

# Sky Seminar



## より良い人間関係のために 非言語的コミュニケーションの影響

対人コミュニケーションには別けてこのチャンネルがあります。ここでは言葉の意味・内容としての言語チャンネルも同じ言葉以外の非言語チャンネルです。非言語チャンネルの中には声の大きさやトーン、スピード、抑揚などといった非言語的要素の表情や姿勢、視線やボディランゲージといった身体的なもので、服装や髪型、外見なども含まれます。

これらのチャンネルの強度が高ければそのチャンネルのメッセージはより受け取りやすいものになります。反対にチャンネル間に不一致がある場合私たちがそこを伝えられる意味を解読するのに、対8位の比率で言語チャンネルよりも非言語チャンネルを手

がかりにすることが多いです。言葉は良かったとしてもメッセージの意味でも「良くな」といふメッセージを伝えているものならば言語チャンネルが正確な重要なものではないにしてもその内容がブレインラングエーで送られてくる可能性があります。つまり、あまり意識せず何気なく発信している非言語的要素が受け取る側としては解読の重要な手がかりになるという逆転現象がおきかねません。その意味では、メッセージを送り受け取りする際に非言語的コミュニケーションが及ぼす影響力を十分に意識しておく必要があるといえるでしょう。

対人援助の場面では相手との信頼関係を確立することが援助プロセスを進める上で重要な鍵となるのですが、その際の関係性のベースになるのが、かかわり行動(attention behavior)と呼ばれる非言語的行動です。これは「この援助者は私にしっかりと向き合ってくれて、責めたり無視したりせず、私の存在や感情を尊重して寄り添って対応してくれている」ということが伝わる行動のことで、具体的には適切な視線、自然なリラックスした姿勢や表情、暖かみのある声の調子、援助者のベースではなく相手のベースに合わせた応答などが挙げられます。このような非言語的コミュニケーションによってその関係性が援助や問題解決という目的に向かって機能するものとなっていきます。言葉は「交換可能な」ような信頼関係の素地が作られるというよりは、言語的な意味内容が一方的なものになり、相手に充分理解されないまま齟齬をきたす、あるいは援助者のいなりにならなくなってしまったことが起こります。

専門的な対人援助の場面に限らず、上司と部下、教師と生徒、ボランティアと利用者などの間で指導や助言を行う場面において、また日常生活の家族や友人との人間関係の中でも同様のことが言えるでしょう。本意が伝わらないと感じるような時は特に、自分の非言語チャンネルのあり方をふりかえってみることで、新たなかかわり方が見えてくるかもしれません。

川島 恵美  
関西学院大学  
社会学部専任講師

かわしま 恵美  
1958年神戸市生まれ、  
関西学院大学、同大学院、  
ハワイ大学でソーシャルワーク  
を専攻、M.S.W.。神経科  
クリニック併設の相談機関で  
の臨床活動と平行して、人  
間関係トレーニング、体験学  
習プログラムやワークショップ  
を企画、ファシリテーター  
として活動。09年から現職、  
実習関係科目を担当。様々  
なレベルでの対人援助に必  
要な技術、態度、それらを効  
果的に身につける方法論の  
開発、実践に基づいた研究  
を行う。08年4月から同大  
人間福祉学部へ同年開設予  
定)に移籍予定。



西宮上ヶ原キャンパス  
〒662-8501 兵庫県西宮市上ヶ原一番町1番155号  
神学部 文学部 社会学部 法学部 経済学部 商学部 人間福祉学部(2008年4月開設予定)

神戸三田キャンパス(KSC)  
〒669-1337 兵庫県三田市学園2丁目1番地  
総合政策学部 理工学部