

読者の

Letter to editor

声

2019年6月号入門講座「チーム医療の一員として積極的にコミュニケーションを図る」¹⁾(平野明日香先生)を拝読し、日常臨床で痛感している双方向性のコミュニケーションの重要性を再認識いたしました。

しかし、メラビアンの法則の一節に思うところがあり、筆をとった次第です。確かにメラビアン²⁾は、“7%言語+38%声色+55%表情”を提唱しています。これは、三段階(好意・中立・嫌悪)の表情(顔写真)を提示しつつ、三段階の声色で“maybe”(まあね)という中立的な単語が発せられた際、聞き手が受け取る感情は声色よりも表情の影響が優位であった。こういったシンプルな実験の組み合わせから算出された数値です。したがって、コミュニケーション全般における言語的、聴覚的、視覚的情報の重みづけを算出したものではありません。この数値が拡大解釈され、コミュニケーションスキルのセミナーなどで広く流布しているのです。メラビアン自身が著書²⁾のなかで、就職面接において言葉がよくても振る舞いが悪ければ低評価とされる例を挙げていることが、誤解の始まりだったのかもしれない。

メラビアンは自身のウェブサイト³⁾で、“7%言語+38%声色+55%表情”は「好き嫌いといった感情と態度の実験から生み出されたものである。感情や態度に関してでなければ、この式は成り立たない」と拡大解釈に苦言を呈しています。拡大解釈に関し、平野喜久⁴⁾は「とんでもない誤算の産物」だと批判しています。また、梗間⁵⁾は「俗流解釈」を否定し、本来は「言葉と態度なりが矛盾するのがよろしくない」と解釈すべきだ」としています。

メラビアンの法則の拡大解釈は、各種セミナーなどでキャッチーなフレーズとして用いられるのは見過ご

すよりありませんが、学術誌掲載には配慮が必要でしょう。コミュニケーションにおける言語外要素の重要性を否定するものではありませんが、「メラビアンの法則」, 特に“7%言語+38%声色+55%表情”の数値の取り扱いには慎重であるべきと考えます。

- 1) 平野明日香: チーム医療の一員として積極的にコミュニケーションを図る. PT ジャーナル 2019; **53**: 595-597
- 2) Mehrabian A: Silent Messages. pp 42-47, Wadsworth Publishing Company, Belmont, 1971
- 3) Mehrabian A: “Silent Messages” —A Wealth of Information About Nonverbal Communication (Body Language). <http://www.kaaj.com/psych/smorder.html> (2019年7月23日閲覧).
- 4) 平野喜久: 天使と悪魔のビジネス用語辞典. pp230-233, すばる舎, 2004
- 5) 梗間 剛: 高次脳機能障害・発達障害・認知症のための(邪道な)地域支援養成講座(第12回): 言語とコミュニケーション(後編) Looping/Dipping, メラビアンの法則, ガヴァーイ問題等. 地域リハ2017; **12**: 256-265

東京都保健医療公社多摩北部医療センターリハビリテーション科
高橋 宣成

*

文章というものは読み手によってさまざまな印象を与えるということをあらためて実感しました。私自身コミュニケーションにおいてメラビアンの法則のような考え方があることを若手に知ってほしいという想いで記載しましたが、いただいたご意見のように読み手によって拡大解釈につながる可能性もあると感じました。文章に書いたように「自分は正しく伝えた、相手の理解が悪い」と考えてしまう人もいますので、自分が何を発したかではなく、相手が理解できるように配慮できたか、相手の理解度も確認したかということまで考えるきっかけになればと思います。紹介させていただきました。

今回の記事がコミュニケーションについて再考するきっかけになったことは幸いに思います。

藤田医科大学病院リハビリテーション部 平野明日香