

上手な「わたし」の 伝え方 ——「パフォーマンス学」の基本

アイデンティティとイメージ発信

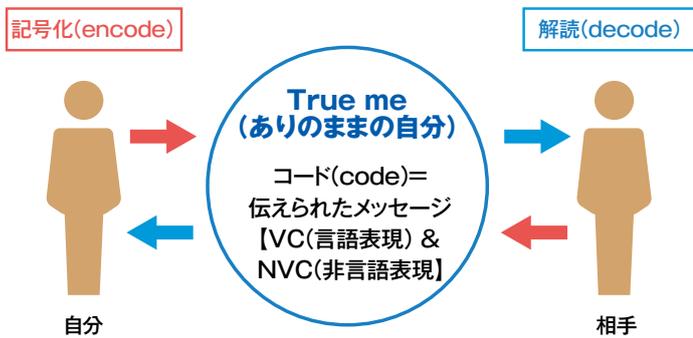
私たちは人に会った時、自分がどんな人間かを「コード (code)」にして相手に届けています。このプロセスを、「記号化 (encode)」→「解読 (decode)」と言います。

このメッセージのやりとりを、聞き手と話し手の役割を交替しながら総合的に、同時に展開していくのが、人間のコミュニケーションの原則です。【図1】をご覧ください。

このようなやりとりの際、相手と「良い人間関係をつくりたい」と無意識の中でも思っているのが、社会的動物である人間の常です。つまり、なるべく「良いわたし」を見せたいと思うのです。

ところが、実際に相手に見せている「わたし」が、本当の自分とはまったく異なる「わたし」として見せていると、次第に心の重

図1 伝えるためのコード化



作成：佐藤綾子

荷になっていきます。

例えば、私が主宰する自己表現力養成セミナーの社会人受講生がよく体験すること



佐藤 綾子

博士 (パフォーマンス心理学)
日本大学芸術学部 教授

【さとう あやこ】信州大、上智大学大学院、NYU大学院卒 (共にMA)。上智大学大学院博士後期課程満期修了。立正大学大学院心理専攻 (Ph.D.)。「パフォーマンス学」の第一人者として、自己表現力向上セミナーを主宰。著書 全177冊。

があります。「統率力と決断力のある落ちついたわたし」を表現したいと思い、本人はどのようにふるまっているつもりでした。ところが、相手がその人から受け取ったイメージを評価表に記入してもらったと、「楽しそうなお人」「明るい」「元気がよすぎる」など、自分の思ったイメージと異なるさまざまな答えが返ってくるのです。

つい最近の例では、自分のイメージ発信の確かさを信じて疑わなかったJ大学のF教授の場合で、これはかなり深刻でした。本人は、「クールでインテリジェントなわたし」というイメージを発信しているつもりだったのですが、その時のセミナー参加者150人全員の彼女に対する印象は、「friendly」「kind」「cheerful」でした。つまり、「cool」や「intelligent」とは、だれ一人思わなかったのです。

なぜこのようなことが起こるのか？ その理由の1つは、自分のイメージを記号化

する時に、「どんな言葉 (verbal communication) を使おうか」とはいろいろと考えますが、言葉以外の「非言語表現 (non-verbal communication)」については、あまり考えていないことが多々あります。

この重要な非言語表現を使いこなすためにも、まずは「どんな自分を表現していくか」について、次の項から理論的に見ていきましょう。

パフォーマンス学の「フレーム理論」

人間は「多面体」です。明るく、元気よく、力強くある一方で、実は寂しがりいで、心の底ではたれかに頼りたい、こんなことはよくある例です。したがって、自分のアイデンティティーがたった1面体だという考えは間違っています。

いくつもの素晴らしい要素を持ち、素晴らしい要素もある自分。それが、「ありのままの自分」＝「True me」です。

その「True me」の中で、その「場」によって目の前の「相手」に、どんな自分を見せていくか。自分の強調したいイメージを、「フレーム (額縁)」の中に入れて相手に見せる。ちょうどレオナルド・ダ・ヴィンチの「モナ・リザ」のような小さな名画を額縁に入れ、ルーブル美術館の展示室に飾るようなものです。

額縁の中だけを見て、額縁の外はあまり見ないという、私たちの受け取りの心理を

見事に表したのが、パフォーマンス学の基本理論の1つでもある「フレーム理論」です。「場」と「かわり」の2つをキーワードに、今の瞬間、どんな自分を見せていくか。それを常に考えましょう。それが、「上手なわたし」の伝え方」の第1条件です。

「パフォーマンス学」とは何か？

さて、すでにお伝えしている「パフォーマンス学」ですが、この学問には大きな特長が2つあります。

第1の特長は、ダーウィンの「進化論」に似ていることです。ダーウィンは、「変化に対応できるものだけが生き残れる」ことを主張しました。パフォーマンス学における自己表現の考え方も、これとまったく同じです。

相手との「かわり」、そして、その「場」が自分に対して必要としているもの。それらを読み取って、最適な自分をフレームに入れていくのですが、その「場」と「かわり」でさえ、社会や文化の変化と無縁ではありません。簡単に言えば、その時代で求められるあなた自身も、刻々と変化しているのです。

誰が10年前に、ユニクロやエイチ・アイ・エスが、社内公用会議の言語を英語にすると思っていたでしょうか？ 誰が20年前、2020年のオリンピック・パラリンピックが東京で開催されると確信していたでし

ようか？ 押し寄せるグローバル化の波の中で、望ましいものとして求められる「自己イメージ」もまた、変わってきているのです。

もつとわかりやすい例として、平安時代の美人像といえは、「おかめ顔」だったことでしょう。今の時代に、「あなたはおかめ顔ですね」と言ったところで、相手が「あなたは美人ですね」と言われていると解釈できるかどうかは、まさに疑問です。

パフォーマンス学の視点が進化論の視点に似ていると言えるのは、このようなフレキシビリティの重視に基づいているからです。

第2の特長は、パフォーマンス学は「サイエンス」だということです。一般的に測れないと思われるものを計測しています。

例えば、20年前に企業のコンプライアンスやサステイナビリティを数値化しようとした人は、日本にはいなかったはず。同じように、人間関係にまつわるさまざまな要素を、私は日本の「パフォーマンス学」の創始者として、33年もの間、研究と実験を重ねて測り続け、数値化して実証してきました。

パフォーマンス学はすべてを計測し、その計測をきちんとすれば、反証可能性を残す学問として確立しているものです。その意味で、STAP細胞が存在するか否か、方法論がまったくわからないという例から、「計測可能かどうか」が大きな条件で

あることがわかるでしょう。

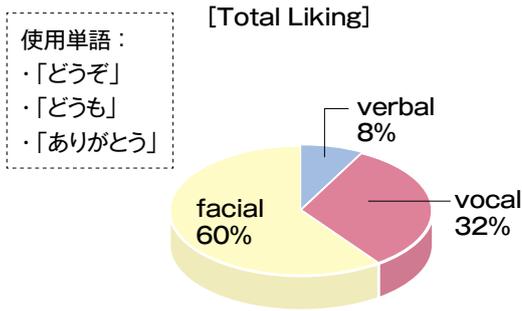
好意の総計

このように計測可能なパフォーマンス学の研究成果の中で、一般人にもわかりやすくおもしろいデータが、「AS好意の総計」Total liking (AS=Ayako Satoの略)です。日本版は、私の研究室で1993年から実施、1994年に結果をまとめたものです。

【図2】をご覧ください。この実験では、「どうぞ」・「どうも」・「ありがとう」の3つの言葉だけを選択し、一人の人間がそれぞれの「言葉」を「顔の表情」と「声」を変えて、映像に収めます。この動画を今や3000人以上の被験者に見てもらった結

図2 AS好意の総計

AS好意の総計(日本人対象)



佐藤綾子、1994、実践女子大学研究室データより

果、「顔の表情60%」、「周辺言語(声にまつわる音声要素)32%」、「言葉8%」という「好意の総計」の数値が得られました。

つまり、あなた自身を好感的に伝えたい場合、いくら良い印象の「言葉」だけを考へても、「顔の表情」次第で、相手には一切の好感的印象は伝わらないということになります。

では、このように大事なウエイトを占めた「顔の表情」のイメージは、どのように相手に伝わっていくのでしょうか？

ここで重要なのは、心理学者T・ウィルソンの「adaptive unconsciousness (適応的無意識)」という視点です。彼は、「人間は、1秒間に1万1000要素の情報を視覚だけからインプットし、そのうち1秒間あたり40要素を脳で処理している」という著書を発表しました。

さて、そのようなことが可能であるならば、1秒で第一印象が決まるかもしれない。そう私が考えていた時に、心理学者N・アンバダイラの「2秒の表情」の意味についての研究発表がなされました。

そこで私が実験したのが、「AS2秒の表情読み取り実験」です。これは7人の大学院生の1分間の自己紹介を録画したもので、そこから音声要素を除いた映像を、現在4000人弱の人々に見せて継続的に集計しています。この動画のうち最初の「2秒」だけを被験者たちに見せると、見事この7人の人柄を言い当てています。

この映像を、2秒・5秒・10秒に延長しても、結果は変わりませんでした。つまり、「第一印象」はたった2秒で「表情」から読み取ることができ、その人の「人柄」まで見抜くことができるという実験データが出たのです。

もちろん、集中して見るという条件つきです。ぼーっと見ていれば、2秒どころか1分経っても、相手がどんな人かをキャッチできないでしょう。

そう考えると、「上手なわたし」の伝え方」という大きなテーマの結論は、瞬間的な自分の「表情」に十分に気をつけ、明るさや誠実さ、温かさなどのあなた自身の特長が、自分の表情に出ているかどうかが重要だということです。ご自身の顔を、ぜひ鏡の前でチェックしてみてください。

そして、自分の持っている多くの良い面の中から、その「場」と「かわり」、「時代性」に応じて、「これが今一番見せたい自分の姿だ」という部分をフレームに入れて、きちんと相手に届けていきましょう。その時に、言葉だけではまったく足りません。「非言語表現」(顔の表情・声など言葉以外の要素)を意識してください。

ご参考までに、「AS人づきあいのパフォーマンス・スキル《心理テスト》」で、今のあなたの人間関係力をチェックしてみましょう。

AS 人づきあいのパフォーマンス・スキル《心理テスト》

(作成：佐藤綾子) ※ASは佐藤綾子のイニシャルです

社会的スキルの中でも、特に人とのかかわり、人と良好な人間関係をつくっていく力が人間関係スキル (Human Relationships Skills) です。この心理テストは、主として「対人能力」と「コミュニケーション能力」にかかわる力を測定します。設問D)の「報酬を与える聞き手になる」は、仲間・上司および部下、年上・年下の相手に対して、特に重要な信頼関係づくりの基本的パフォーマンス能力です。

*設問A)～D)のスキルごとに、1～5の項目があります。

右記の中から回答を1つ選び、点数を()内に記入し、各スキルごとに合計点を出してください。

最後にA)～D)すべての合計点を出してください。

大変あてはまる	5点
かなりあてはまる	4点
少しあてはまる	3点
あまりあてはまらない	2点
まったくあてはまらない	1点

A) 人づきあいの基本的スキル (言語メッセージ)

1. 人の話を聞いて理解している () 点
2. 適切なことばであいさつをしている () 点
3. お礼を言う () 点
4. ことばで敬意を表している () 点
5. 自分から会話を始める・会話を続ける () 点

Aの合計

点

B) 人づきあいの非言語的スキル (行動メッセージ)

1. 相手の表情やしぐさから気持ちに気づき対応している () 点
2. 感動を表情やしぐさで表している () 点
3. 相手の目を見て話し、聞いている () 点
4. 適切な声の調節をしている () 点
5. 愛情・思いやりのスマイルを送っている () 点

Bの合計

点

C) 援助のスキル

1. 相手の変化に気づいてことばをかけている () 点
2. 相手の要求を知り、対応している () 点
3. 相手の立場に立って考えている () 点
4. 相手に喜んでもらえることをしている () 点
5. 相手を上手にほめ、叱り、助言している () 点

Cの合計

点

D) 報酬を与える聞き手になる

1. 相手の話をよく聞いて、あいづち・うなずきを送っている () 点
2. 自分と相手の違いを知り、尊敬と受容の態度を表している () 点
3. 即答で否定していない () 点
4. 前傾姿勢、開いた姿勢などのボディメッセージを送っている () 点
5. 相手の感情に共感し、その感情を反射している () 点

Dの合計

点

もっと詳しく
知りたい方は…

『非言語表現の威力』
(講談社現代新書、2014年)



『自分をどう表現するか』
(講談社現代新書、1995年)

得点による診断と今後へのアドバイス

*自分の得点を下記左枠に転記してください。

あなたの得点		あなたの診断とアドバイス		
A	人づきあいの 基本的スキル _____点	[0 ~ 17] 点 基本的に、人間関係は失敗 です。 大反省してください。	[18 ~ 22] 点 ほぼ良い人間関係です。 さらに向上を目指しまし ょう。	[23 ~ 25] 点 人づきあいの達人です。 このままGO !
	人づきあいの 非言語的スキル _____点	[0 ~ 17] 点 ことば以外の人間の表現に 無関心すぎます。	[18 ~ 22] 点 ことば以外でほぼ上手に人 と関係しています。	[23 ~ 25] 点 人づきあいの達人といえ ます。 ことばにとらわれてしま わない観察力があります。
C	援助のスキル _____点	[0 ~ 15] 点 まったく人を助けていま せん。 人からもらうことだけを考 えないようにしましょう。	[16 ~ 22] 点 人をほぼ助けています。 人づきあいの名人になるに は、もう一歩努力が必要で す。	[23 ~ 25] 点 たくさんの人を助けていま す。 素晴らしい人です。
	報酬を与える 聞き手になる _____点	[0 ~ 15] 点 このままでは、あなたと話 したい人がいなくなってい まいます。 心をこめて聞きましょう。	[16 ~ 22] 点 ほぼ上手に聞いていますが、 相手が本当にあなたを信頼 するためには、さらに丁寧 な態度が必要です。	[23 ~ 25] 点 聞き上手です。 相手から関心・尊敬・愛・ 友情などのポジティブな感 情が集まり、成功している 人です。
A ~ Dまでの 合計得点 _____点		[0 ~ 68] 点 人とつながる力、特に対人 関係スキルがまったく不足 しています。 このままでは人間関係は失 敗です。	[69 ~ 89] 点 ほぼ人とよい関係がつくれ ています。 さらに大きな成功を求めて 努力しましょう。	[90 ~ 100] 点 対人関係が理想的にできて います。 人の力を得たり、自分も人 に力を与えたりできるため、 社会のリーダー的存在に なっています。

※この心理テストは、いずれも社会的スキル・人間関係スキルなどの先行研究に基づいた科学的な尺度です。《知的財産権》が佐藤にありますので、無断複写・複製・転載を禁じます。