

非言語的コミュニケーションに関する一考察

—認識とスキルの向上—

A Study of Non-verbal Communication

—Recognition and Skills for Better Communication—

岡野 絹枝

Kinue OKANO

(欧文抄録)

When we generally say 'communication', it means 'interpersonal communication'. In interpersonal communication, the means of communication is mainly divided into verbal language and non-verbal language. In comparison with most verbal messages, which are given out intentionally, non-verbal messages are mostly sent forth unconsciously based on the way each person has learned through his/her experiences in the environment in which he/she has been brought up. For this reason, it is generally thought that non-verbal communication is not well understood. Studies concerning this were carried out based on previous research.

In order to communicate well, it is desirable that we can express the means of communication as a social skill. In order to carry this out, it is necessary to recognize how non-verbal messages are interpreted by the receiver, and to learn how to express substance, emotions and purpose effectively as not to cause unexpected inconsistencies between verbal and non-verbal messages.

Considering the above, amongst non-verbal communication we focus on kinesics, which has a great influence when we talk face to face, and study about desirable means of expression.

(欧文抄録の日本語訳)

私たちが通常コミュニケーションという場合、そ

れは対人コミュニケーションのことである。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る。言語的メッセージはそのほとんどが意図的に発せられるのに対し、非言語的メッセージは、各人の養育環境における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る。このため、一般に非言語的コミュニケーションについての認識が低いと考えられ、これに関し、先行研究に基づいて認識の考察を行った。

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。そのためには、非言語的メッセージが受け手にどのように解釈されるかを認識し、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る。

以上から、非言語的コミュニケーションのうち、対面したときに大きな影響を与える身体動作に焦点を当て、好ましい表現方法について考察する。

(和文および欧文キーワード)

不一致メッセージ、 身体動作、 非言語的スキル
inconsistent message, kinesics, non-verbal skill

1. はじめに

私たちの社会生活において、コミュニケーションという営みは欠かすことのできないものである。そ

これは、たとえば、学校教育においては主要な教育課題の一つともなっており、また、福祉サービスの現場などでは特に重要な意味合いを有している。

一方、私たちの日常生活におけるコミュニケーションは、各人の養育環境において経験し体得した方法に基づいて、無意識的に行われている場合がほとんどである。そこでは、表現したものがどのように相手に伝達されるか、あるいは効果的な表現はどのようなものであるかなどといったことに対する人々の認識と、実際に表現され伝達される意味との間にはズレが多く見受けられる。なかでも、非言語的コミュニケーションの機能や影響に対する認識とその実際の伝達効果には特にギャップがあり、非言語的コミュニケーションの重要性について認識が低いと考えられる。

このことについて考察を行うために、まずコミュニケーションとは何であるかについて概観した上で、非言語的コミュニケーションについて先行研究に基づき考察する。そして、好ましいコミュニケーションを行うためのスキルについて言及し、主要な非言語的手段を活用して、コミュニケーション・スキルの基礎となる表現方法を検討する。

2. コミュニケーションとは

(1) コミュニケーションの定義と類型

「コミュニケーション」は、日常的に用いられる語句であるが、同時に様々な学問領域で専門用語として用いられており、きわめて多義的な意味が含まれている。深田は、それらを整理統合して、①相互作用過程、②意味伝達過程、③影響過程、の側面を強調する3つの基本概念に集約されるとし、コミュニケーションを「あるシステムから別のシステムへの言語記号および非言語記号による情報の移動を含む過程である」〔深田、1999：2-4〕と定義している。また、和田は、コミュニケーションを、情報やメッセージの伝達およびその解読の過程を総称したものであると捉え、「ある目的をもった情報の送り手(sender)、送り手の目的や意思の表現であるメッセージ(message)、メッセージの伝達を行うチャ

ネル(channel)、メッセージを受け取る受け手(receiver)からなるもの」〔和田、1999：2〕であるとしている。

コミュニケーションの類型についても、メッセージの構成記号に基づく類型、システム・レベルに基づく類型、メッセージの流れの方向性に基づく類型など、いくつもの視点から多角的に分類されるが〔深田、1998：4-10〕、一般的な類型としては、その状況に含まれる成員の段階による以下のような分類が挙げられる⁽¹⁾。

① 個人内コミュニケーション

(Intrapersonal communication)

・一人の人間の内側で起こるコミュニケーション

・自問自答、問題解決思考、反省など

② 対人コミュニケーション

(Interpersonal communication)

・個人間コミュニケーション

・意見交換、雑談、勧誘、自己紹介など

③ 小集団コミュニケーション

(Small group communication)

・小集団内でのコミュニケーション

・グループ・ディスカッション、3人以上での雑談など

④ パブリックコミュニケーション

(Public communication)

・一対多数のコミュニケーション

・演説、授業、発表など

⑤ マスコミュニケーション

(Mass communication)

・マスメディアを媒介とするコミュニケーション

・テレビ・ラジオ・新聞・雑誌などからの情報伝達

(①～④との相違点：メッセージの受け手が不特定多数、送り手と受け手が直接接することがほとんどない。)

〔註〕ここでは挙げられていない「パーソナル・

コミュニケーション」という概念については、個人内コミュニケーションの側面が強調される場合に限って、上記①と②を包含するが、一般的には、対人コミュニケーションの同義語として使用されている。

(2) コミュニケーションと対人コミュニケーション

前述のようにコミュニケーションは多義的でありかつ多様な分類型があるが、私たちが通常この言葉を用いるときは、上記(1)–②の対人コミュニケーションのことを意味すると考えられる。

すなわち、「一般にコミュニケーションと広く理解されているものの基本となるのがインターパーソナル・コミュニケーション(対人コミュニケーション)」〔中西、2000：6〕であり、それは「言語または身ぶり、表情などを用いて、知識、意見、感情、願望などを伝達または交換する社会的行為のことである」〔古畑(編)、1997：118〕ということができる。

言い換えれば、対人コミュニケーションとは「人と人とが音声や身体、事物などのいくつかの手がかり(メディア、媒体)を用いて、心理的に意味のあるメッセージを伝え合うこと」〔大坊、1998：5〕である。

(3) 非言語的コミュニケーション

このように、対人コミュニケーションは、送り手がメッセージを発信し、メッセージを受け手が受信することによって成立する過程であるが、そのメッセージを送る手段によって、言語を用いて行う言語的コミュニケーション(Verbal communication)と、表情や身体の動きなどの言語以外の手段を用いて行う非言語的コミュニケーション(Non-verbal communication)に大別される。言語的コミュニケーションとは、話し言葉や文字を手段とするコミュニケーションであるが、何を非言語的コミュニケーションというかについては、研究者によってかなり異なっている。ここでは、非言語的コミュニケーションについて、3つの視点から考えてみたい。

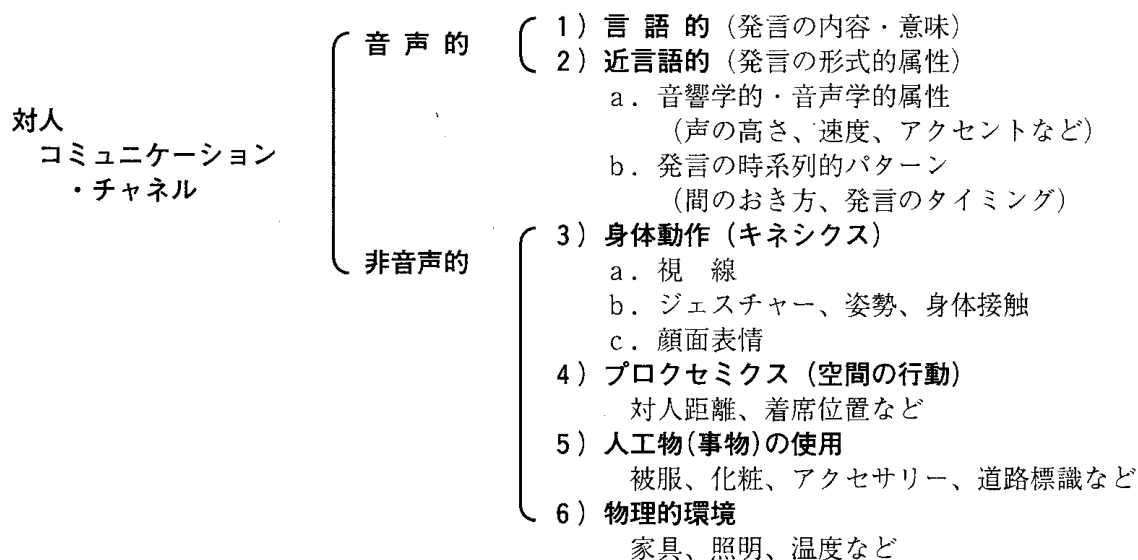
a) 伝達手段の視点

まず、非言語的コミュニケーションにおいて、その伝達手段とは何かを考える。パターソン(Patterson, M.L.)は、非言語的関与行動のカテゴリーとして、ホール(Hall, E.T.)やメラビアン(Mehrabian, A.)があげた事項をまとめ、次の12に分類した。

- ① 対人距離 ② 視線 ③ 身体接触 ④ 身体の向き
- ⑤ 身体の傾き ⑥ 顔の表出性 ⑦ 話の持続時間

図一 1 対人コミュニケーション・チャネルの分類

〔出典〕大坊郁夫(1998)『しぐさのコミュニケーション』(1995bの改訂)



〔註〕 2) 以降が非言語的コミュニケーションである。

⑧話の中断 ⑨姿勢の解放性 ⑩関係性をあわすジェスチャー ⑪頭によるうなずき ⑫声の抑揚、話す割合、声量などのような近言語（パラ・ランゲージ）の手がかり

そして、「一般に関与が増大すると、①対人距離は近くなり、②視線と③接触は増す。④身体は正面を向くようになり、⑤前傾姿勢がとられ、⑥顔の表情も一層豊かになる」などといったことが明らかにされている⁽²⁾。一方、大坊は、伝達手段(対人コミュニケーション・チャンネル)を音声的、非音声的の二つに大分した上で、図-1のような分類を試みている⁽³⁾。

b) 機能の視点

非言語的コミュニケーションの機能に関しては、一般的には次の3項目が挙げられている⁽⁴⁾。

- ①社会的状況を調節する機能。たとえば、好意-非好意、優位-劣位などの対人態度や、自分が今どのような情動状態にあるのかを無意識に示すなどである。
- ②言語的コミュニケーションを支える機能。たとえば、話をする際に、音声や動きを調節して相手の理解を促したり、相手の話を注意して聞いていることを相手に知らせる機能である。
- ③言語的コミュニケーションの代わりをする機能。たとえば、声が聞き取りにくい状況で伝えるために身ぶりなどを使う。手話もその例である。また、言語ではうまく表現できない情動状態を伝える機能も含まれる。

このように、非言語的コミュニケーションの機能には、言語的コミュニケーションの機能を補完する働きと、非言語的コミュニケーションでしか表せない働きがある。

c) 主体の視点

非言語的コミュニケーションは、意識的コミュニケーションと無意識的コミュニケーションにも分けられる。原岡は「本人は何の目的も持たずに何気なく行った行動が、相手には何らかの目的があったものと解されることがある。その逆もあり得る。こういった点に、コミュニケーションそのものの難しさ(コミュニケーション・ギャップ)をみることができ

る」〔原岡、1990：61〕と指摘している。

3. 好ましいコミュニケーションとは

コミュニケーションのもっとも基本となる働きは自分の意図(感情を含む)を伝えることであるが、それは、自分自身のコントロールが及びにくい無意図的表現も含めた、基本的に自分を知って欲しいという表現者の欲求の表出行動であるということが出来る〔大坊、1996：217〕。そして、表現者の欲求とは、好かれない、ほめられないという好意的な自己概念を求める欲求であり、この欲求は、他者から好かれたり賞賛されたりする好意の表現によって充足される〔奥田、1997：74-75〕。

また、私たちは他者から好かれるとその人を好きになる傾向がある。それを「好意の互惠性(または返報性)⁽⁵⁾」という。

さらに、私たちには、ほめてくれた人や好意を示してくれた人を以前より好きになる傾向がある。大坊は、対人関係のダイナミズムの中で、「好意の表現というのは、相互作用者の関係段階に応じて程度の差はあれ、その時点以上に親密さを高めようとし、一体化を図ろうとするものである」〔大坊、1996：217〕としている。したがって、「好意の互惠」すなわち好意の表現の交流が行われる下では、対人感情も好意的になり、無意図的表現も自ずと好意的な表出がなされるものと考えられる。

以上を踏まえ、本稿における好ましいコミュニケーションとは、好意の表出行動を行うことによって「好意の互惠性」が認められ、その相互作用によって良好な人間関係の形成に資することが期待されるものであると考える。

4. 好ましいコミュニケーションのために

(1)問題の所在

私たちのコミュニケーション活動が、言語のみによってなされているものではないにもかかわらず、そのことは実際の生活の中でほとんど認識されることはない。

普段のコミュニケーションにおいて、送り手が無意識的に表出する習慣的な身体の構えやクセによって、意図したことが相手に伝わらなかったり、あるいは意図したことと逆のことが伝わったりして、相互に誤解が生じるといったことは多くの人々の体験するところである。また、たとえば、接遇研修やプレゼンテーション研修などを担当している中で、受講者たちが言葉づかいには細心の注意を傾けるにもかかわらず、それが効果的に相手に伝わらないことが多く見受けられる。就職指導における面接練習でも、学生が自己PRなどを行う場合、話し言葉の内容が相手に納得を与えないことも多い。これらは、非言語的コミュニケーションには注意が傾けられることが少なく、言語的コミュニケーションと非言語的コミュニケーションが適切な関係にない状況下で生じるものであると思われる。

(2)非言語的コミュニケーションに対する重要性と認識

工藤は「人は、人のしゃべる言葉には注意を向けるが、なにか特別の目的でもないかぎり、人の行うしぐさや表情などに特別な目を向けることはない。ことばが圧倒的に優位にみえる。」「しかし、ことばによらないコミュニケーションの回路ほど、実際の人間関係においては、大きな役割を果たしている」〔工藤、1999：40-41〕と述べている。また、ルイス(Lewis,D.)は「ほとんどの人は、非言語メッセージのやりとりが下手であるばかりか、こうした精妙かつ複雑な意思伝達システムが存在することにすらほとんど気づいていない」〔ルイス 1998：6〕と指摘し、非言語的コミュニケーションに対する認識の重要性を説いている。

a) 不一致メッセージが語るもの

まず、非言語的コミュニケーションの重要性について、言語と非言語の不一致という観点から考察する。言語と非言語は、切り離して考えることのできない全体的なまとまりを持った一つの単位としての情報伝達体系であるが、言語と非言語のそれぞれが発信するメッセージに矛盾が生じる場合がある。たとえば、言葉では「嫌い」と言っても、顔が笑って

いたり、声が明るく優しい調子であれば、相手は言葉を本気にはとらず、メッセージとしては好意的に解釈する。もし、「あなたのお話はとても面白い」と言葉では言っても、姿勢が後方に傾きアイコンタクトがなければ、本当は面白くないのだろうと否定的なメッセージとして解釈する。

工藤らによれば、「不一致メッセージに関する研究⁽⁶⁾」において、「①対人場面において相手からのメッセージを解釈するとき、言語行動よりも非言語行動による情報を重視する。②メッセージの言語行動と非言語行動による情報がくいちがうとき、くいちがいの程度が大きくなるほどメッセージの全体的なインパクトに対する言語行動の効果がなくなる。つまり結果として、メッセージは非言語行動に基づく解釈がなされる。③姿勢、動作のチャネルにおいては言語行動と非言語行動のくいちがいの程度の大きさが、メッセージの全体的な解釈に影響を及ぼす。くいちがいの大きいメッセージほど、全体的に否定的に解釈されている」という結果が出された。また、同研究において実施された対人的好意性における調査分析結果は、メラビアンらの「感情の伝達の等式*」(1967)の妥当性をおおよそ支持するものと考えられるとしている。

*感情の伝達＝言葉による感情表現（7%）
 ＋声による感情表現（38%）
 ＋顔による感情表現（55%）

また、言語と非言語がそれぞれ発信するメッセージは、前者の言葉の方がメッセージと呼ばれ、後者の表情・態度・声の調子などはメタメッセージと呼ばれて区別される。メタメッセージとは、そのメッセージについてのメッセージであり、つまり、感情的な状態を示すものである。ハヤカワ(Hayakawa,S.I.)は「コミュニケーションに関する多くの問題は、このメッセージとメタメッセージの関係をめぐるものである。本当の気持ちで伝える場合は、言うだけでは足りない。本当にそう思っているというように相手に伝わらなければならない。つまりメッセージとメタメッセージの間に一致がなければならない」とし、「メッセージとメタメッセージの間に比較的良好一致が認められるよ

うな人を、信用する傾向がある」〔ハヤカワ、1980：133-135〕と述べている。

b) 非言語的コミュニケーションに対する認識の低さの要因

非言語的コミュニケーションが重要な役割を果たしているにもかかわらず、人々の認識が低い要因について、ルイスは「3歳頃までの幼児は非言語メッセージで意思を伝え合うので熟達しているが、やがて話し言葉が支配的になり、非言語メッセージの威力に鈍感になる」〔ルイス、1998：10〕ことを挙げている。私たちは、普通、言語の方は、意識的に学習してきた経緯から、表出する言葉にはそれなりに注意をして意思の伝達を行っている。一方、非言語は、その大部分が幼児期に模倣という形で学習し体得したものを表現しているため、そのほとんどは無意識的に行うことの方が多い。また、聞き手になる場合は、非言語の表現については言語のように思考認識することなく、そのほとんどは感覚的に読みとっている。

また、一般に、言葉は責任を負わされやすいのに対して、非言語の方は責任をまぬがれやすい傾向がある〔工藤、1999：205〕。非言語は、受け手が「感じる」という段階に留まり、それが実際に指摘されることは少ない。これも非言語的コミュニケーションに対する認識が低い要因の一つであるといえる。

(3) コミュニケーション・スキルの向上

以上、非言語的コミュニケーションの重要性についての認識の向上が必要であることについて言及したが、同時に、適切な非言語による表出行動を行うスキルの向上も必要と考える。

a) 社会的スキルとコミュニケーション・スキル

「社会的スキル(Social skills)」とは、相川によれば「他者との関係や相互作用を巧みに行うために、練習して身につけた技能」〔相川、2000：7〕であり、深田は「他者との相互作用を円滑に行うための社会的行動である。他者との相互作用の中心は、言語記号や非言語記号を用いて行われるコミュニケーションである。したがって、社会的スキルのほとんどがコミュニケーション・スキルであるか、または

何らかの関係をもっている」〔深田、1999：204〕と述べている。その他、「個人間で行われる効果的な対面コミュニケーションにとって基本であるような行動」、「望ましい社会的成果を導く特定の肯定的対人行動」など、多くの研究者が社会的スキルの定義を試みている⁽⁷⁾。

日常のコミュニケーション過程において、送り手の意図した内容がうまく相手に伝わらない原因として、和田は、送り手や受け手のコミュニケーション技能を挙げており、「意図する内容をうまく記号化し、さらに相手の意図しているとおりに解釈するコミュニケーション・スキルが必要である」〔大坊・奥田(編)、1996：185〕としている。

このように、コミュニケーション・スキルは社会的スキルの大きな部分を占めていることがいえる。さらに、その上位概念をみると、効果的にしかも適切に他者と相互作用する能力を「対人的有能性⁽⁸⁾」といい、それは様々なスキルが統合されたものと考えられている。

「スキル(skill)」とは、能力、技能、学習された行動であり、「技術(technique)」と区別されている〔相川、2000：6-12〕。すなわち、「技術」は実行するための方法であり、「スキル」は技術を学習しそれを実行できる能力とその実際の行動であるといえる。たとえいくつもの技術をもっているとしても、実際に行動化されなければスキルとはいえない。それはコミュニケーション・スキルにおいても同様であり、好ましいコミュニケーションを行うためには、技術を繰り返し練習することによって無意識的に表現できるようになるスキルが必要である。

b) 非言語的コミュニケーション・スキル

非言語的コミュニケーション・スキルとは、非言語的行動チャンネルを通して行うコミュニケーションの能力のことである〔大坊・奥田(編)、1996：196〕。前述したように、非言語的コミュニケーションは無意識的に表現している場合が大部分であることから、このことに対し、基本的な表現方法を見直し、それをスキルとして習得することが望まれる。

ここでは、非言語的コミュニケーションの中でも対面したときにもっとも大きな影響を与えていると

思われる「身体動作」に焦点を当てて考察を行う。

c) 非言語的コミュニケーションにおける身体動作の調査

①好ましい身体動作・好ましくない身体動作

コミュニケーションに関する授業や研修などにおいて、身近な人間関係の中で好ましいと感じられる身体動作および好ましくないと感じられる身体動作

について調査を行った。(表-1)

具体的には、グループで日頃の人間関係について話し合いながら、該当する身体動作例をあげていく方法をとったが、その際、ほとんどのグループから、好ましくない身体動作はすぐに思いついたが、好ましいものについてはなかなか出ないといった感想が聞かれ、結果、好ましくない身体動作の方が多く列

表-1

身体動作の種類集約一覧

- ・対象：A：短大生22グループ(113名)および専門学校生12グループ(52名)
B：社会人11グループ(46名)
- ・集約方法：4～5名のグループで、30分程度身近な人間関係について話し合いをした後、その中で感じる好ましい身体動作・好ましくない身体動作の種類を列挙。各グループから挙げられたものを下記のように集約した。

・実施：1999年10月～2000年6月
・表中の数字：各項目を挙げたグループ数

	好ましい身体動作		好ましくない身体動作	
A 学 生	・微笑む	34	・無視	32
	・頭をなでる	22	・にらむ	30
	・抱きしめる	21	・なぐる	23
	・目を見る	19	・叩く	20
	・握手	13	・しかめっ面	18
	・キスする	11	・舌打ち	17
	・うなづく	10	・蹴る	11
	・おんぶ・だっこ	9	・つねる	10
	・ウィンク	8	・鼻で笑う	9
	・手をつなぐ	8	・肘をつく	9
	・身を乗り出す	7	・口をとがらせる	8
	・頬ずり	7	・ため息	7
	・肩を抱く	6	・あくび	6
	・マッサージ	3	・見下す	6
	・スキップ	2	・無表情	5
	・近寄る	2	・下を向く	5
	・おじぎ	2	・遠くを見る	4
・肩ぐるま	1	・上目づかい	4	
・ガッツポーズ	1	・腕を組む	4	
			・拳をにぎる	4
			・泣く	4
			・首を横に振る	4
			・身体をのけぞる	3
			・居眠り	3
			・指で人をさす	2
B 社 会 人	・笑顔	11	・無視	11
	・アイコンタクト	11	・無表情	10
	・会釈	11	・見下す視線	9
	・傾聴の姿勢	9	・目をそらす	8
	・丁寧な動作	8	・うつむく	7
	・うなずき	8	・聞こえないふり	7
	・肩や手に触れる	7	・眉をひそめる	6
	・手を貸す	5	・感情を露わにする	6
			・さげすむ笑い	5
			・きつい眼差し	5
		・忙しそうに振る舞う	3	
		・足早に去る	2	

挙された。

身体動作の種類については、学生と社会人の双方とも、「笑顔」と「無視」がそれぞれ最多数となった。また、社会人の多くは基本的な身体動作を挙げている傾向が見られる一方で、学生は自分たちの成長過程や友人関係の中で生じる身体動作を多く挙げており、捉え方に相違があった。

②気をつけたい身体動作

また、病院接遇研修において、非言語的コミュニケーションについての受講者からの所感報告をまとめたところ、普段無意識的に行っていたため誤解を与えていた、影響力の大きさに気がついた、今後気をつけたいなどと感じた身体動作については、次のようなものが顕著であった。

- ・忙しいと、顔が無表情になり身体が逃げている。
- ・顔だけ向けて、身体は斜めに構えていることが多い。
- ・患者を見下ろすような視線を投げかけていることが多い。
- ・目を合わせて、笑顔で話を聴くことを実践したい。
- ・患者の心を和らげるような笑顔作りをしたい。
- ・うなずきは患者の気持ちに共感しているメッセージなのでもっと使いたい。

[対象：T病院職員(医師を除く)計143名

実施：1999.9～2000.11]

以上に挙げられた身体動作を参考にし、次に、好ましい身体動作の基本的表現方法を検討する。

(4)好ましい身体動作の基本的表現方法

非言語的コミュニケーション・スキルとして発揮できるためには、日常の中で容易にトレーニングできるものが望ましい。また、そのためのトレーニングをする場合、情動の表出をコントロールしやすい非言語的要素に焦点を当てて実行するのが効果的である。中村らの研究によれば、情動がもれやすい表出行動として、口調、表情を含まない身体動作および表情を比較した場合、もっともコントロールし

にくいものが口調であり、次に表情を含まない身体動作、表情という順位になる傾向がある。すなわち、一般的に、メッセージの送り手は、顔の表情がもっともコントロールしやすく、次に表情以外の身体動作がコントロールしやすい⁽⁹⁾という結果が出ている。

そこで、対面したときに大きな影響力がありしかもコントロールしやすいとされている身体動作について、好ましいコミュニケーションに資する基本表現方法を次のようにまとめた。

《好ましい身体動作の基本表現方法》

- (a)表 情：①眉を少し上げて相手を見る
②笑顔を作る
- (b)姿勢の調整：①身体ごと相手に向ける
②上体をやや前に傾ける
- (c)うなずき：①浅めにうなずく
②ややゆっくりめにうなずく

(5)考 察

以上、様々な身体動作の中から、もっとも基本的でトレーニングが容易であると思われるものをまとめたが、これらに関して、以下、先行研究などに照合して考察する。

a)表 情：

①眉を少し上げて相手を見る効果

相手に好意や関心を示す視線として、眉が上がっていること、瞳が大きくなった状態になっていること、まばたきをせずに視線を合わせるなどがある。また、歓迎の情感を表す場合、眉上げと笑顔はほぼ世界中で共通して見られる表現である。眉上げはアイブラウ・フラッシュと呼ばれ、良好な関係にある人どうしの友好的なあいさつといえる⁽¹⁰⁾。日本人は得てして表情の動きが少ないといわれるが、もし、眉を上げることがうまくできない場合は、まばたきに力を入れた状態がそれに近い視線となる。

②笑顔の効果

笑顔の効果については、日常体験からも十分に理解するところであるが、工藤は「行動欲求の代表的なものは、『相互性の規範』と呼ばれるお互い様の原理である。笑顔の特徴は、この相互性を生み出す

力があり、人間的な温かさと深く関連している」〔工藤、1999：116-118〕と笑顔の力を説いている。野村は、人間の表情は周囲への配慮であるという見方をし、「人間はもっぱら他人に見てもらおうためにおびたしい表情筋を顔に発達させているのだから、顔はまさに自分のものであって自分でないのである。社会生活で互いに笑顔を期待してよい権利があるかもしれない」〔野村、1996：105〕という見解を述べている。

笑顔の程度については、民族、地域性、相手の心理状態などによって反応に相違があり、状況に合わせる必要があるが、一般的には、口を閉じた微笑みは、ためらい、自信のなさを表し、上の歯がある程度見える微笑みは、より友好的で自信に満ちた印象を与えるという研究結果が示されている⁽¹¹⁾。

b) 姿勢の調整：

①身体ごと相手に向ける効果

相手を見るという身体動作は、好ましいコミュニケーションを行う上で重要であることは周知のとおりであるが、人を見ることは必ずしも好意的関心のサインとは限らないことも私たちの認識するところである。必要以上に相手を見たために誤解を受けたり、攻撃・競合・不快・否定などを表すときも目で伝えることが多い。また、横目で見れば嫌悪・軽蔑を表す。このように「見る」ことに関しては非常に複雑なものを包含している⁽¹²⁾が、一般的には、目の接触は相手を認めるもっとも重要なメッセージである。

視線動作の構成は、視線の方向と見る時間的長さで大別されるが、好ましいコミュニケーションのためには「アイコンタクト」と呼ばれる視線動作が適切である。アイコンタクトの視線方向は基本的にまっすぐに相手を見ることであり、時間的な長さについては普通2, 3秒程度だとされる⁽¹³⁾。したがって、身体ごと相手に向ける効果は、姿勢が正面を向く効果だけでなく、適切なアイコンタクトをとる効果を相乗する。

②上体をやや前に傾ける効果

私たちは、相手に好意をもつほど相手に近づくとという習性をもっている。また、話を聞く姿勢で相手

への関心度がわかるともいわれ、それは私たちの日常体験からも容易に理解できるところである。関心が低ければ前傾姿勢の度合いも小さくなり、嫌いな相手なら後ろにそり返る。前傾姿勢は、好意や積極的な関わりを求める心理的構えを特徴づける姿勢と解釈されている⁽¹⁴⁾。

c) うなずき：

①浅めにうなずく効果および

②ややゆっくりめにうなずく効果

うなずきは、言語調整動作と呼ばれ、相手を肯定、同意するメッセージだけでなく、相手に発言を続けさせたり、終わらせたりするためにも使われる。

昨今、企業の人事管理者から最近の新入社員は反応がないという声をしばしば聞くが、そのような状況を観察すると、うなずきの動作がないことが大きな要因であると思われる。これもうなずくというスキルが体得されていないために生じた例である。

うなずきは、もっとも肯定的または暖かい非言語的行動の一つとされている⁽¹⁵⁾が、この肯定的なうなずきも、タイミングがずれたり、深すぎたり、連続して何回もうなずけば、否定や拒否のメッセージとなる⁽¹⁶⁾。また、すばやくうなずくと話打ち切りのメッセージを与え、ゆっくりうなずくともっと聞きたいという意味になる⁽¹⁷⁾。

ウェールズ大学R.フォーブスおよびシェフィールド大学P.ジャクソンによると、就職面接における調査で、面接官は採用決定者に対し、不採用者に対する2倍のアイコンタクト、3倍の笑顔、2倍のうなずきを見せるという結果が出されている⁽¹⁸⁾。

以上、好ましい身体動作の基本表現について考察を行った。これらの表現方法については、文化や環境、相手の状況などによって表出の度合いを調整する必要が出てくるであろう。一方で、このような共通性、普遍性のある非言語的コミュニケーションの手段を練習することによって、状況に合わせた表現についても感受性が高まり、それがスキルとして身につけていくようになるのではないかと考える。

表情と身体動作に関する研究の第一人者であるエクマン(Ekman,P.)とフリーセン(Friesen,W.V.)は、

その著の結論で「自分の顔を作り、練習を積むと、その技能と理解は進み、意識せずに自然に使える技能にまで高まるであろう。こうした練習を実行するだけで顔の表情に対する感受性も増大するのである」〔エクマン・フリーゼン、1987：219-221〕と述べている。

5. ま と め

15年余りにわたり接遇や対人コミュニケーションなどの研修に携わり、様々な方法を試行してきた。この間に、我が国でも心理学や人間行動科学などの学問領域において非言語的コミュニケーションの研究は著しい発展を遂げている。一方、現実の日常コミュニケーションの中では、影響が大きいにもかかわらず認識が低いのが非言語的コミュニケーションであることは今日も変わらない。

このような実態に対応するため、メタメッセージとして大きな影響力をもつ身体動作について、スキルとして身につけるための基本的な方法をまとめ、先行研究に照合して考察を行った。

中澤は、「コミュニケーション技能は、本来体験知である。従来日本人は受信機能重視型のコミュニケーションを体験し学習してきたが、地域社会の崩壊や核家族化など社会化のプロセスが大きく変わり、その中で育った若者たちは、受信機能重視のコミュニケーションを習得する場を失ってしまった。日本の若者たちは、受信機能が低下している上に発信する技能もなく、互いにコミュニケーションがもてずに立ち往生している」〔中澤、2000：13-18〕と指摘している。

中西は「そもそも、この世の中に生まれつき完全無欠のコミュニケーターなどはおよそ存在しない。インターパーソナル・コミュニケーションはスキルであり、努力次第でその能力を伸ばしていくことが十分可能なのだ」〔中西、2000：285〕と励ましている。

私たちが好ましいコミュニケーションを行い、よりよい人間関係を築いていくために、非言語的スキルを含めたコミュニケーション・スキルを習得して

いくことは、今後ますます重要になっていくと考える。

【注】

- (1) 諸井克英・中村雅彦・和田 実(1999)『親しさが伝わるコミュニケーション』金子書房 p. 2-3
深田博己(1998)『インターパーソナル・コミュニケーション』北大路書房 p. 13-14
- (2) パターソン, M. L. 工藤 力監訳(1995)『非言語コミュニケーションの基礎理論』誠信書房 p. 6-8
原岡一馬(1990)『人間とコミュニケーション』ナカニシヤ出版 p. 58-59
- (3) 大坊郁夫(1998)『しぐさのコミュニケーション』サイエンス社 p. 17
- (4) 大坊邦夫・奥田秀宇(1996)『親密な対人関係の科学』誠信書房 p. 189-190
原岡一馬 前掲書(2) p. 60-61
諸井克英・中村雅彦・和田 実(1999)『親しさが伝わるコミュニケーション』金子書房 p. 6-7
- (5) バス, A. H. 大淵憲一監訳(1991)『対人行動とパーソナリティ』北大路書房 p. 33
詫摩武俊(1995)『好きと嫌いの心理学』講談社現代新書 p. 62
加藤秀俊(1993)『自己表現』中公新書 p. 74
- (6) 工藤 力・下村陽一(1999)「不一致メッセージにする研究」大阪教育大学紀要第1部門, 47(2). p. 465-466
- (7) 相川 充(2000)『人づきあいの技術』サイエンス社 p. 12-17 (社会的スキルの諸定義)
- (8) 和田 実(1991)「ノンバーバルスキルおよびソーシャルスキル尺度の改訂」東京学芸大学紀要1部門, 43. p. 123
- (9) 中村 真(1991)「情動コミュニケーションにおける表示・解読規則」大阪大学人間科学部紀要, 17. p. 121
前掲書(6) p. 453
- (10) プロズナハン, L. 岡田 妙/斎藤紀代子訳(1988)『しぐさの比較文化』大修館書店 p. 220-221
モリス, D. 藤田 統訳(1980)『マンウォッチング』

- 小学館 p.13 & 80-81
- (11)ルイス, D. 金利光訳(1998)『成功のためのボディ・ランゲージ』東京図書出版 p.96-102
- (12)岡野絹枝(1988)「コミュニケーション・スキルの指導法に関する一考察」秘書学論集第6号 p.53-54
- (13)前掲書(11) p.83-89 & p.153-162
- (14)工藤 力(1999)『しぐさと表情の心理分析』福村出版 p.86-88
- 渋谷昌三(1999)『しぐさ・ふるまいでわかる相手の心理』日本実業出版社 p.108-109
- (15)J.Clore, N.Wiggins, & S.Itkin(1975) "Judging Attraction from Non-verbal Behavior: The Gain Phenomenon" *Journal of Personality & Social Psychology*
- (16)渋谷昌三 前掲書 p.110-113
- 佐藤綾子(1998)『最高の自分を見せる法』PHP研究所 p.40-41
- (17)前掲書(11) p.25
- 松尾太加志(1999)『コミュニケーションの心理学』ナカニシヤ出版 p.50
- (18)前掲書(11) p.160
- 原岡一馬(1990)『人間とコミュニケーション』ナカニシヤ出版
- ハヤカワ, S. I. 池上嘉彦・池上恵子訳(1980)『ことばと人間』紀伊国屋書店
- 工藤 力(1999)『しぐさと表情の心理分析』福村出版
- ルイス, D. 金利光訳(1998)『成功のためのボディ・ランゲージ』東京図書
- 諸井克英・中村雅彦・和田 実(1999)『親しさが伝わるコミュニケーション』金子書房
- 中西雅之(2000)『人間関係を学ぶための11章』くろしお出版
- 中澤美依(2000)「語り合えなくなった日本人」日本コミュニケーション学会創立30周年記念論文集第2巻 p.13-18
- 野村雅一(1996)『身ぶりとしぐさの人類学』中公新書
- 奥田秀宇(1997)『人をひきつける心』サイエンス社

【引用文献】

- 相川 充(2000)『人づきあいの技術』サイエンス社
- 大坊郁夫・奥田秀宇編(1996)『親密な対人関係の科学』誠信書房
- 大坊郁夫(1998)『しぐさのコミュニケーション』サイエンス社
- エクマン, P.・フリーゼン, W. V. 工藤力訳編(1987)『表情分析入門』誠信書房
- 深田博己(1998)『インターパーソナル・コミュニケーション』北大路書房
- 深田博己編著(1999)『コミュニケーション心理学』北大路書房
- 古畑和孝編(1997)『人間関係の社会心理学』サイエンス社