

伝える力を身につける

解 說

伝える道具は、言葉が大切であるとされていますが、人は、目から 90% 程度の情報を得るといわれています。

言葉の大切さもさることながら、言葉以外の非言語、さらに言葉に色付けをする準言語の大切さも伝えてください。

具体的にどのようなシーンで非言語や準言語が活用されているか例を挙げます。これを説明するかどうかは、生徒さんの反応を見て理解度が浅いと思った時に補足してください。(これも非言語活用ですね)

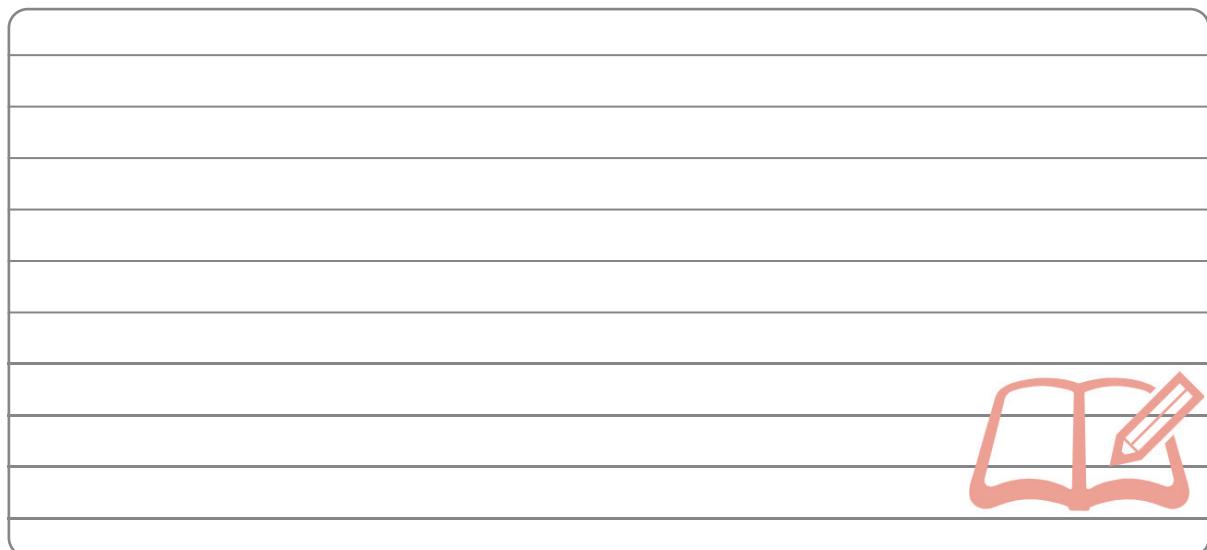
就職の面接：面接では、被面接者のアイコンタクト、姿勢、表情などの非言語的な合図が、面接官の印象に影響を与えることがあります。良いアイコンタクトと自信に満ちた姿勢を保つことは、有能さと自信を伝えることができ、そわそわしたりアイコンタクトを避けたりすることは、緊張や自信のなさが伝わることになります。

セールス・ピッチ：セールストークでは、ジェスチャー、声のトーン、顔の表情などの非言語的な合図が、その効果に大きな影響を与えます。例えば、自信に満ちた熱心なジェスチャーを使えば、製品への情熱や興奮を伝えることができます。一方、単調な声で話すと、無関心や退屈さが伝わることになります。

人間関係：個人的な関係では、タッチ、ボディーランゲージ、アイコンタクトなどの非言語的な合図が、関係の良し悪しに影響することがあります。例えば、会話中に相手の腕に触ることは、快適さや共感を伝えることができますが、目を合わせないことは、無関心や不誠実さが伝わることになります。

交渉の場：交渉の場では、姿勢、表情、ジェスチャーなどの非言語的な合図が、交渉の結果に影響を与えることがあります。例えば、自信に満ちた自己主張の強い姿勢を保つと、強さと決意が伝わることになります。一方、腕を組むと、防御や消極性を伝えることができます。

- 事前に視聴した動画を見て、感じたことを書き込んでください。





○自分の考えをグループで共有して、意見をまとめて発表しましょう。

人は言葉を聞くだけでなく、目で見て聞いています。コミュニケーション力を高めるには、言葉だけでなく、コミュニケーションの3つの道具（言語、準言語、非言語）をうまく使いこなすことが大切です。

解説

準言語には、非言語要素を言語的なシンボルに組み合わせて使用する方法があります。代表的なものとしては以下のようなものがあります。

1. ジェスチャー（手の動き）と言葉の組み合わせ

例えば、「OK」のジェスチャーをしながら、「了解」と言うことで、同意を示す。

2. 音声と表情の組み合わせ

例えば、「冗談でしょ？」と言いながら、笑いながら言うことで、冗談であることを示す。

3. 音声と身体の動きの組み合わせ

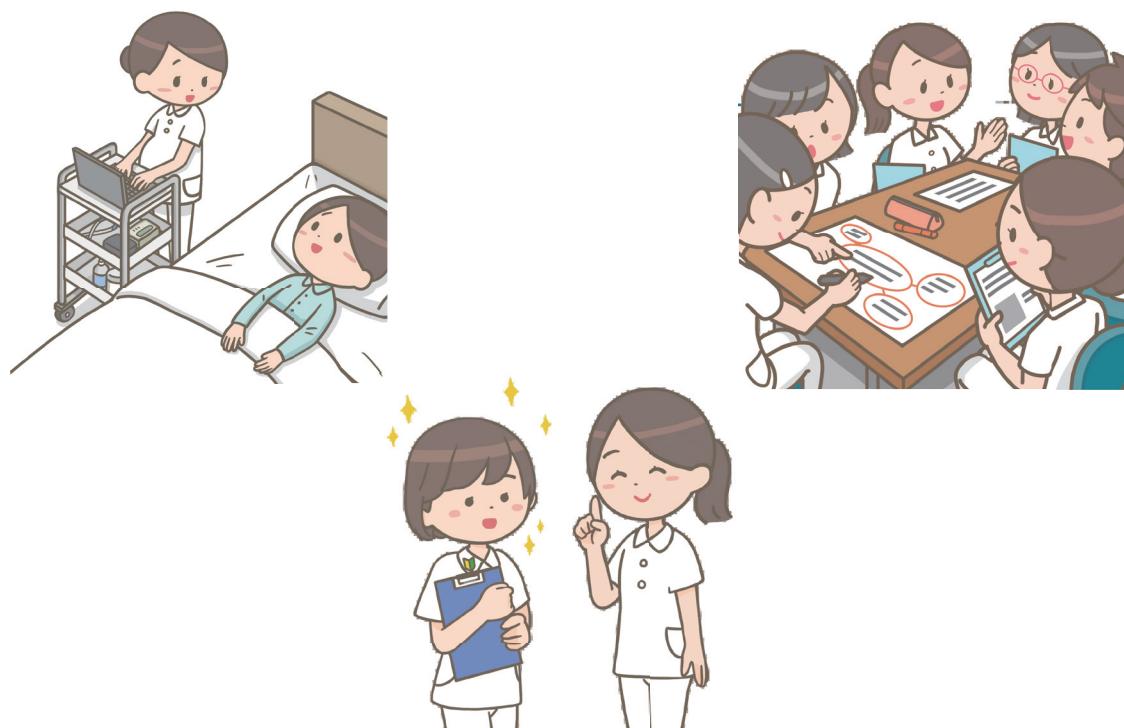
例えば、激しい手の動きをしながら「怒っている」と言うことで、自分が怒っていることを示す。

4. 身体の位置や向きの組み合わせ

例えば、相手に向き合って話すことで、相手に対して関心があることを示す。

これらの方法は、非言語要素と言語的なシンボルを組み合わせることで、より効果的なコミュニケーションを実現するために用いられます。

この講義では、言葉で伝える力を養い、より適切なコミュニケーションをとるための方法を学んでいきます。3つの道具を組み合わせることで、より効果的なコミュニケーションができる学んでいきましょう。



伝える手段（道具）は3種類ある（言語・準言語・非言語）と理解する。

解説

日本人は、伝統芸能である能楽において、控えめで微妙な動きをすることで、相手の感情を読み取ることができる民族と賞賛されています。

一般に、顔に表情を出さないことが美德であるとされていますが、身振りや表情でその場の感情を表すことも同様に価値があります。英語圏などの過度な感情表現は不要ですが、表情で気持ちを伝えることの重要性を認識することが大切です。

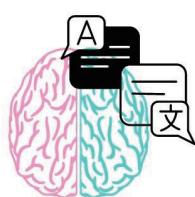
効果的なコミュニケーションを行うためには、3つのタイプのコミュニケーションを理解することが重要です。言語コミュニケーションとは、言語によるコミュニケーションのことで、音声によるコミュニケーションと文字によるコミュニケーションの両方が含まれます。

準言語コミュニケーションとは、声のトーン（高低、強弱）、話すスピード（速い、遅い）、間合いなどの相互作用を指します。言葉は、音の出し方やリズムで伝わり方が変わります。

最後に、非言語コミュニケーションとは、言葉や音声を使わないコミュニケーションのことで、ボディーランゲージ、体の動きや表情、資料（プロジェクターに投影するなども含めて）などが含まれます。

会話をつくる道具（手段）

①言語



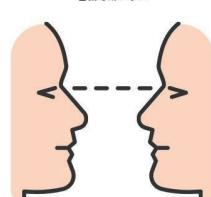
右脳言葉と左脳言葉

②準言語



音舌の良さ、声の大きさや高さ、
呼吸やイントネーション、話すスピードなど

③非言語



目に見える手がかりになるモノ＝ジェスチャー、
うなずき、アイコンタクト、表情、ボディタッチ

効果的なコミュニケーションを行うためには、これらのコミュニケーション手段がどのように機能するかを理解することが重要です。言葉によるコミュニケーションは、メッセージが直接受け手に伝わりますが、他の2つの手段によるコミュニケーションは難しい場合があります。

非言語コミュニケーションは、送り手と受け手の双方が、ボディーランゲージや表情などを解釈してメッセージを伝える必要があります。さらに、準言語コミュニケーションは、より微妙なメッセージを正確に解釈する必要があります。つまり、さまざまな種類のコミュニケーションを理解し、それらを適切に使いこなすことが、効果的なコミュニケーションの鍵となるのです。

非言語（ボディーランゲージ、表情、姿勢）はどんなものであるか、どんな影響を与えるのか、体感する。

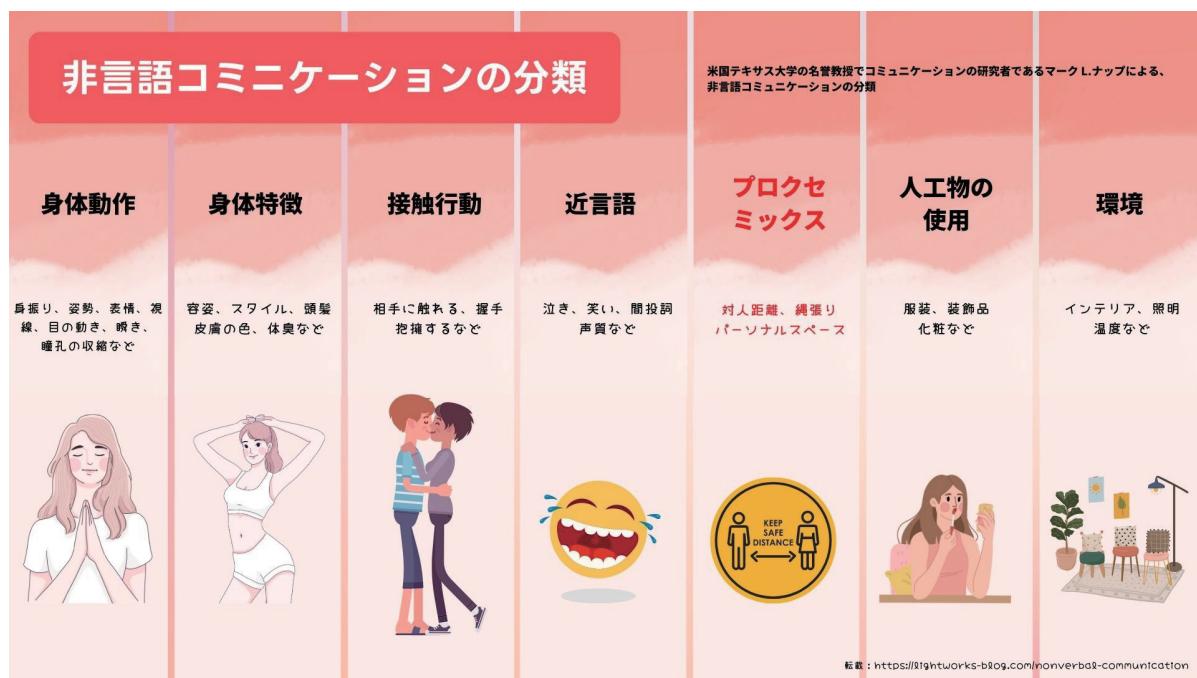
- 2人1組になって会話をしてみましょう（昨日あった良いことと、悪いこと）。聴き手は話し手の「非言語」的なものを観察してメモしておきましょう。終わったら、今度は役割を交代してください。

- 書き込んだものを代表者が発表して、全員に共有しましょう。自分では気が付かない非言語サインを認識しましょう。

非言語は、コミュニケーションの重要な形態であり、患者との関係に大きな影響を与えます。話さずに自分を表現し、感情、反応、状況に対する反応を伝える効果的な方法です。

患者と接する際には、非言語で伝わるもの意識することが大切です。自分が伝えている非言語的な合図を知ることで、患者に与える印象が大きく変わります。また、患者を注意深く観察することで、微妙な身振りや表情など、言葉を介さないコミュニケーションに使われる要素を見極めることができます。

さらに、適切なボディーランゲージを用いることで、患者との信頼関係を築き、サポートと落ち着きのある環境を作り出すことができます。



ほとんどの人は、言葉で言い表せない、あるいは言葉によるコミュニケーションに抵抗があるなどの理由で、無意識にボディーランゲージによるコミュニケーションを選択します。医療従事者として、非言語的なシグナルを認識し、それに応対することはとても大切なことです。

また、あなた自身のボディーランゲージに気を配り、あなたが伝えようとしているメッセージと一致していることを確認する必要があります。適切なボディーランゲージとは、姿勢を正し、優しい笑顔やアイコンタクトなど親しみやすい仕草をすることです。さらに、常に患者を尊重し、不快感を与えないような距離を保つようにします。

非言語の使い方を理解することで、患者とのコミュニケーションが向上し、患者が信頼できる安心感や癒しの空間を提供することができます。したがって、ボディーランゲージの力を理解し、患者と看護の関係を強化するために、それをどのように利用できるかを理解することが重要です。

特にボディーランゲージについて学ぶ。

解說

手でも伝えたいことを表現させてください。基本は、数字を表す、感情を表すの2つとなります。
「嬉しいときは?」「悲しいときは?」といった基本的な気持ちをどう身体で表現するか、みんなで楽しみながらやってみるのもいいかもしれません。

医療や看護において、効果的なボディーランゲージは欠かせません。患者との効果的なコミュニケーションをとるには、ボディーランゲージの構成要素を理解することが不可欠です。

ボディーランゲージとは、感情、気持ち、意図を非言語で表現するために、身体的行動、表情、作法を用いることです。意識的にというより、本能的に行われることが多いみられます。

ボディーランゲージを使用すると、言語コミュニケーションだけよりも正確に感情を伝えることができるという研究結果が数多くの機関で確認されています。

したがって、効果的なボディーランゲージをマスターすることで、患者と看護師のコミュニケーションや相互作用を向上させることができます。口、目、手足、呼吸、姿勢など、看護師が観察し、考慮すべきボディーランゲージの側面があるので、微細な変化にも注意を払うことで、患者の意図を読み取り、より良い対応をすることができます。

ボディーランゲージを使うことで、看護師は患者とオープンなコミュニケーション環境を作ることができます。看護師は、患者との良好な関係を築き、優れた医療を効果的に提供するために、ボディーランゲージの基本を理解し、非言語コミュニケーション能力をさらに高めるよう努力する必要があります。新しい状況下では、共有されている非言語的メッセージを理解する新しい方法が必要となるため、ボディーランゲージのトレーニングは常日頃から行うべきです。

- 2人1組になって、会話しましょう。その時、聴き手はずっと腕を組んだまま話しをしてください。話し終わったら交代して、お互い話している時にどんな気持ちになったか意見を言い合いましょう。

手には「感情」が表れる

手の動きが聞き手に与える印象

おへその前で組む

後ろで組む

両手を腰にあてる

腕を組む

胸の前で手を合わせる

身体の前で動かす

自分や物に触れる

安定感、丁寧さ、
へりくだった感じ

やや上から目線、
やや強い意思表示

説明、解説、
説得、自慢腕を組む

高圧的、上から目線
説得、否定、傲慢

本題、お願い
お詫び、
丁寧、賛賛

活発さ、ダイナミック

自信のなさ、迷い



表情の効用と姿勢の良し悪しについて学ぶ。

看護師が自分の考え方や気持ちを効果的に表現するために、表情やボディーランゲージは重要な役割を担っています。表情や姿勢を適切に用いることで、患者は看護師をよりよく理解することができ、ケアの提供に大きく協力することができます。

さらに、表情や身のこなしは、患者とのコミュニケーションにおいて、信頼関係を築き、安心感を与えることができます。

顔の表情は、人間の世界共通語です。喜び、悲しみ、怒り、驚き、恐怖、嫌悪感などはすべて表情で明確に伝えられます。言語に関係なく、すべての文化がこの非言語コミュニケーションの能力を共有しています。

もちろん、表情には微妙なニュアンスが含まれることもあります。例えば、眉を少しつり上げ、少し微笑むだけで、一貫性のある信頼に満ちたメッセージを伝えることができます。

また、看護の現場では、体の動きや姿勢もコミュニケーションに影響を与えることがあります。

看護師は、こうした非言語的な合図を意識しながらケアを行う必要があります。患者の座り方、歩き方、立ち方、頭の持ち上げ方などは、その人の健康状態や姿勢を示す重要な指標になります。さらに、看護師は患者をケアしている間、自分自身の体の動きや姿勢に注意する必要があります。私たちの動きや身のこなしは自分が思っている以上に他人から見えるものであり、周囲に大きな影響を与えます。

もうひとつ、表情で気をつけたいのは、「微表情」と呼ばれるものです。これは、一瞬の表情であり、観察することは難しいですが、多くの情報を含んでいます。患者のニーズを理解しようとすると、表情と微表情は注意深く考慮されるべきです。

自分自身の表情、微表情、身のこなし、そしてケアをする人の表情、微表情、身のこなしに気を配ることは、看護師にとって非常に貴重なツールとなるはずです。患者と看護師の関係を深め、患者のニーズを適切に満たすことができるのです。