



## 円滑なコミュニケーションのコツ教えます

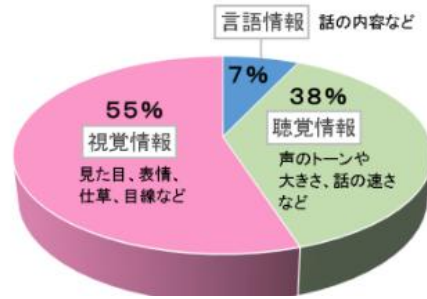
校長 筒井 啓介

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(言語的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。それを受けて、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が、**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、理解しようとしてくれている」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よ。みなさんもぜひ今日から実践してみませんか。(4月17日 全校集会の講話より)

## 「言葉の花束」

新年度がスタートし、山手台中学校生の皆さんは気分新たに学習や部活動などに取り組んでいます。人生は長い旅のようなもので、調子よく物事が進む時があったり、思うように進まず悩んだりすることもあるでしょう。しかし、目標をしっかりと持って一步一步を確実に歩いていけば目標にたどり着けると教えてくれるような詩を紹介します。

### 自分の一步

宮澤 章二

いま わたしの踏みしめる一步は  
だれか他の人の一步ではない  
わたしの足が地上に刻む一步は  
いつでも わたし自身の一步なのだ

他の人より一步先を歩くからといって  
他の人より優れているとは限らない  
他の人より一步後を歩くからといって  
他の人より劣っているとは限らない

自分の目標を定めて歩きだしたのだから  
自分の一步をしっかりと信じて進もう  
——その決意が 最後まで歩む力を生む

出発点には<人生>などまだない  
到達点にこそ わが<人生>はあるのだ  
歩きつづけ生きぬいた尊い証明として

