



笑顔が増えるコミュニケーション術



社会生活を営む上でコミュニケーションは必要不可欠です。より良いコミュニケーションを探求し、相手も自分も笑顔が増えるような関わりを増やしていきましょう！

・コミュニケーションとは

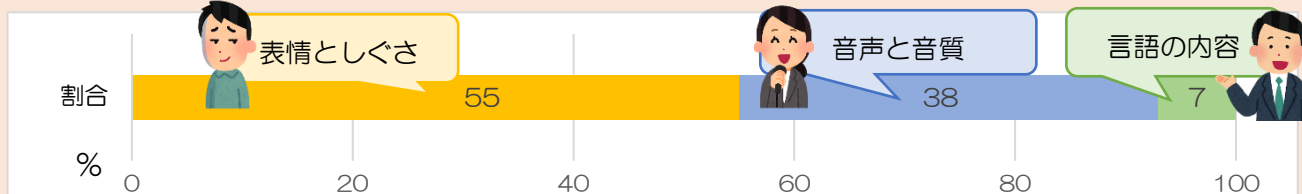
社会生活を営む人間が互いに意思や感情、思考を伝達し合うこと。(引用：デジタル大辞泉)
コミュニケーションには、**非言語コミュニケーション**と**言語コミュニケーション**の2つがあります

・非言語コミュニケーション

言語的情報以外(表情やしぐさなど)を使って行われるコミュニケーション

メラビアンの法則 (心理学者 アルバート・メラビアン)

メッセージ全体を100%とすると、与える印象の割合は以下になります。



→コミュニケーションにおいて、**非言語コミュニケーションはとても重要**です

非言語コミュニケーションの一例

・表情：人間には**20以上の表情筋**があり、**60以上もの表情**をつくることができます。
表情筋を意識して動かすことで感情を豊かに表現することができます。



・視線：視線は効果的に使うと**意思を表現**できます。目を見て会話することで関心を持っていることを伝えられますが、凝視すると敵意や不快感に繋がることもあるので注意しましょう。

・身体動作：動作は**感情を表現**することもできます。

気づかずにやっていることもあるので気を付けましょう！

例) 頭を掻く、貧乏ゆすり：防衛本能/後傾姿勢、腕組み、足組み：障壁を設ける
前傾姿勢、姿勢反響(相手と同じ姿勢)：親しい相手とのコミュニケーション



・言語コミュニケーション

言葉によって考え方や気持ちを伝えあうこと

言語コミュニケーションの4つの要素

- ①**正確さ** 例)言葉の正しい意味を理解し使用する、誤解させそうな表現や言い回しを避ける
- ②**分かりやすさ** 例)事前に相手の理解度を確認した上で話す、誰が聞いても理解できる内容にする
- ③**ふさわしさ** 例)内容に応じて直接的な表現を避ける、自分の言葉を客観的に捉える
- ④**敬意と親しさ** 例)心理的距離感を押し量り配慮する、相槌や言葉で共感を示す



笑顔が増えるコミュニケーション チェックリスト

Level 1

- **表情筋を緩め**、自然な笑顔を心掛ける
- 相手と**視線を合わせなかつたり、5秒以上凝視**したりすることがない
- **腕や足を組みながら**会話していない
- 相手を**否定する表現**を避ける



Level 2

- 相手と**目を合わせたり、相槌を打ちながら聞く**ことで理解や共感を示す
 - **リアクションや表情**をいつもより豊かに表現する
 - **身振り手振り**を加えながら話す
 - 話題に応じて**声量や声色**を使い分ける
- 例) 楽しい話をする時：大きく、明るい声色/相談に乗る時：控えめな声量、落ち着いた声色



Level 3

- 相手の**気持ちを和らげるような表現**を会話に挟む
- 例) 「そうですね、わかりますよ」等の相手に共感する言葉を伝える、
クスッと笑えるような小話を共有する
- 「もしよろしければ～」、「差し支えなければ～」などの**クッション言葉**を用いる
 - 相手との**共通点**を探す



今月のミニコラム

食品衛生月間

8月は食品衛生月間です。特に、夏季は**湿度・気温共に高い**ため、食中毒が起きやすい季節です。下記の3原則をおさらいし、予防に努めましょう。

食中毒を予防する3原則

- ① **つけない**：細菌を食べ物につけない
例) 石鹸で手洗いをする、肉や魚のドリップが他のものに付かないようにする、魚・野菜を洗う
- ② **増やさない**：細菌の増殖を予防する
例) 生ものは食べる当日に購入する、料理は食べきれ的分を作る
- ③ **やっつける**：加熱や消毒を行うことで細菌を減らす
例) 肉・魚は中心部まで加熱する、布巾やまな板は消毒、調理器具・台所は清潔に保つ



参考サイト・文献

- ・文化審議会国語分科会：分かり合うための言語コミュニケーション(報告)
- ・高木幸子：コミュニケーションにおける表情および身体動作の役割 (2005年)
- ・鈴木晶夫：非言語行動を手がかりとした人間関係研究-身体接触を中心に- (第17回学術集会 2013.09)
- ・農林水産省：改定で実践！食中毒予防策 食中毒予防3原則