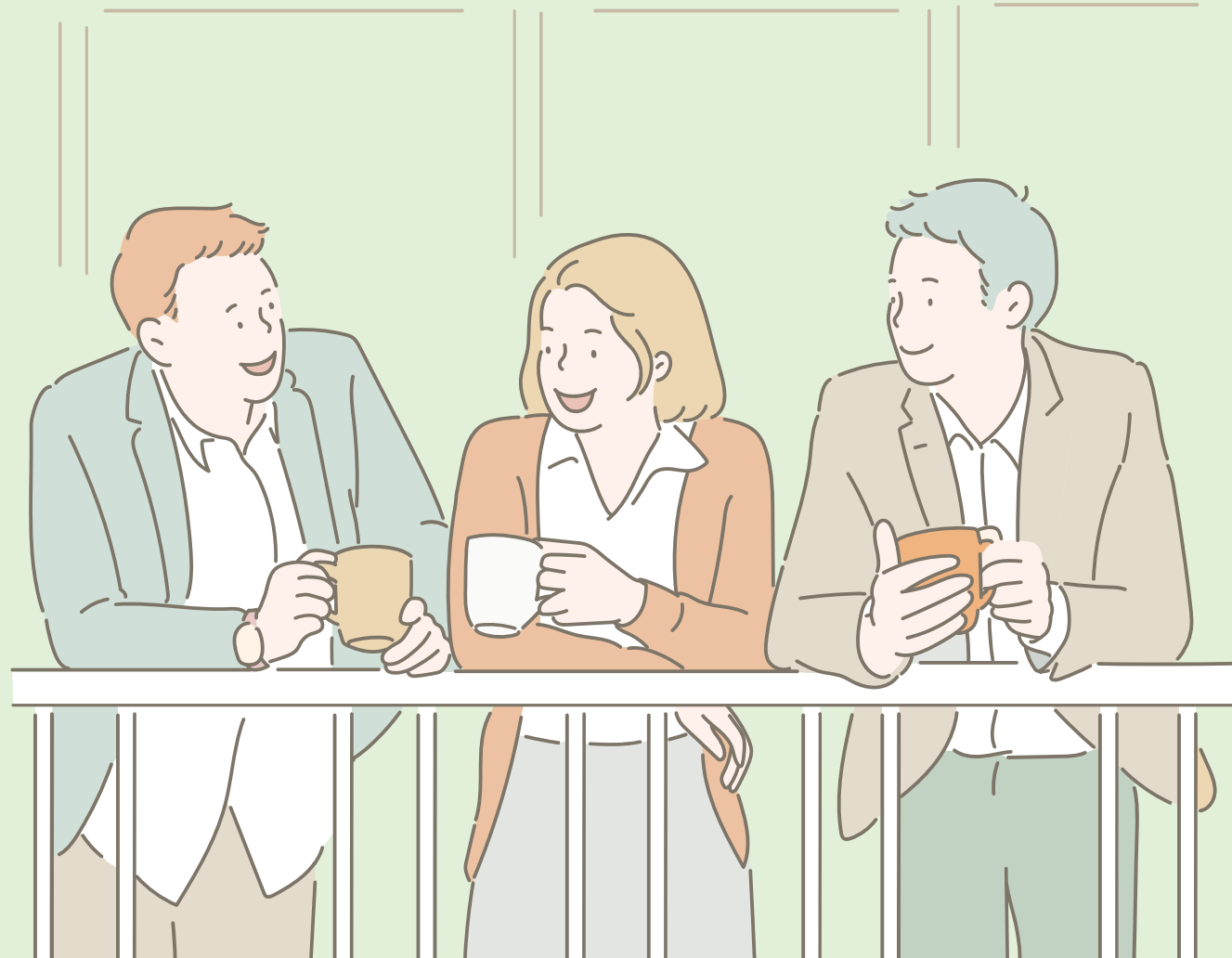


Communication Skills Training



私たちが通常、コミュニケーションという場合、対人コミュニケーションのことを指すことが多いですが、そのコミュニケーションを行う際のメッセージの伝達方法は、大きく言語と非言語に分けられます。

言語的メッセージのそのほとんどが意図的に発せられるのに対して、非言語的メッセージは、人それぞれの今までの経験によって体得した方法に基づいて、無意識的に伝達される場合が大部分を占めます。

このため、一般的に非言語コミュニケーションについての認識が低いと考えられています。

好ましいコミュニケーションを行うためには、メッセージの伝達方法をスキルとして表現できることが望ましいと言えます。そのためには、非言語的メッセージが受け取る相手にどのように解釈されているかを認識し、言語と非言語に意図しない不一致がないように、伝達したい内容や情感、意図を有効に表現する方法を習得して活用する必要があります。

第四回

私たちのコミュニケーションは
見られている？！

ある人は、

私たちは“常にコミュニケーションをしている”と言います。

それは、たとえ何も話さないで座っているときでさえも、

座り方や座る角度、そこでの動作、

目の前の道の歩き方ひとつでも、

歩くスピード、歩く時の頭の位置、肩や腕の使い方、

そこにいる相手との距離の取り方、そこでの立つ位置、立ち方、

笑い方、服装や髪型も、



周りの人に、

「いま私はこういう状態です」といった、

それに関するメッセージを（無意識に）相手に伝え、
それを（無意識に）使って、
周りの人たちともコミュニケーションをしています。



前回の「メラビアンの法則」にあったように、
相手に伝わるコミュニケーションの割合は「言葉」が7%。

「話し方」に含まれる、声の質、声の強弱、リズム、間、テンポ、
スピード、などが38%。

身ぶり手ぶり、しぐさ、表情、外見、服装、態度、といった「ボディランゲージ」が55%。

ということは、

つまり「非言語」によるコミュニケーション（38%+55%）の
93%でコミュニケーションが決まってしまうことになり、

どんなに話し上手になっても、
「言葉」で相手に伝わるのは、
「その話の内容の7%」という比率になります。

とくに、人の心を動かすような説得の場面では、

私たちが「話す言葉の価値」よりも

「見た目」や「ボディランゲージ」などの「印象の強さ」が優先され、
相手の決定を左右するのは、

説得の際に座るべき場所、立つべき位置、相手との距離など、自分の外見や身体の使い方、かなり重要性を持っているといわれています。



これは、ときどき企業などが記者会見で「謝罪」するときに、

どう見ても、そのときの

「口から発している謝罪の“言葉の内容”」と、

“非言語による”ボディランゲージ（態度）や声のトーンといった

「“言葉を使わないメッセージの内容”」がどうも一致しないとき、

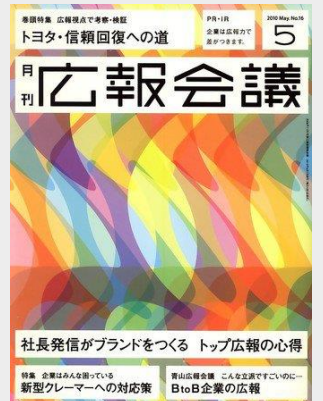
世論から反感を買って逆効果になってしまうことがあります。

参考に「企業を信頼できないと感じるのはいつか？」という調査結果をみてみましょう。（次ページ）

3. 企業はいつ、信頼を失うのか

「企業を信頼できないと感じるのはいつか？」（広報会議 2010年5月号）

1. 不祥事の実を、知りながら隠そうとした（83.8%）
2. 謝罪会見時に反省の色が見えない、謝罪の態度が悪い（68.4%）
3. 一度発表した内容が次々と変わる（67.8%）
4. 経営者が関係会社や社員に責任を転嫁した（66.4%）
5. 事故・不祥事を公表する、あるいは謝罪する時期が遅い（54.2%）
6. 事後の消費者への対応が遅い（53.0%）
7. 経営者が会見にでてこない（51.0%）
8. 人命や健康に関わる不祥事を起こした（48.2%）



誠意が感じられない謝罪会見など、ほとんどの人がこうした
コミュニケーションを見て、

言っていることと、態度や行動が一致しない人に会ったら

わたしたちは戸惑いを感じます。

プレゼンや営業、面接などでも、
その企画や内容、受け答えがどれほど「いい内容」であっても、
声が小さく、下を向いて、アイコンタクトなく、オドオドとした態度
であれば、信用力も、説得力も、やる気も熱意もあまり感じられませ
ん。

それは当然（見えなくても）「電話で話すとき」も同じです。

話の内容そのものよりも、その一言一言の言い方や態度の中にある、
誠意も“見られている”わけです。

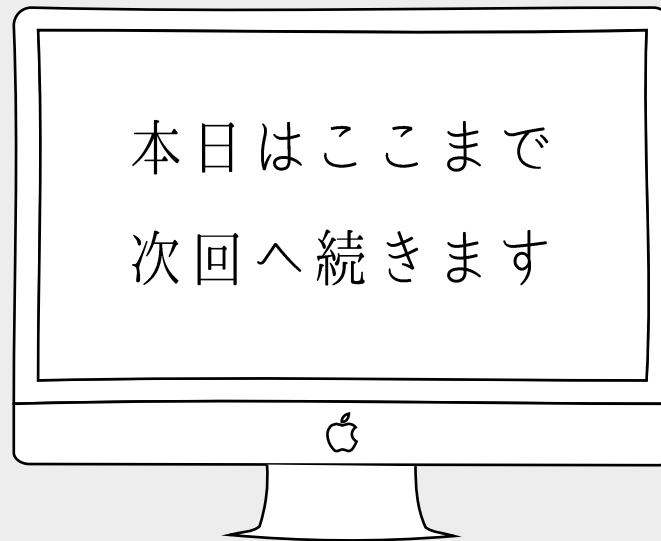
たとえ本人に悪気はなくても、こうした、
言っていることと、態度や行動が一致しない場面では、
相手は戸惑いを感じ、本意をどう受け止めていいか分からないので困
惑してしまいます。


このように、行動と言葉が一致することは大切ですが、成長に従っ
て、次第に表現が複雑になって感情と一致しないことも増えています。
例えば、感情が渦巻いている時に無表情に黙ったり、感情を抑えて
「気持ちが悪い」と言ったり、悲しいのに怒ったり、怒っているのに
泣いたり、笑顔で「腹が立った」というようなこともするようになる
のです。

このような言葉と態度や行動の不一致は、「感情的になるのは良くない」「怒ってはいけない」「泣いてはいけない」といった知的な作用が働いて、感情表現に歯止めをかけてしまっているのかもしれませんが。時には、こうした不一致を、そのまま受け止めてくれる人がいるかもしれませんが、多くの場合は、相手は戸惑い、反応に窮して押し黙ってしまうでしょう。それが不一致のメッセージに対する信号なのです。このような時は、自分が表現したいことや感じていることと、考えていることが適切に言葉や態度、行動に出ていない可能性があります。不一致が自分や相手を苦しめているとすれば、表現方法をふり返ってみましょう。

そして、不一致に気づいたら自分を見直してみましよう。

“思い”と“行動”、そして“言葉”をいつも一致させておくことを、身につけるように心がけていきましょう。



課題ワークへ 

課題ワーク① 言葉（言語）と身体の動き（非言語）一致させたコミュニケーションについて、自分以外の誰かを見て「一致している」「一致していない」などの気が付いたことなどあれば書いてみましょう。

【例】

一致している

- ・いいことがあった時に、嬉しそうに話していた。

一致していない

- ・「あなたの話は面白い」と言っていながら、姿勢は後ろに傾き、アイコンタクトもなく、無表情。

課題ワーク② 非言語的コミュニケーションについて、身近な人間関係の中で「好ましいと感じられる身体の動き」と、「好ましくないと感じられる身体の動き」について考えてみましょう。

【例】

好ましい身体の動き

- ・うなずき

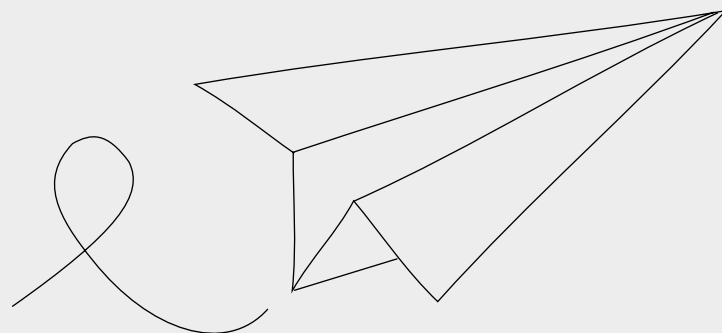
好ましくない身体の動き

- ・無表情
- ・きつい眼差し

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