

## 非言語コミュニケーションの重要性

カリフォルニア州立大学ロサンジェルス校のアルバート・メラービアン博士 (Albert Mehrabian) は、コミュニケーションにおいて、言葉と顔の表情・声の調子 (非言語コミュニケーション) がそれぞれどのような役割を果たすかを研究しています。

博士によると、様々な実験の結果、コミュニケーションの送り手が発するメッセージ (言葉だけでなく、顔の表情、声の調子を含む) から、受け手が送り手の好き・嫌い、快・不快などの感情を判断する場合、その果たす役割の大きさは、顔の表情、声の調子、言葉の順になっていることがわかったとしています。

たとえば、送り手が「ありがとう (thanks)」という言葉で「否定的な声の調子」で受け手に述べた場合、受け手は否定的なメッセージとして受け取るとしています。また、送り手が「たぶん (maybe)」という中立的な言葉を、「否定的な声の調子」かつ「肯定的な顔の表情」で述べた場合、受け手は肯定的なメッセージとして受け取るとしています。

博士は、これらの実験の結果、次のようなコミュニケーションモデルが成立するとしています。

全体の感情 = 7% (言葉が表す感情) + 38% (声が表す感情) + 55% (顔の表情が表す感情)

つまり、送り手の感情が受け手にどのように判断されるかは、コミュニケーションの要素が言葉、声、顔の表情の三つだけの場合、上記の式によって決まるとしています。この式は、よく「メラービアンの法則」として紹介されることがあります。

もちろん、メラービアン博士も注意喚起しているように、この式は好き・嫌いなどの感情を伝える場合に当てはまるもので、**コミュニケーション全般に当てはまるものではありません**。また、「7・38・55」の数字は実験から導き出された数字で、数字自体が大きな意味をもつわけではありませんが、言葉と顔の表情が一致しないようなときには、顔の表情のほうが相手に伝わるということを示しています。

なお、参考までにメラービアン博士が行った一つの実験の概要を記します。

### (実験の内容)

被験者 20 人に、次のように 36 通りの「たぶん (maybe)」という言葉聞かせ、その送り手の受け手に対する感情が「すごく好き」(+3) から「すごく嫌い」(-3) までの 7 段階のスケールのどこに位置するかを評価させた。

- ・ 2 人の送り手が「たぶん (maybe)」という言葉で、「好き」「中立」「嫌い」というそれぞれの感情を伝えるときの声の調子でテープレコーダーに録音する。(2×3=6 通り)
- ・ 2 人のモデルの「好き」「中立」「嫌い」という顔の表情を写真に撮る。(2×3=6 通り)
- ・ 被験者には、上記の写真を見せながら、録音された「たぶん (maybe)」という言葉聞かせる。(6×6=36 通り)

ちなみに、「たぶん (maybe)」という言葉は、別の実験により、最も中立的な言葉 (上記のスケールでいえば、最も 0 に近い) であるとの結果が得られている。

## (実験の結果)

上記の実験の結果は次の通りだった。

声の調子	顔の表情		
	好 き	中 立	嫌 い
好 き	2.45	1.31	-0.91
中 立	1.33	0.50	-1.62
嫌 い	0.20	-1.07	-2.47

この表から、言葉は中立的でも、顔の表情、声の調子とも「好き」という感情を表している場合には、多くの被験者が送り手は受け手に「好き」という感情をもっていると判断し (+2.45)、逆に、顔の表情、声の調子とも「嫌い」という感情を表している場合には、多くの被験者が送り手は受け手に「嫌い」という感情をもっていると判断していることがわかる (-2.47)。また、顔の表情が「好き」、声の調子が「嫌い」の場合の数字は+0.20 とプラスになっていることなどから、顔の表情のほうが声の調子よりも影響が大きいこともうかがえる。