

今回は メラビアンの法則 のお話です。



皆さまこんにちは！

年末年始、人と会う機会も増えるのではと思い、今回はコミュニケーションに関する内容をご紹介しますと思います。

「メラビアンの法則」というのを聞いたことはありますか？これはアルバート・メラビアンというアメリカの心理学者が提唱した法則です。

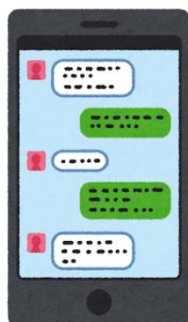
例えば、「この料理美味しいです」と言葉で言っても、声のトーンが暗かったり、不味そうな表情で言っている話し手がいたとします。言葉と表情に矛盾がありますね。聞き手は、「不味そうな顔しているし、本当は不味いんだよ」と、表情で話し手の感情を判断するのではないのでしょうか。

メラビアンの法則は、こういう矛盾が生じている場合、聞き手は話し手の感情を、話し手のどんな要素を用いて判断するかというものです。

メラビアンの法則は以下3つの要素で構成されています。

・言語情報：

話の内容や文章など、言葉で成立する情報です。SNS やメールなどのやりとりは言語情報のみを利用したコミュニケーションの典型例といえます。



・聴覚情報：

音から得られる情報で、声の大きさ、声色、トーン、速さ、口調、話し方などが挙げられます。



・視覚情報：

目から得られる情報で、相手の表情、ジェスチャー、視線の動き、姿勢などの情報があります。メラビアンの法則で特に重要視される要素で、言葉と視覚情報のズレが大きいと、視覚の情報を元に判断される可能性が高いです。



聴覚情報、視覚情報は「非言語情報」と言われます。

ここで良く勘違いされるのですが、メラビアンの法則を「言語情報よりも非言語情報の方が重要である」という法則だと誤解されがちです。

メラビアンの法則は、「矛盾した情報の中でどの情報が判断により影響を与えるか」を示した法則であり、非言語情報だけが重要だと示した法則ではありません。

「感情を伝えるコミュニケーションにおいて」という限定的な状況だということを忘れないようにしましょう。

よくあるメラビアン^①の法則の誤った解釈をしている例として、「人の印象、特に第一印象は身なりが大切だ。」と、非言語情報のみを重視するというものです。

第一印象はよいに越したことはありません。ですが、第一印象ほど印象が残らないものだったという経験をされた方もいらっしゃるのではないのでしょうか。

第一印象が良くても、その後の会話で、言うことと表情に矛盾が多かったり、話は理路整然としていても、感情表現が乏しい会話で、記憶に残らなかったり。

つまり、「見た目やジェスチャーの表現を重視して、言語情報をないがしろにしてよい」ということはありません。

つまり、全ての要素が絡み合って、相手に影響を与えるということを抑えることが大切です。

メラビアン^①の法則では、矛盾が生じている場合、「言語情報が7%」「聴覚情報38%」「視覚情報55%」という割合で人の判断に影響を与えるということも、研究実験から導き出されています。

だれでも、自分が言いたいことをできるだけ正確に相手に伝えたいものです。

それを実現する上で抑えておくとよいとされるポイントがあります。

① 言葉と表情が一致するように話す

「視覚情報」「聴覚情報」「言語情報」に矛盾があると、話の内容が正しく伝わりません。

言葉と表情を一致させることは重要です。

例えば、おいしいものを食べた時に、言葉で「おいしい」と、一本調子で言うだけでなく、抑揚をつけて「おいしい〜！」と、満足感いっぱいの表情で言うことで、「おいしい」という自分の感情が相手に正確に伝わりやすくなります。



② 表情を豊かに話す

話す内容を正確に伝えるためには、できるだけ表情豊かに話すことが必要です。

例えば相手に同意するシーンで、「そうだね」と笑顔で言った場合と無表情で言った場合では、相手の捉え方は変わるはず



③ 声の高さや抑揚に気を付ける

声の高さや抑揚に気を付けることで、言語情報以上の内容が伝わるメリットがあります。

ボソボソと聞き取りにくかったり、早口でまくし立てるように話したりすると、話の内容が伝わりにくくなります。

④ ボディランゲージを取り入れる

会話における非言語コミュニケーションの役割はとても大きい。ため、ボディランゲージをうまく活用することがポイントです。特に相手に伝えたいこと、体を使って表現し、視覚で相手に印象付けます。



⑤ 正しく内容が伝わる言葉選びをする

相手に誤解を与えないよう、本当に伝えたい言葉を選んで話します。特に大切なことを伝えるときは、少し準備をしてお話することをお勧めします。日頃から心がけて話をするすることで、自然と自分の真意が伝わることを選ぶことができるようになるでしょう。

次回は
なんですか？
お楽しみに。

