

和の光

宝塚市立西谷中学校



円滑なコミュニケーションのコツ教えます

校長 筒井 啓介

コミュニケーションには、大きく分けると2通りの方法があります。言葉によるコミュニケーションを「バーバルコミュニケーション(言語コミュニケーション)」、そして、言葉を使用しないコミュニケーションを「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)」といいます。

例えば、バーバルコミュニケーションは、会話や文字、印刷物など言語的なコミュニケーションのことです。そして、ノンバーバルコミュニケーションは、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コミュニケーションです。

心理学者のアルバート・メラビアン博士は、**矛盾したメッセージが発せられた時に、人がそれをどのように受け止めるのか**ということを実験に基づいてまとめました。

その結果、**話し手の印象を決めるのは、「言葉以外の非言語的な要素で93%の印象が決まってしまう」ということがわかりました。**



- ①視覚情報 (Visual) 見た目・身だしなみ・しぐさ・表情・視線…55%
- ②聴覚情報 (Vocal) 声の質(高低)・速さ・大きさ・テンポ…38%
- ③言語情報 (Verbal) 話す言語そのものの意味…7%

つまり、『「言葉」は圧倒的に情報が少なく、それだけでは相手の思いや感情を読み取ることが難しいこともある』ということです。例えば、下記のような会話の場面を想像してみてください。

A:「どうしたの？」B:「もう、あなたなんて大嫌い！！」

文字だけを見れば、BはAを嫌っている、AとBは気まずい関係と解釈できますが、例えばAが男性、Bが女性で、2人は恋人同士だとします。男性が彼女をちょっとからかった後で「どうしたの？」とわざとらしく聞きます。それを受け、彼女の方が嬉しそうに、「もう、あなたなんて大嫌い」と甘えた声で言ったとしたら？これは、言葉では「大嫌い」と言っていますが、表情や声色から、「大好き」の意味として相手に伝わるのです。また、メールを打つ際、単に「ありがとう」とするより、「ありがとう！」とか、「ありがとう♥」「ありがとう m(_)_m」などと打つ人がいると思いますが、**文字だけでは感情が伝わりにくいので、記号や絵文字などを使い、感謝の気持ちを相手に伝えようとしているのです。**

先ほどの恋人同士の会話はちょっと極端な例かもしれません、**人とコミュニケーションを取る際には、ノンバーバルな部分も大切にすることでコミュニケーションが円滑になることが分かります**。例えば誰かに謝る際に、相手と視線も合わせず、小さな声で「すみません」と言っても、申し訳ないという気持ちは相手に決して伝わらないでしょう。また、相手の話を聞く時には、ただボーっと聞くのではなく、相槌を打ったり、うなずいたりすると、相手は「この人は自分の話を聞き、理解しようしてくれている」と思い、気持ちよく話をすることができ、結果的に円滑なコミュニケーションとなるはずです。あなたもぜひ今日から実践してみませんか。

■修学旅行へ行きました(その1 飛行機編)

沖縄修学旅行へ行きました。まずは、伊丹空港から那覇空港へ向かう飛行機の搭乗手続きと機内の様子を紹介します。





■ことばの花束

自分のこと 嫌だなって 思うことがあっても
自分だったら わりと かんたんに
変えられる
他人はちがう
こっちが いやだと 思っても
相手は その自分が 気に入っているのかも知れない
だからあんまり わがままいいすぎて
その人を こわしちゃいけない
それは その人の 個性なんだから

でも いつも自分が 我慢することはないんだよ
つらかったら「つらい!」と叫んでいいし
怒りたかったら 怒鳴っていい
自分の個性も 大事にしなきゃ
こんどは 自分が こわれちゃう (1992.5.29)

「愛なんていらないよ」って 思ってた。
「私はひとりで 生きていくのよ」って 思ってた。
「ホントの友達、なんて バカみたい」って 思ってた。
でもそれは、あまのじゃくの私だったの。
本当はね、
愛が 欲しかったの。
ひとりじゃ、生きていけないの。
ホントの友達が、必要だったの。
そのことに 気付くことができたのは、もちろん私自身だけど、
みんなの力がなければ できなかった。
だからやっぱり、
今も、いつまでも、いつも、
愛が欲しいの。
ひとりじゃ、生きられないの。
ホントの友達が、必要なの。(1992.5.28)

この2つの文章は、ある女子高校生が書いた文章です。ずいぶん昔のものですが、私がとても気に入っているものです。皆さんと同じ思春期を生きる中で、自分や他人の個性、友人関係について思い悩み感じたことが素直に表現されています。今の時代を生きる皆さんにも伝わるものがあると思い、紹介させてもらいました。