

4 非言語的メッセージの力

相手とコミュニケーションをとる方法には、言葉を使う(6)メッセージだけでなく、態度や視線、声のトーンなどを使う(7)メッセージがあり、実際相手に伝わっている情報の60%以上は、(7)メッセージを通してであるとされている。

表情は相手の気持ちを読み取るための重要な指標である。しかし、自分の表情には割りと気づかないものである。自分の表情の特徴を改めて知るようにしたいものである。

[演習]

人と話をするときの自分の身体表現の特徴について気づいていることを挙げてみよう。例えば、①顔をしかめる、②いつも笑顔で話す、③ほおづえをつく、④うなずきながら聴く、⑤身振り手振りをいれる、⑥視線を合わせないで聴く、⑦腕を組む、⑧脚をくむ、⑨髪の毛をよく触る、⑩表情を変えないなど。

★ 以下に、相手に好印象を与える非言語的コミュニケーションと相手を不安にする非言語的コミュニケーションについてまとめた。

①好印象を与える非言語的コミュニケーション

表情	やわらかな表情
姿勢	身体全体で話を聴いていることが相手に通じるようなやや前傾姿勢
位置	対面式では緊張が高いため、なるべく90度の関係
視線	アイコンタクトは大事だが威圧的にならないように
声のトーン・スピード	落ち着いた声で、はっきり、ゆっくり

②相手を不安にする非言語的コミュニケーション

表情	無表情・おどおどしている
姿勢	身体全体が引き気味
位置	距離をとろうとする
視線	目を合わせない、視線がさまよう
声のトーン・スピード	ぼそぼそしてはっきりしない、聞きとれないくらい早口