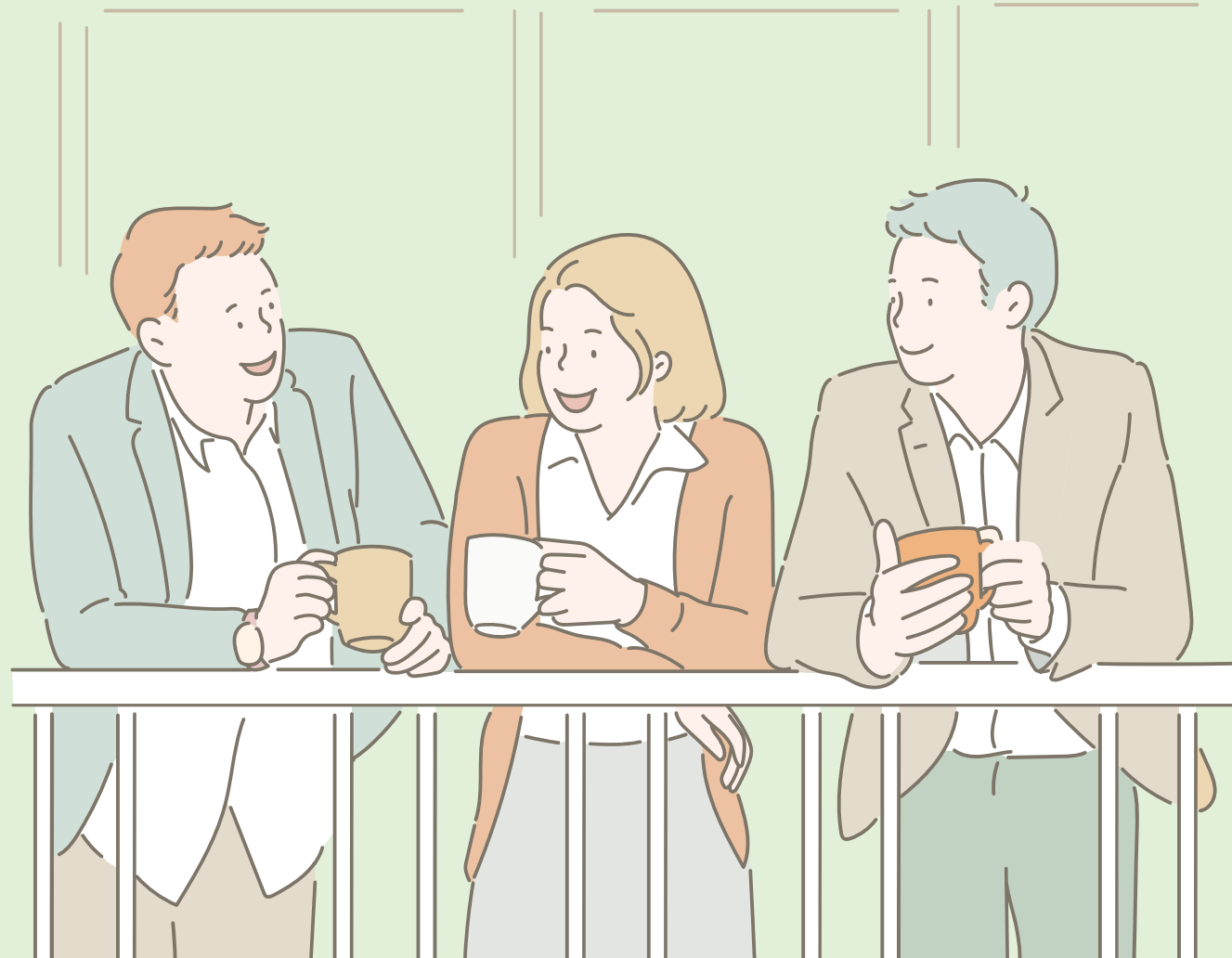


Communication Skills Training



第三回

9割を決めるのは外見と話し方

人間の行動には、好きなことには積極的に接近する一方で、嫌いなことから回避しようとする大きな原則があります。

好感の持った人の話には自然と耳を傾けたくなります。

ところが、嫌悪の感情を抱いてしまうと、その人の言うことには興味は持てず、聞くことを避けたいとさえ感じてしまうものです。

聴く耳を持ってもらえなければ、一生懸命話しても相手には伝わりません。

コミュニケーションが上手くなるための第一歩は、
好意を感じられる第一印象と言えるでしょう。

メラビアンの法則

メラビアンの法則は、1971年にカリフォルニア大学ロサンゼルス校の心理学者であるアルバート・メラビアンが提唱した概念です。

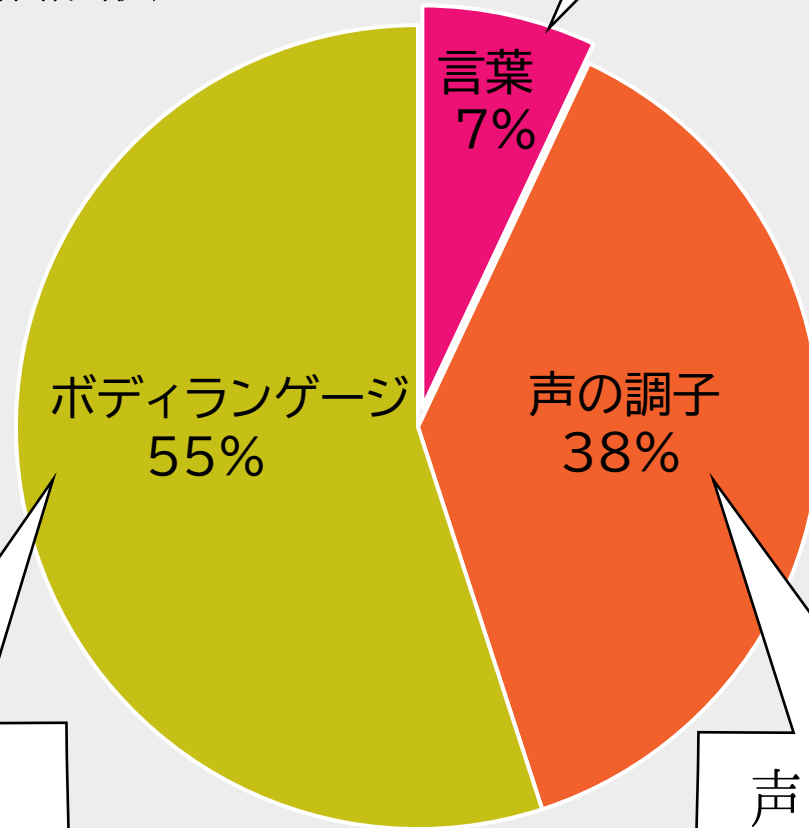
「メラビアンの実験では、感情や態度について矛盾したメッセージが発せられたときの人の受けとめ方について、何が影響を及ぼすか」ということを検証したもので、その割合が示されました。

メラビアンの実験では印象を形づくるときに、言葉よりも視覚や聴覚の方が影響が大きいという結果になりました。つまり言葉そのものよりも、見た目や声などが印象づくりに大きな影響を及ぼしているということです。そしてこの結果は、プレゼンテーションや面接、初対面の人に対する印象付け全般に応用可能な法則として理解されるようになりました。

メラビアンの法則を意識することで、プレゼンテーションや面接の印象をより良くすることができます。

メラビアンの法則

メラビアンの法則における3つの要素
(視覚情報・聴覚情報・言語情報)



言葉・言語・文字

言葉
7%

声の調子
38%

ボディランゲージ
55%

見た目・身だしなみ・
しぐさ・表情・視線・
態度・雰囲気・化粧など

声の質・声の高低・大きさ
・テンポ・リズム・強弱・
スピード・間など

ほとんどの人が、コミュニケーションは言葉だと思っているそうです。
このメラビアンの法則によれば、言葉はたった7%しかありません。
コミュニケーションの中身を作っている55%はボディランゲージ、そして
38%は声の調子、そして言葉は7%です。

会話などによる、文字、言葉、印刷物などによる言語的コミュニケーション
のことを**バーバルコミュニケーション**といいます。

それに対して、93%を占める非言語的コミュニケーション、顔の表情や声の
大きさ、視線、身振り手振り、ジェスチャーによる「言語以外」のコミュニ
ケーションのことを**ノンバーバルコミュニケーション**といいます。

メラビアンの法則

人の印象は「言葉以外の93%の非言語的な要素」で決定する

バーバルコミュニケーション

「言語的コミュニケーション」

会話などによる言葉や文字、印刷物など「言語」によるコミュニケーション



ノンバーバルコミュニケーション

「非言語的コミュニケーション」

顔の表情や声の大きさ、視線、身振り手振り、ジェスチャーなどによる「言語」以外のコミュニケーション



3つのコミュニケーション

人生の質は、コミュニケーションの質でもある。

- ① 言葉は、人間の言動の7%に影響する
- ② 声の質は、人間の言動の38%に影響する。
言い換えれば、「何を言うか」よりも、それを「どう言うか」
が人に与える影響が大きい。
- ③ 人に影響力を与えるのは、主にボディランゲージである。

この93%を占める、ノンバーバルコミュニケーション（非言語）とバーバルコミュニケーション（言語）のズレが、多くの人たちのコミュニケーションの不一致が生じているといわれています。

例えば、言葉では「頑張ります」といっているのに、体は猫背で自信のない立ち方をしている、「大丈夫です」といっているのに非常に辛そう、など。

実は多くの人が自分のボディランゲージが発しているメッセージに無意識で気づいていない、といわれています。

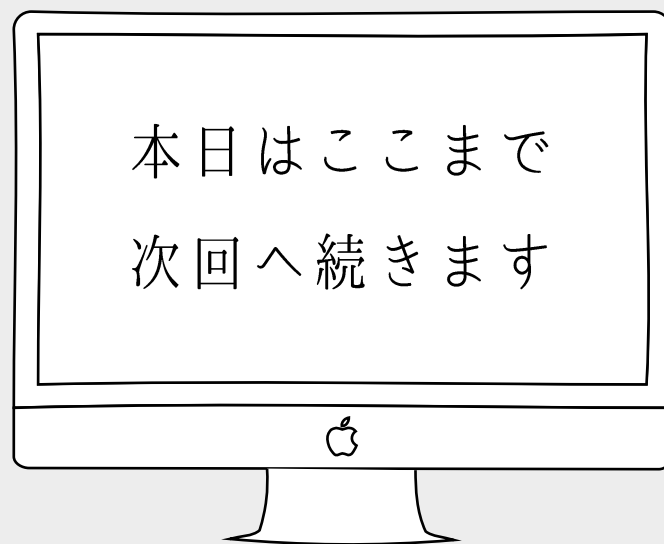
そのメッセージが自分の口から出ている言葉と完全に矛盾していることに気づいていなかったり、逆のことをやっていたり、それとはまったく違う表現をしているということが、私たちの日常では結構起きていたりします。


私たちは、何をどういう風に言おうか、どんな言葉を使うかよりも、その7パーセントの言葉以上に、非言語のボディランゲージの方が実は相手に影響力があり、相手に自分の内側（感情など）のことを伝えてしまっています。

例えば、「目は心の窓」と言われていますが、唯一、脳の反応や感情的なものを映し出してしまう器官が目だといわれています。

言葉以外の93%の非言語の方が、私たちはキャッチする力があるといえるでしょう。

自分が相手にどう見えているのかを意識し、相手によりよく伝わるコミュニケーションを意識していきましょう。



課題ワークへ 

課題ワーク① 相手に印象を与える要素の中で影響が大きいとされる、「視覚」「聴覚」について、スライド7を参考に、採用面接や就職活動で印象を良く見せるポイントを考えてみましょう。

例えば・・・

「視覚」 ボディランゲージ ・ 身だしなみ（清潔感・服装）

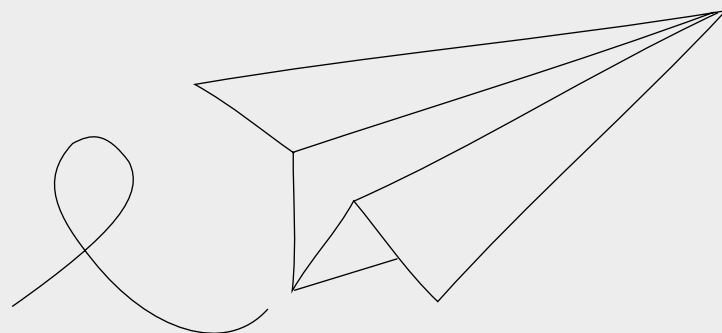
「聴覚」 声の調子 ・ 語尾をはっきりと、大きな声で

課題ワーク② 日常で、印象を良くするために気を付けていることはありますか？

課題ワーク③

今回のコミュニケーションスキルトレーニングで、何か感じたこと、自分自身への気づきなどあれば書いてみましょう。

(どんな些細なことでも、つぶやきでも構いません)



お疲れさまでした