



## with コロナ時代に改めて知りたい コミュニケーションのコツ

2021.1

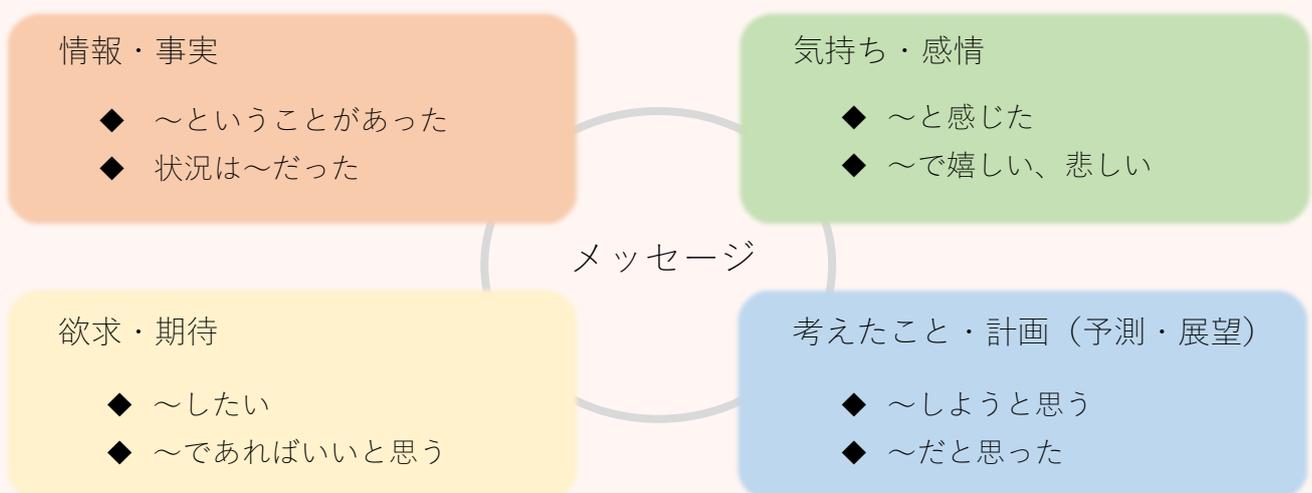
学生相談・支援センター 心理相談室

秋学期から対面授業が再開して数か月が経ちました。久しぶりのキャンパスライフでは、様々な人や場面で行われる対面のコミュニケーションの機会が増えていると思います。これまではあまり意識をすることがなかったかもしれませんが、SNS やオンラインを通してのやりとりとは違って、実際に人と会ってコミュニケーションをとることの大切さを感じることも多いのではないのでしょうか。今回は改めてコミュニケーションとは何かについて考えてみましょう。

### 1. コミュニケーションとは

コミュニケーションの語源はラテン語のコムニス（communis）で、意味は「共有すること」です。コミュニケーションというと「相手にどう伝えるか」というメッセージの伝え方に注目しがちですが、実は「伝える」だけでなく伝えたメッセージを「お互いが共有すること」がコミュニケーションの本質なのです。メッセージを正確に共有しなければ相手との関係もうまくいきません。そのためにはコミュニケーションの要素について理解をしておくことが役立ちます。

私たちが日常的に人とやりとりしているメッセージには以下のものが含まれています。



ただし、これらのすべてがことばで表現されているとは限りません。表情や身振りなども相手の考えや気持ちを理解する手がかりになるでしょう。

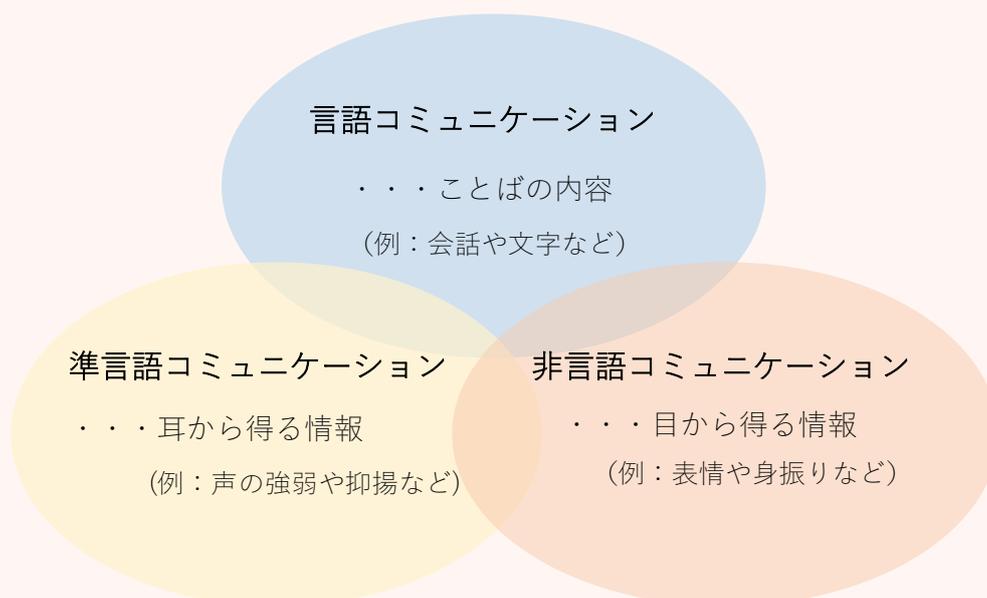




## 2. コミュニケーションの要素

「目は口ほどにものを言う」ということわざがあります。会話の相手が口では「面白いね」と言いながらも、よそを向いて話していたら、「本当のところは興味がないんじゃないか」と思ってしまうかもしれません。コミュニケーションの場面では、言語だけに限らず、姿勢・視線・声の調子などの非言語的な要素からも様々な情報のやりとりをしています。

### ◆ コミュニケーションの3つの要素 ◆



対面でのコミュニケーションでは、3つの要素が同時にメッセージとして伝わります。メールや SNS では、言語コミュニケーションのみのやりとりとなり、電話では、言語コミュニケーションと準言語コミュニケーションでのやりとりとなります。対面での場合に比べてコミュニケーションの要素が少なく、お互いの考えや意図などが十分に伝わりづらいことがあります。表情や動作などの非言語コミュニケーションも含めて相手に伝わるのが、対面でのコミュニケーションの特徴です。

### いろいろな非言語コミュニケーション

外 見	衣服、髪型、清潔さ、身だしなみなど
体の動き	歩き方、身振り、体の一部に繰り返される動き、意図しない動き、事物の取り扱い方など
姿 勢	前かがみ、固さ、腕や足を組む、手や頭、あごなどの体の部分に触れるなど
視 線	一定している／よく動く、相手の顔を見る／顔以外を見るなど
表 情	微笑、緊張、しかめ面、眉をひそめる、額にしわをよせる、憂鬱そう、明るい、無気力など
情緒表出	顔色、涙ぐんだ目、発汗、唾をよく飲み込む、声や手足の震え、呼吸の速さ、不適切な笑い方、たびたび姿勢を変えるなど



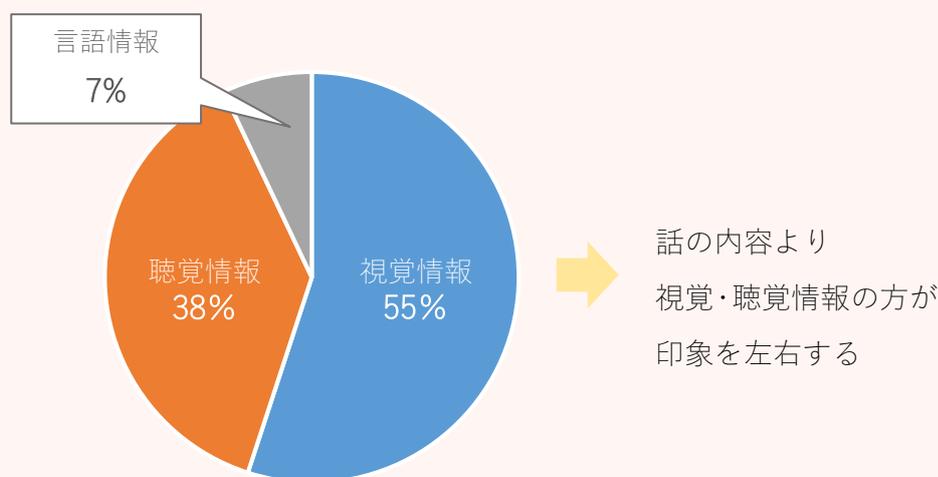


### ○マスク越しのコミュニケーション○

コロナ禍の現在は、マスク越しのコミュニケーションが当たり前の日常になっています。マスクは感染予防に欠かせないものです。ただ、マスクを着用した会話では顔の下半分が隠れているために、普段よりも相手の表情が読み取りづらい、声を聞き取りにくい、こちらの感情が伝わりにくいということがあります。このような状況では、いつも以上にうなずきや相づち、身振り手振りのジェスチャーを多めにする、聞き取りやすい速さではっきりとしゃべる、感情が伝わりやすいトーンで話す、相手に自分の話がしっかりと伝わっているかをアイコンタクトで確かめるなど、準言語コミュニケーションや非言語コミュニケーションをうまく用いて、伝わりにくいところを補うのがよいでしょう。マスクの有無にかかわらず、コミュニケーションの要素をよく理解し、相手にメッセージが伝わるように工夫していくことが大切です。

### 3. 話し手が聞き手に与える印象

聞き手は話し手の様子から、「言語情報」「聴覚情報」「視覚情報」の3つを得ています。アメリカのアルバート・メラビアンという心理学者は、「笑いながら怒る」「不満そうに承諾する」など、視覚や聴覚の情報とことば（言語情報）が一致しない場合、視覚、聴覚、言語のどの要素がどれくらい相手の印象に影響するのかを検証しました。その結果、以下のとおり、視覚、聴覚からの情報が印象を左右することが示されました。



これは、ことばでどんなに「楽しい」と言っているとしても、態度や表情がつまらなそうであれば、「つまらなそう」という見た目の印象の方が強く伝わる、ということを示しています。このことから、話す内容と声のトーン、振る舞いを一致させることで、正しい情報が相手により伝わりやすくなると考えられています。

先ほど説明したコミュニケーションの3つの要素に当てはめて考えると、準言語・非言語コミュニケーション（声のトーンや話すスピード、姿勢、表情など）は視覚、聴覚情報にあたります。言語コミュニケーションに比べて、準言語・非言語コミュニケーションはコントロールすることが難しく、自分では気づいていない癖や動きがあり、それらによって自分の思っているメッセージがうまく伝わらないこともあります。





### <話すときのポイント>

- 伝えたい内容と一致した表情を心がけ、時にはジェスチャーを加えて話してみましょう。
- 人前で緊張したり、多くの情報を伝えなければならないときは、早口になったり棒読みになったりしてしまいがちです。声の高さをシチュエーションによって変えたり、抑揚をつけるなどの感情のこもった話し方をしてみると、言語情報だけのときよりも多くの内容が伝わります。
- 視覚・聴覚情報が大切とお伝えしてきましたが、もちろん適切なことばを選ぶことも重要です。

考えや思いがうまく伝わらないとき、もしくは相手からそれらが伝わってこないときは、準言語・非言語コミュニケーションに目を向けてみましょう。適切なことばで表現することも大切ですが、準言語・非言語コミュニケーションをいつもより意識することで、ことばでは表現しきれない気持ちを受け取ったり伝えたりすることができ、相手に思いが伝わりやすくなるかもしれません。

## 4. コミュニケーションで大切な「聴く」

自分から話すことだけでなく、相手の話を聴くことも日常のコミュニケーション場面では大切です。話すのが苦手という人は、まず相手の話を聴き、相づちをうちながら話の流れをつかんでみましょう。楽しそうにしている場に加わりたい、と思ったら、無理に自分から話すことを考えずに、笑顔でうなずいているだけでも、コミュニケーションは成り立っているといえます。

### <話を聴くときのポイント（非言語コミュニケーション）>

- やっていることを止めて、相手に体を向けて聴く
- 相手の方を見ながら聴く（緊張が強い場合は、鼻や口元などを見て少しだけ視線をそらす）
- うなずきながら、相づちをうって聴く
- 相手がひととおり話し終えるまで聴く



### <相づちの役割>

うなずきや相づちは会話の中でいくつかの機能を持っています。話の節目での相づちは、「ここまでは理解できました」と相手に伝える意味を持っています。また、聞き手が話し手の速度を調節する役割も果たしています。例えば、話す速度が速すぎてうまく聞き取れないときには、相づちの間隔を少し広げることで、聞き取りやすいリズムに調節してもらうことができます。





### 三つの「きく」

「きく」には色々ありますが、大きく三つに分けられます。一つめは、聞く(hear)で、音が耳に入ってくるといった、受動的なきき方です。二つめは、聴く(listen)で、真っ直ぐに耳を向けてきき取るといった、積極的なきき方です。三つめは、訊く(askあるいはquestion)で、こちらの知りたいことが決まっていて、自分のききたいことを相手に質問するきき方です。「訊く」は、会話を深めるための質問という意味では必要ですが、相手の言いたいことを「聴く」ことと組み合わせないと、相手は一方的に「探られた」と感じてしまい、訊問(じんもん)のようになってしまいます。

これらの三つの「きく」を使いながら、人は相手とコミュニケーションしています。自分はどの「きく」を使っているか、一度考えてみてはいかがでしょうか。



## 5. 雑談のコツ

仲の良い人との会話は大丈夫だけど、初対面や顔見知り程度の人との会話が苦手、また目的を持った話し合いはできるけど、雑談は苦手という人もいるのではないのでしょうか。雑談は人の会話の半数以上を占めるともいわれています。これまでお伝えしてきたコミュニケーションにおける大切なポイントは、経験の中で徐々に身についていくものです。日々の雑談などからコミュニケーションのコツをつかんでいきましょう。

### ■ ゆったりと構える

雑談が苦手と感じている人の中には、「こんなこと話して何になる?」「この話をしてもつまらないんじゃないか」と気にする人もいるかもしれませんが、まずはその場を共有して試みるのが大切です。話をすることの意味や結論は重要ではありません。気さくに気楽に気張らずに、話の輪に入ってみましょう。

### ■ 話題は何でもいい

いざとなると「何を話したらいいかわからなくなる」という人もいるかもしれませんが、誰かが何かを話し始めたら、それがそのまま「共通の話題」になっていくものです。「共通の話題を切り出すのが、たまには自分であってもいいかな」といったスタンスで臨んでみましょう。また、知り合って間もないうちは、相手に関する情報も少なく、何を話せばいいのか迷うと思いますが、それは相手も同じことです。お互いどのような興味・関心を持っているのか、またこれらがどんな話題につながっていくのかなどを一緒に探していく気持ちで話してみましょう。

### ■ 会話している感覚を持つ

相手の話にうなずいたり、適度な関心を示すなど、まずは話を受け入れてみましょう。大きくうなずいて知っていることを示すだけでも、「話に興味がある!」ということが相手に十分伝わります。どんな話題であっても、「この会話に参加している!」と思えるような応答ができれば大丈夫です。





【参考資料】

- ・橋本剛（2008）．大学生のためのソーシャルスキル サイエンス社
- ・森川早苗（2010）．アサーショントレーニング 深く聴くための本 金子書房
- ・長尾博（2008）．やさしく学ぶカウンセリング 26 のレッスン 金子書房
- ・大谷佳子（2017）．対人援助の現場で使える 聴く・伝える・共感する技術 便利帖 翔泳社
- ・斎藤憲司・石垣琢磨・高野明（2020）．大学生のストレスマネジメントー自助の力と援助の力 有斐閣
- ・諏訪茂樹（2012）．コミュニケーション・トレーニングー人と組織を育てる 改訂新版 経団連出版
- ・對馬陽一郎・安尾真美（2018）．ちょっとしたことでうまくいく 発達障害の人が会社の人間関係で困らないための本 翔泳社

