話ができない理由ではない、とAさんは気づいた、というエピソードだ。

—— 会話時の向き合い方

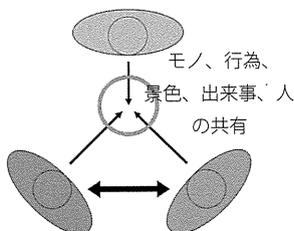
実はこのエピソードには、会話と環境の関係を考えるうえでの重要なヒントが隠されている。図1は欧米の立食パーティーにおける、立ち位置と会話の関係を、“Closed Two”と“Open Two”という二つの図式を示している。“Closed Two”は、二

“Closed Two” の関係



直接向かい合った交流
第三者が加わりにくく
交流が持続しにくい

“Open Two” の関係



斜めに向き合う交流
第三者も加わりやすく
自然な交流が持続する

図 1

2つの向き合い方とそのコミュニケーション

人の人間が、面接のような形で向き合い、真剣な議論は得意でも第三者が加わりにくい位置関係とされる。一方、斜めに開いた位置関係の“Open Two”という向き合い方は、第三者が参加しやすく、風景、音、時間、出来事など、何かを共有することで、それが媒介となって和やかなコミュニケーションが自然に続くとされる。私たちが立食パーティーで、あまり面識のない人と向き合う際、差しで向かい合うよりも、もう1名を加えたほうが、会話が途切れにくい経験はあるのではないか。

ここで先ほどの時間があっても会話できなかったAさんの話に戻ろう。2時間フリーな時間を与えられたAさんは、「会話をしよう！」という気持ちで先行して、はやる気持ちで利用者に真正面から向き合い、“Closed Two”の形になってしまった可能性が高い。これでは、自分の頭にある話題しか会話のネタにできなくなる。一通り自分の記憶のポケットから、相手に合いそうな話題を出して、その話題が尽きると、この面と向き合う向き合い方は次第に気まずい。むしろ“Open Two”の形で向き合うなかに、景色、動き、音、香りなどの手応えのある環境要素を取り入れていけば、それを媒介として自然な会話が続いたのではないか。

—— 環境要素を手掛かりとした向き合い方

こうした会話の特性は、普段私たちは意識せずに使っている。一般的には初めてのデートは、多くの人がドライブや映画館に行くのではないか。相手の知識が十分でない、知り合って間もない二人は、自分の記憶のポケットにある情報だけでは、相手と“共感できる会話”を続ける自信がない。そこで、ドライブで車窓からの景色を共有し、映画館ではスクリーンに映される映画を共有することで、無意識のうちに“Open Two”に近い形を選択する。共感しやすい題材を、共有しやすい位置関係に用意することがポイントであり、ドライブや映画はまさにこうした条件を満たしている。知り合って間もない二人は、会話を弾ませる共通の話題が少ないので、直接見たり、感じたりできる題材を必要とするからだ。

記憶を整理することの不得手な認知症のお年寄りや、いつもの介護職員ですら初対面に見えるかもしれない。デートで共感しやすい対象を用意する必要性は共通している。手応えのある要素を共有しやすい位置関係に用意する必要があり、共感の機会を増やす環境が、認知症の方の不安や孤独を癒す環境と言える。

アメリカの心理学者スティンザー^{註1}による着席位置の研究からは、正面に向かい合う座席配置からは対立が生まれやすく、隣り同士の座席配置からは同意見が生まれやすいと指摘し、“スティンザー効果”として知られている。滝川クリステルがニュースキャスターを務めたニュースジャパンでは、彼女が斜めに座る構図が話題となった。美しく見える角度だった、という理由にくわえて、視聴者と感

1) Bernard Steinzor (1920 - 2010)

覚を共有するという番組制作上の意図もあったと言われている。向き合い方の効果を応用した事例の一つと言える。

—— 情報源としての感覚刺激

次に、共有・共感しやすい題材について考えてみたい。NHKの『ぼけなんか怖くない〜グループホームで立ち直る人々〜』というドキュメンタリーの1シーンを引き合いに出すと、番組では、着付けの成功で自信を取り戻してもらおうと考えた介護職員が認知症の女性に着付けを頼むシーンが登場する。冬なので当然、介護職員の手は冷たい。その介護職員はまず直井さんの手を握り、その状態で、「冷たいでしょ。もうすぐお正月だから、お正月に着物を着たいと思うの」という順に声を掛ける。普通は、「もうすぐお正月だから」と話しかけるかもしれない。しかし、その職員はまず手を握り、冷たさを感じてもらってから季節の話題を持ちかける。認知力は衰えても、感覚は比較的長期間残るとされる認知症の特性をふまえた優れたコミュニケーションといえるだろう。

このように豊かに感覚に働きかけるものは、優れた媒介として会話の橋渡しをする働きがある。天気、洗濯物、季節、暑さ寒さ、花、赤ちゃん、ペット、旬の食べ物などは、目の前にあれば共感しやすい題材となる。実はこれらは、いずれも五感（視覚、聴覚、嗅覚、触覚、味覚）に強く訴える題材で、知識や論理よりも、感情や感覚に働きかける環境要素といえる。互いに向き合う中に、リアルで手応えのあるものが多くあれば、認知症であっても、共感のコミュニケーションが容易になる。

—— コミュニケーションと表情

また、コミュニケーションは表情にも効果を及ぼす。ここ数年、介護施設の環境を測る一つの指標として表情を研究に取り入れている。表情は数値化が困難でこれまで建築計画分野ではほとんど研究されていないが、相手の感情を判断する極めて重要な要素になる。近年の表情認識技術の急速な進歩を踏まえて、「喜び」の表情をS I（Smile Index：0～100）として行動観察調査に取り入れ、考えを他者が適切に把握することの難しい、認知症高齢者や重度知的障がい者を対象として、表情と行為の両面から介護施設の環境の評価・分析に取り組んでいる（図2）。

例えば、認知症高齢者グループホームの調査からは、同種の行為においても表情が異なること、会話を積極的に行う認知症高齢者の表情が高いこと、さらに、



図2 表情の数値化技術

会話に直接参加していない入居者のなかにも、周囲の会話によって表情の値が有意に高まることが明らかになった（図3）。グループホームの特色とされる家庭的な会話が直接参加しない入居者にも、会話が表情面で有効であることは、従来、会話できないから仕方ないとして、質の高いコミュニケーションの努力を怠ってきた介護施設に対して、意識改革を促す結果といえる。

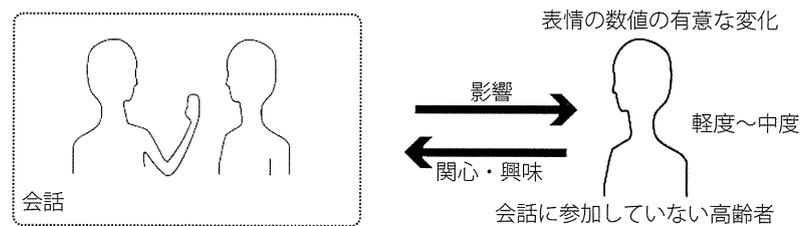


図3 表情研究結果

—— さいごに

現時点では高い精度で表情を分析できるのは「喜び」の表情に限られているが、そう遠くない時期に、表情数値化技術が進展すれば、悲しみ、怒り、驚き、嫌悪など、より複雑な表情も分析対象に加えられるようになるだろう。既に Apple 社の Siri などの音声による言語処理技術も知られている。それらに、相手の表情を分析、認識できる技術がコミュニケーションに取り入れられると、ロボットと感情を込めた会話ができるようになる日もそう遠い話ではない。

しかし、技術が進化すればするほど、環境が会話の大切な要素になるのではないか。個人のパーソナリティはなかなか変えられないが、環境の貧しさが会話を減らし、表情の乏しい環境をもたらさないように、その舞台としての環境を点検する視点が、企業・教育機関・介護施設・家庭のいずれにおいても重要と言える。

<参考文献>

1. NHK：ぼけなんか恐くない～グループホームで立ち直る人々～，1997.1.
2. 宮崎崇文・石川啓介・三浦研：表情測定を加えた行動観察調査に関する試行的研究，日本建築学会技術報告集，Vol.20，No.46，pp.1059-1062，2014.10.
3. 宮崎崇文・三浦研：共用空間における他者の行為が認知症高齢者の無為に及ぼす影響－表情測定による間接的交流に関する研究 その1－，日本建築学会計画系論文集，Vol.80，No.717，p.2439，2015.11.