

《論文》

現代青少年におけるコミュニケーション能力の 育成に関する研究Ⅱ

—ノンバーバル・コミュニケーショントレーニング・プログラムの試み—

松田 哲

A Study about upbringing of communicative competence in the young people Ⅱ

—The trial of the nonverbal communication training program—

Tetsu MATSUDA

キーワード：ノンバーバル・コミュニケーション

Keywords: Nonverbal Communication

1. 研究の目的

先の研究である『現代青少年におけるコミュニケーション能力の育成に関する研究Ⅰ—コミュニケーションスキルトレーニングの構成的プログラムの試み—』（流通経済大学スポーツ健康科学部開校記念論集2007）では、特に言語によるコミュニケーションスキルのプログラムを提案してきた。これらのプログラムは、コミュニケーションスキルを向上させるために、①実技、②振り返り、③討議、④理論から構成されており、各自のコミュニケーションレベルに合わせて、現段階からのスキルアップを実現できるプログラムになっている。

今回は先の試みに続いて、ノンバーバル・コミュニケーション（Nonverbal Communication）のスキルトレーニングプログラムを提案するのである。そもそもアメリカの社会心理学者A.

メラビアーン（A.Mehrabian, 1968）によれば、コミュニケーションに関する情報は、表情や態度、身振り・手振りなどが55%、声の調子や口調などが38%、そして言葉によって伝わるのは7%だとしている。つまりノンバーバル・コミュニケーションの占める割合が93%と最も高くなっているのである。このことから非言語を意識したコミュニケーションのスキルトレーニングが重要であるかがわかる。

また対人コミュニケーションは、他者との関係確立と維持を目的とした手段としての側面が強い。従ってコミュニケーション・スキルを身につけていくプロセスも、他者との関係性が持たなければ意味がない。換言すればこれまで「口下手」だった人が「言いたいことが言える」ようになって、相手から「自己主張が強く、自己中心のかつ我が儘である」という印象やレッテルを貼られたら、良い関係を持続す

ることは困難になるということである。そこで大切になってくるのが、コミュニケーション・スキルの中でも「聴く」というスキルの習得である。ランキン (Rankin, 1929) らの研究によると、言語コミュニケーション (Verbal Communication) のうち4領域の占める割合は、聞く45%、話す30%、読む16%、書く9%となっており、「聞く」ことの重要性が高いことがうかがえる。

そこで今回は、前回の研究と連動させながら特に「聞き方」に焦点をあてた、ノンバーバル・コミュニケーションのスキルトレーニングプログラムを提案するものである。

2. 「聞き方」プログラムの必要性

現在の学校教育では、コミュニケーション能力の育成を促進する具体的な科目は存在しない。学習指導案から見た「目標」や「内容」を検討しても、それ自体を育成させることを目標にしているものはない。「特別活動」においても、「社会の一員としてよりよい生活を築こうとする自主的、実践的な態度を育てる」ことを目標にしているものの、コミュニケーション能力の育成を具体的に体得していくものではない。ましてや「国語」では、小学校の低学年から高学年まで、「目標」に置いても「内容」においても、「聞くこと」より「話すこと」の方に、ウエイトがおかれている。¹⁾ 実際には、ディベートやアサーション・トレーニングのように、自分の意見を相手に伝える「自己表現」や「自己主張」もしくは「プレゼン能力」を高めるような授業スタイルは頻繁に導入されているが、「聞く」ことや「相手の意見を受け容れる」といったものは皆無に等しい。しかし、相手との関係

性を確立していくことは、「自己主張」や「自己表現」だけでは、成立しない。ここに「聞く態度」や「聞き方」が重要になってくるのである。

3. プログラムの実例

これらのプログラムは、個人のコミュニケーションスキルを向上させる目的から作成したものであるが、現段階ではこのプログラムを使用し、コミュニケーションスキルがどれだけ向上されたかデータ化をしているわけではない。従ってここでは、前回同様プログラムの内容についてのみの記述に限定しておこなうものとする。(A-1~3の各シートは実践用に「です」「ます」表記)

1) コミュニケーションスキルトレーニング (実技2)

平成 年 月 日

氏名 _____

2) 非言語によるトレーニング (ノンバーバル・トレーニング)

プログラム6 会話時の視線

次の各条件通りに相手と会話をしてください。

[会話内容] 次のいずれかの話をしてください。

- ①最近あったうれしい出来事
- ②自分の趣味について
- ③我が家のペットについて
- ④最近疑問に思っていること
- ⑤私が今一番困っている人
- ⑥その他自由な内容

〔聞き手役の条件〕

- ①視線を合わせないで聴いて下さい。
- ②話しての目を見て聴いて下さい。
- ③話しての鼻や口元を見て聴いて下さい。

プログラム7 会話時の態度

次の各条件通りに相手と会話をしてください。

〔会話内容〕 次のいずれかの話をしてください。

- ①最近あったうれしい出来事
- ②自分の趣味について
- ③我が家のペットについて
- ④最近疑問に思っていること
- ⑤私が今一番困っている人
- ⑥その他自由な内容

〔聞き手役の条件〕

- ①腕や足を組んで、えらそうな態度で聴いて下さい。
- ②相手の話に関心がないような態度で聴いて下さい。
- ③少し身を乗り出して、ひざを斜めにしてしっかり聴いて下さい。

プログラム8 会話時の表情

次の各条件通りに相手と会話をしてください。

〔会話内容〕 次のいずれかの話をしてください。

- ①最近あった楽しかった出来事
- ②最近あったむかついた出来事
- ③最近あった悲しい出来事
- ④最近あった困った出来事
- ⑤最近あった喜んだ出来事
- ⑥その他感情を表現できる自由な内容

〔聞き手役の条件〕

- ①相手の話の内容と、明らかに違った表情で

聴いて下さい。

- ②相手の話の内容に関係なく無表情で聴いて下さい。
- ③相手の話の内容にあわせた表情で聴いて下さい。

プログラム9 会話時のうなずき

次の各条件通りに相手と会話をしてください。

〔会話内容〕 次のいずれかの話をしてください。

- ①最近あったうれしい出来事
- ②自分の趣味について
- ③我が家のペットについて
- ④最近疑問に思っていること
- ⑤私が今一番困っている人
- ⑥その他自由な内容

〔聞き手役の条件〕

- ①相手の話に対して、うなずかないで聴いて下さい。
- ②相手の話に対して、うなずきを必要以上に多めに入れながら聴いて下さい。
- ③相手の話に対して、適度にうなずきを入れながら聴いて下さい。

プログラム10 会話時の位置

次の各条件通りに相手と会話をしてください。

〔会話内容〕 次のいずれかの話をしてください。

- ①最近あったうれしい出来事
- ②自分の趣味について
- ③我が家のペットについて
- ④最近疑問に思っていること
- ⑤私が今一番困っている人
- ⑥その他自由な内容

〔聞き手役の条件〕

- ①相手の正面に座って聴いて下さい。
- ②相手の隣に座って聴いて下さい。
- ③相手と45度の角度に座って聴いて下さい。

2) 非言語によるトレーニング確認シート

平成 年 月 日

氏名 _____

1. プログラム6で聞き手の視線の実技をやってみて、どの条件の時が話しやすかったですか。またやってみて感じたことを書いてください。

| | |
|--------------|--|
| 1 番話しやすかった条件 | |
|--------------|--|

〔感じたこと〕

.....

.....

2. プログラム7で聞き手の態度の実技をやってみて、どの条件の時が話しやすかったですか。またやってみて感じたことを書いてください。

| | |
|--------------|--|
| 1 番話しやすかった条件 | |
|--------------|--|

〔感じたこと〕

.....

.....

3. プログラム8で聞き手の表情の実技をやってみて、どの条件の時が話しやすかったですか。またやってみて感じたことを書いてください。

| | |
|--------------|--|
| 1 番話しやすかった条件 | |
|--------------|--|

〔感じたこと〕

.....

.....

4. プログラム9で話しての「うなずき」の実技をやってみて、どの条件の時が話しやすかったですか。またやってみて感じたことを書いてください。

| | |
|--------------|--|
| 1 番話しやすかった条件 | |
|--------------|--|

〔感じたこと〕

.....

.....

5. プログラム10で話しての位置の実技をやってみて、どの条件の時が話しやすかったですか。またやってみて感じたことを書いてください。

| | |
|--------------|--|
| 1 番話しやすかった条件 | |
|--------------|--|

〔感じたこと〕

.....

.....

4) コミュニケーションスキルトレーニング (理論2) —ノン・バーバル コミュニケーション—

ノン・バーバル コミュニケーションとは、日本語では「非言語的コミュニケーション」といいます。つまり「言葉」以外のすべてのものを指す用語です。例えば顔の表情や視線、声の強弱、態度、服装、持ち物、時間、場所など、会話時の環境も含めてすべてを指します。アルバート・メラビアンはコミュニケーションの中で、相手に伝わるメッセージの割合は、言語による伝達が7%、非言語による伝達…93%（音声の特徴…38%、顔の表情…55%）としています。非言語（ノン・バーバル コミュニケーション）がいかに重要であるかがわかってと思います。

①会話時の視線

「目は口ほどにものをいい」とか「目は心の窓」ということわざがあるように、目の表情や視線の位置は大変大きな意味を持ってきます。特に会話のときの視線の置き方はとても重要です。視線を合わせることは積極的な正の親和性を表し、「相手に興味を持っている」ことや「あなたを注目しています」というメッセージを伝えていきます。しかし長く凝視すると、敵意や攻撃性のメッセージになってしまいます。反対に視線をそらすと「関わりたくない」とか「興味がない」というメッセージを伝えることになります。日本人にはもともと「視線をはずす文化」がありますので、会話のとき目を見られるのが苦手という人もいます。そのような時は、話し手の鼻や口元を見るといいと思います。

〔まとめ〕

- ・視線を合わせる…積極的な親和性として「相手に興味を持っている」ことや「あなたを注目しています」というメッセージが伝わる。ただし長く凝視すると、敵意や攻撃性のメッセージになる。
- ・視線をはずす…「関わりたくない」とか「興味がない」というメッセージを伝える。

※会話のとき目を見られるのが苦手という人に対しては、話し手の鼻や口元を見るといいでしょう。

②会話時の態度

会話は内容以上に、表情や態度・声の強弱などが相手にメッセージとして伝わります。態度とは、例えば「腕組み」や「足組み」をする態度やのけぞったり前傾姿勢になったりすることです。「腕組み」や「足組み」または

のけぞったりする態度は、相手より優位な立場や力関係の強弱などをメッセージとして伝えます。それは同時に「聞いてあげてる」というメッセージも発信してしまいます。また仕事の手を休めずにパソコンを打ちながら話を聞くなど、何か作業をしながらの態度は、「相手に興味や関心がない」とか「忙しいから早くして」というメッセージになります。前傾姿勢や話し手の方に前のめりになる態度は、「あなたの話を一生懸命聴きますよ」「あなたの話に興味があります」というメッセージを伝えます。これらは視線と同じように、言葉ではなく暗黙のメッセージとして相手に伝わってしまうのです。そして多くの場合、相手はそのメッセージの方を確実に受け取ってしまうのです。ですから「しぐさは心をあらわす」と言われるのです。

〔まとめ〕

- ・「腕組み」や「足組み」…相手より優位な立場や力関係の強弱、または「聞いてあげてる」というメッセージも発信してしまう。
- ・前のめりになる態度…「あなたの話を一生懸命聴きますよ」「あなたの話に興味があります」というメッセージを伝える。

③会話時の表情

先の説明でもあったように、アルバート・メラビアンはコミュニケーションの中で、非言語による伝達93%の内、顔の表情は55%であるというように、顔の表情は会話のときには大切な情報の1つなのです。普段は笑顔での対応がいいと思いますが、話の内容によっては、話し手と同じような表情に合わせて会話していくことが必要になってきます。また会話の最中に、不機嫌な表情になったり、黙ってしまったたりす

ると、話し手は気を使って話せなくなってしまう。何か気になる内容等があるときは、会話の中で質問したり、理由を話して了解をとるなど、お互い気持ちよくコミュニケーションをとる努力が必要です。

[まとめ]

- ・話の内容によっては、話し手と同じような表情に合わせて会話していくことが必要です。また会話中の、不機嫌な表情や、黙ってしまったりする態度は、相手が話しづらくなる。

④会話時のうなずき

会話のときに、聞き手がうなずいてくれると、話し手の会話量は30%増えると言われています。つまりそれだけ「聴いてもらえた」という感じが強くなるのです。特に話の内容が深刻な場合や、たくさん聴いてもらいたい時などは、少しでも多く話し手の会話量を増やし、内にあるモヤモヤ感や不安感を吐き出して、スッキリしてもらいたいものです。そのためには「うなずき」は大変重要かつ効果的なスキルです。「うなずき」も会話のタイミングに合わせて、速度や声など上手に使い分けをしてみてください。

[まとめ]

- ・会話時のうなずき…話し手の会話量は30%増えると言われます。それだけ話し手は「聴いてもらえた」という感じが強くなる。

⑤会話時の位置と距離

対人距離には下記のような理論があります。会話の時の相手との距離も、お互いの関係性によって異なります。例えば恋人同士や母親と赤ちゃんだったら、密着して会話をしてもお互いに違和感はありません。会社での名刺

交換などは、近すぎず遠すぎない適度な距離が必要です。友達の会話でも親友との会話と初対面の人との会話とでは、必然と距離を変えていくはずで、(1)の対人距離は1つの目安として考えていいと思います。アメリカの理論ですので、日本文化とズレもあります。相対的に日本人のほうが、対人距離は狭いと思われ、そして(2)のパーソナルスペース(個人空間)は会話の時は大切な距離になります。特に初対面の人や内向的な性格の人はこのスペースが広く警戒心が強くなります。知らない人がこのスペースに入ってくると、心理的な緊張が強くなります。また女性の場合などは、男性が急速にこの距離に入ってくると、恐怖を覚えることもあります。上手に相手との距離をコントロールしてみてください。最後に(3)座席の位置取りは、位置関係によって印象や効果が変わってきますので、これも状況や話の内容に応じて、相手との位置をコントロールしてみてください。

(1) 対人距離 (E. T. ホールの理論)

①密接距離 (0~45cm)

相手と身体的接触ができる距離…

親子, 恋人, 親密な関係

②個体距離 (45~120cm)

手を伸ばせば相手に接触可能な距離…

友だち, 先生, 親しい関係

③社会距離 (120~360cm)

仕事上でのコミュニケーションや一般の社会的コミュニケーションの距離…

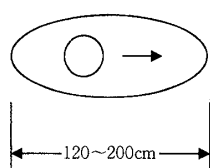
会社やビジネス関係

④公衆距離 (360~750cm)

相手に個人を意識させない距離…

講義, 講演, 演説等…他人

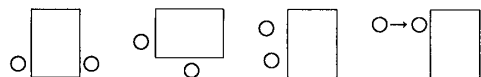
(2) パーソナルスペース (個人空間)



心理的距離
男<女
外向的>内向的

(3) 座席の位置取り

①対面 ②直角 ③平行 ④背後



(理性・競争) (安定・会話) (情・協力) (恐怖)

5) 今後の課題

今回のプログラムでは、コミュニケーション時におけるノンバーバル・コミュニケーション (Nonverbal Communication) に重点をおきながらスキルトレーニングプログラムを提案してきた。これらのプログラムも、前回のバーバル・コミュニケーション (Verbal Communication) の試みと同様に、体験-確認 (気づき) -理論といった一連の流れの中で、より効果的にスキルの習得をはかることを目的にしている。

また「聞き方」のプログラムについても基本的なものが多く、「共感的な理解」を育むものや、「他者受容・自己受容」を育成するプログラムなどの作成が必要である。今後は、さらに具体的なスチューションを想定した内容に取り組みとともに、これらのプログラムを遂行し、被体験者のスキル習得の検証が望まれる。

注

- 1) 小学校学習指導要領「国語」においても、中学校学習指導要領「国語」においても次のように「目標」のなかで「聞くこと」(下波線)に対して「話

すこと」(下線)の方がウエイトがおかれている。(下線・下波線とも筆者)

【小学校学習指導要領「国語」】

〔第1学年及び第2学年〕

目標(1)相手に応じ、経験した事などについて、事柄の順序を考えながら話すことや大事な事を落とさないように聞くことができるようにするとともに、話し合おうとする態度を育てる。

〔第3学年及び第4学年〕

目標(1)相手や目的に応じ、調べた事などについて、筋道を立てて話すことや話の中心に気を付けて聞くことができるようにするとともに、進んで話し合おうとする態度を育てる。

〔第5学年及び第6学年〕

目標(1)目的や意図に応じ、考えた事や伝えたい事などを的確に話すことや相手の意図をつかみながら聞くことができるようにするとともに、計画的に話し合おうとする態度を育てる。

【中学校学習指導要領「国語」】

目標(1)自分の考えを大切にし、目的や場面に応じて的確に話したり聞いたりする能力を高めるとともに、話し言葉を大切にしようとする態度を育てる。

参考文献

- 『流通経済大学スポーツ健康科学部開校記念論集』流通経済大学出版会 2007
 『非言語コミュニケーション』マジョリー・F・ヴァーガス 石丸正訳 新潮社 2006
 『しぐさのコミュニケーション』大坊郁夫著 サイエンス社 1998
 『社会的スキルの心理学—100のリストとその理論—』菊池章夫・堀毛一也著 川島書店 1994
 『人間関係とコミュニケーション』松田 哲著 流通経済大学出版会 2006
 『コミュニケーション学がわかる』朝日新聞社 2004
 『カウンセリング学習のためのグループワーク』福山清蔵著 (株)日本・精神技術研究所 1998
 『コミュニケーション』宮城まり子 産能大学
 『中学校学習指導要領』文部科学省 1999
 『小学校学習指導要領』文部科学省 1999