

感情を伝える無言のシグナル

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(非言語コミュニケーション)は、言葉を使わずに情報や感情を伝える方法です。これは、ビジネスの様々な場面で非常に重要な役割を果たしていると言われています。

■ノンバーバルコミュニケーションの主要な要素■

①ボディランゲージ

- ・ジェスチャー: 手や腕の動きは、強調や指示を示すために使用されます。
- ・姿勢: 立ち方や座り方は、相手への態度や自信を示します。
- ・顔の表情: 笑顔や眉の動きなどは、感情を直接伝える手段です。



②アイコンタクト

アイコンタクトは、注意を引きつけたり、信頼感を築くために重要です。適切なアイコンタクトは、相手に対する関心と尊重を示します。

③パラランゲージ

声のトーン、速度、音量などが含まれます。これらは話し手の感情や意図を補完します。

④プロクセミクス(相手との距離の取り方)

空間の使い方や距離感は、人間関係の親密さや権力関係を示します。例えば、近い距離で話すことは親密さを示し、遠い距離は公式な関係を示すことがあります。

⑤身なりや持ち物

スーツはきちりとした印象を与えるなど、TPOに合わせた身なりや持ち物で印象は変わります。

■ノンバーバルコミュニケーションの活用シーン

①プレゼンテーション

聴衆は内容だけでなく、話し手の服装・動作・表情・視線の動きなどにも注目しますので、留意します。

②商談

重要なポイントでは大きめの声でゆっくり話すなど話し方を意識し、また感情や隠れたニーズをくみ取れるように、相手のノンバーバルコミュニケーションにも着目しましょう。

③スピーチ

「身振り手振り」「声の大きさや声色などの表現」「姿勢」「タイミングのよい呼吸」にも気を付けると、聴衆をひきつけやすくなります。

④面談や面接

言葉だけではなく、「表情」「姿勢」「しぐさ」「うなずき」「視線」といった部分も意識しながら、話しを聞くことで、相手の本音を読み取るように注意してみましょう。

有名なメラビアンの法則では人と人とのコミュニケーションにおいて「言語情報は7%」「非言語情報は計93%」になると言われています。ビジネスでも、ノンバーバルコミュニケーションを意識的に活用することで、個人としても組織としても、より豊かで生産的な成果を生み出すことができるでしょう。