

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力

対人コミュニケーションには大別してこのチャネルがあります。ひとつは言葉の意味・内容としての言語チャネルもう一つは言葉以外の非言語チャネルです。非言語チャネルの中には声の大きさやトーン・スピード、抑揚などといった準言語的なも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から服装や髪型・外見なども含まれます。

これらのチャネルの精度が高ければそこに含まれるメッセージはより受け取りやすいものになります。反対にチャネル間に不一致がある場合私たちはそこで伝えられる意味を解読するのに、2対8位の比率で言語チャネルよりも非言語チャネルを手

がかりにすることが多いのです。言葉は良かったといふボディランゲージの意味であつても同時に発せられた非言語チャネルが「良くない」といふメッセージを含むものならば言語チャネルが正確で重要なものであつたとしてもその内容が歪みスリットされてしまつ可能性があるとつてです。あまり意識せず何気なく発信している非言語的な要素が受け取る側にとっては解読の重要な手がかりになるといふ逆転現象がおきるわけです。その意味ではメッセージを送つたり受け取つた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の重要な鍵となるのですがその際の関係作りのベースになるのが、かかわり行動(attending behavior)と呼ばれる非言語的な行動です。これはこの援助者は私にしっかり向きあ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落ち着いて対応してくれている」といふことが伝わる行動のことです。具体的には適切な視線・自然で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応じ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ふ目的に向かつて機能するものとなっていくわけです。言い換えればこつとした信頼関係の素地が作られないと様々な助言や提案、情報提供といったいわば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つてしまつたことが起つてしまいます。

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この自分の非言語チャネルのあり方をふりかえつてみることで、新たなな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・えみ

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。99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。

 **関西学院大学**  
KWANSEI GAKUIN UNIVERSITY

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