

1 言葉以外のコミュニケーション

“コミュニケーション”というと、言葉と言葉のやりとりのように感じられますが、それだけではありません。表情・態度・声の調子など、言葉以外の部分にも目を向けてみることも大切です。

実は言葉以外の部分で伝えていること、伝わってくる人が多いのです。



◎ 相手に何かを伝えるには、言葉以外にどんなところに気を付けると良いでしょうか。

メモ

(1) オド美さんとツン太くんの場合を見てみましょう

オド美さんとツン太くんは、人と話す時に次のような特徴があります。

オド美さんの場合

下を向いたまま話す
困ったような表情
ぼそぼそとしゃべる



ツン太くんの場合

じっと目を見て話す
無表情
早口



かつ子さん：ねえねえ、オド美さん。

オド美さん：あ、え。な、なに？（下を向く）

かつ子さん：ちょっと教えてほしいことがあるんだけど、いいかなあ。

オド美さん：（困ったような表情）あ、うん、いいよ…困ってるんだったら力になりたいな。（下を向いたまま）

かつ子さん：（何か迷惑そうだな…）あ、ごめん、やっぱりいいや～。なんでもない。

オド美さん：え、あ、うん。

かつ子さん：ねえねえ、ツン太くん。

ツン太くん：なに？（相手をじっとみる）

かつ子さん：ちょっと教えてほしいことがあるんだけど、いいかなあ。

ツン太くん：（無表情）うん、いいよ。僕が教えられることだったら、なんでも聞いて。（早口）

かつ子さん：（なんか機嫌悪いのかな）あ、ごめん、やっぱりいいや～。なんでもない。

ツン太くん：え、うん。わかった。

☺ あなたはこの2人にどんな印象を抱きましたか？

オド美さんもツン太くんも「相手の力になりたい」という気持ちがあり、言葉では伝えていますが、相手には違う伝わり方をしてしまっています。なぜでしょうか？

メモ

(2) オド美さんとツン太くんの例から、言葉以外のコミュニケーションには、次のようなポイントがありそうです

【話を始める前に】



① 相手の方を向く

・「私はあなたと話をしています。」「話がしたいです。」という思いを伝えるためにも、まずは、相手の方を向きましょう。

② 相手の顔を見る

・相手はどんな表情をしていますか？あまりじろじろ見過ぎても相手も驚いてしまいます。
・時々視線を外しながらも、相手の顔を見ながら話をしてみましょう。

③ 表情に注意

・話題に合わせて表情も工夫してみましょう。自分の表情をチェックしてみましょう。

④ 相手との距離に注意

・近すぎず、遠すぎず、程良い距離をとりましょう。
・相手の声が聞こえる、自分の声が相手に届く距離で話をしましょう。

【話し始めてから】

⑤ 声の大きさ

・相手によく聞こえる声の大きさを話しましょう。



⑥ 声のスピード

・ゆっくりと、落ち着いて、相手が聞き取りやすい速さで話をしてみましょう。

⑦ 声に強弱をつける

・ここは伝えたい！という所は少しアクセントをつけてもいいかもしれません。

(3) コミュニケーションが上手だとウワサのハナ子さんの様子を見てみましょう

かつ子さん：ねえねえ、ハナ子さん。

① 相手の方を向く

ハナ子さん：はい、なあに？(相手の方を向く)

かつ子さん：ちょっと教えてほしいことがあるんだけど、いいかなあ。

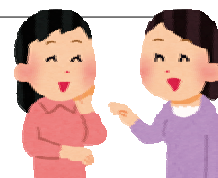
② 相手の顔を見る

③ 表情に注意

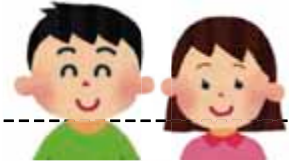
ハナ子さん：(相手の顔を見る。微笑む) もちろん、いいよ。(少し強めに) 困ってるんだっ
たら力になりたいな。

かつ子さん：わ～ありがとう。すごくうれしいよ。あのね…。

⑦ 声に強弱をつける



(4) 実際に2人組で練習してみましょう



<ロールプレイ>

言葉以外のコミュニケーションのポイントを意識して、今日あった出来事について話してみましょう。

誰に：

～言葉以外のコミュニケーションのポイント～

話を始める前に

- ①：相手の方を向く
- ②：相手の顔を見る
- ③：表情に注意
- ④：相手との距離に注意

話を始めてから

- ⑤：声の大きさ
- ⑥：声のスピード
- ⑦：声に強弱をつける

☺ 練習してみてどう感じましたか？

メモ

☺ 練習してみて良かったところをあげてみましょう。

例えば…

姿勢・視線・表情・声の大きさ・声のトーン・伝わる雰囲気・印象に残った言葉など

メモ

☺ こうするともっといいかも！というところをあげてみましょう。

メモ

(5) 振り返り

◇ 今日のポイントを振り返ってみましょう。

- 1) どれくらい達成できましたか？【◎ 大変よくできた、○ よくできた、△ もう少し】
- 2) どれくらい自信がありますか？【◎ 大変自信がある、○ 自信がある、△ もう少し】
- 3) 次回、挑戦したいポイントの挑戦の枠にチェック（✓）をしましょう。

ポイント	達成度	自信	挑戦	気付いたことがあれば書いてみましょう。
①相手の方を向く				
②相手の顔を見る				
③表情に注意				
④相手との距離に注意				
⑤声の大きさ				
⑥声のスピード				
⑦声に強弱をつける				

◇ プログラムをしてみてどうでしたか？（当てはまる数字に○をつけましょう。）

非常に満足	満足	どちらでもない	不満	非常に不満
5	4	3	2	1

感想

☆ 今日したことを生活の中で実践してみましょう。

家族、友だち、学校の先生や職場の人にやってみましょう。

☆ 次回は、振り返りでチェック（✓）をした挑戦したいポイントに注意をしながら練習してみましょう。

同じことを言っても、言葉以外の部分によって、その人の印象はまったく違うものになります。
言葉以外のコミュニケーションのポイントをコミュニケーションの基本姿勢としてマスターし、自分の気持ちを相手に上手に伝えていきましょう。

～SST のホームワーク～

プログラム名	
--------	--

1. 日常生活場面でスキルを実践してみましたか？

【 はい ・ いいえ 】 ※【はい】の方は2へ、【いいえ】の方は3へ進んでください。

2. スキル実践についてお聞きします。

①この1週間で実施した日にチェック（✓）を入れてください。

②実践できたポイントの番号を記録してください。（いくつでもかまいません。）

月/日	(例)2/5	/	/	/	/	/	/	/
実践した日	✓							
実践できたポイント	① ③							

②実施したとき、相手の反応はどうでしたか？

③実施して、良い変化はありましたか？ どう変化したか書いてみましょう。

④これからも、日常生活で実施していこうと思いましたが？

【 はい ・ いいえ 】

3. この1週間に学んだスキルを日常生活でしてみようと思ったことはありますか？

【 はい ・ いいえ 】 ※【はい】の方は①へ、【いいえ】の方は②へ進んでください。

①日常生活で実施するのが難しかった理由を以下の選択肢の中から選んでください。

(番号に○をつけてください) 【複数回答可】

1. 恥ずかしい 2. 相手の反応が期待できなかった 3. 緊張した

4. うまくできる自信がなかった 5. やる機会がなかった

6. その他(_____)

②日常生活でしてみようと思わなかった理由、どうしたらできるようになるかを書いてみましょう。