

経営のヒント 290 メラビアン[®]の法則の本質は「ダブルシグナル」

7月11日の KAO Coaching Space 代表 川添 香 (CTI 認定プロフェッショナル・コーチ)からのメルマガにとっても参考になる記事がありましたからご紹介します。…下記、メルマガ記事より…

【人と組織がうまくいく「燃える集団」をつくるメルマガ】Vol.174

一致していますか？

=====

細川さん、燃える集団を作る専門家 川添香です。

コミュニケーションで伝わっているものが

7% が言語情報:言葉そのものの意味・話の内容等

38% が聴覚情報:声のトーン・速さ・大きさ・口調等

55% が視覚情報:見た目・表情・視線・しぐさ・ジェスチャー等

だと聞いたら細川さんはどう思いますか？

つまり、視覚＞聴覚＞言語の順で相手に伝わりますよ、という意味。

実は、初めて受けたコミュニケーションの研修で出されたクイズがこれでした。

「コミュニケーションで伝わるものは、言語、声の調子や大きさ、態度、どれが一番大きいと思いますか？」

だいたい言語じゃないだろうなー、と思っていたところ、講師の答えが冒頭のものだったのです。

これは、メラビアン[®]の法則といいます。(※メラビアンは、アメリカの心理学者)

妙に納得して、コミュニケーションをとるとき自分の態度や声の調子に注意してみたものでした。

さて、実はこれは厳密に言うと、どうも違うらしいのです。

どんなコミュニケーションでもこれが当てはまるという実験ではなく、メラビアンは、この実験にある条件を付していたそうなのです。

その条件とは、メッセージ伝達において、言語、聴覚、視覚の組み合わせで矛盾したものを送った場合、メッセージの受け手はどのメッセージを受け取るかというものでした。

例えば、美味しい、おもしろい、嬉しいなどのポジティブな言葉を発するとき、高く明るい声、満面の笑みなどが伴っていればそのまま伝わりますが、

トーンが下がる暗い声、無表情などとともに発せられていけば、それは、視覚、聴覚情報の方が伝わってしまうということなのです。

ですから、単純に言語は7%しか伝わらないから、見た目や声に注意しなさい、ということではないのですね。

システム・コーチング[®]では、矛盾した二つのメッセージを”ダブルシグナル”と呼んでいます。

言葉とともに身体が発するメッセージも丁寧に扱っていきます。

私自身、ダブルシグナルの概念を知ってから、自分自身の身体のメッセージに気づくようになりました。初対面で人に会うとき、「はじめまして。お会いできて嬉しいです。」と伝えながら、実は足は出口の方を向いていました。

これにはびっくりしました。

本来の人見知りや、緊張感などが足で表現されていたのです。

無意識でこの体勢をとっていると早く話を切り上げたくなることに気づき、あるときから、足をきちんと相手に向けて話をするようにしました。

気づかれていた方はいないかもしれませんが、私は無意識で相手に大変失礼なことをしていたのかもしれない。

また、人の話をよく聞きたい、と言いながら腕組み、脚組みをしている人をよく見かけます。

言葉の意味とは裏腹に、自分を守る防衛のサインにも、上から目線にも見えます。

この場合、伝わるものは言語より態度。

メッセージの受け手は、異なる回路から異なる情報を受け取ることになるので、混乱することになります。

コミュニケーションを大事にしたいなら、言語、聴覚、視覚の情報の一致は重要です。

細川さんも、今日は自分の出しているメッセージが矛盾していないか確かめてみませんか？

思わぬ発見があるかもしれませんよ。

それでは、今日も良い一日を！

<経営のヒント>

あれ、メラビアンの法則。

知識として、知っていたが、「本質」は間違っていた！

これって、良くあることではないですか？

声と態度・雰囲気は全く違う、なんて。

「ありがとう！」と言いながら、本当にこの人は感謝しているの？

「一生懸命に聞いている」振りをしているが、どうも違うような気がする！

先日も、ある企業さんの幹部研修でのこと。

どうしても気になり、その幹部さんを注意したことがあります。

「はい、わかりました」と言いながら、次に発する言葉は、「でも・・・」「我々の業界では・・・」と言い訳や状況の説明があります。

・・・私自身、ある研修で、「あなたは言い訳の天才です！」と厳しいフィードバックを受けたことがありますから、無意識に言い訳を準備している自分がいることがありますから、気持ちは良く解ります。

それとか、研修中に、無意識に「腕を組む」とか、ずっと下を向いているだけとか。

挙句の果てに、ノートパソコンを開いて見ていたり、タイピングしていたりすると、とっても気になるものです。

本人は無意識の習慣ですから、悪いはないのですが、相手の気持ちを察することが出来ない。

幹部になるには、3人称の視点が視野・視座が必要だと研修では言っているから、知識としては知っていても、体験や智恵の行動にはなっていないのですね。

あなたはどうですか？

私は出来るだけ「意識して」自分自身を律するように気を付けています。

まずは、態度・見た目・雰囲気を気配り・目配りしましょう！

それが信頼できる上司の入り口です。