

Week 12 Delivering a presentation (2): Nonverbal communication

今回は、プレゼンテーションにおける「言葉」の大切さに焦点を当て、明示的であれ示唆的であれ、話し手の言葉はその人物の人柄を形成する要因になり、聴衆の感情にも大きく影響すること、ゆえに、言葉の選択には注意を払う必要があることなどをお話しました。

前回、情報を伝達し、相手に理解を求め、何らかの決断を下してもらいたい場合、言葉ではっきり意思決定を求めるべきであることをお話しました。言葉は、相手に自分の信念を伝えるための欠かせないツールです。しかし、聞き手は「言葉」だけでなく、発表者の非言語的な部分もよく見えています。発表者がどんな人物か、見た目や振る舞い、顔の表情などから読み取っています。そしてそれらを基に発表者に対して、主観的な判断を下します。プレゼンテーションが効果的であったかどうかは、そうした聴衆の判断で決まるので、発表者は、聴衆の前に姿を現す瞬間から自分の一つ一つの動作や行動に気を配る必要があります。また、話のペースや抑揚、声の高さなどはプレゼンテーションの効果を左右する大きな要素です。それはメッセージが言葉とともに、言葉に付随する要因も聞き手の理解や印象、感情に影響するからです。今回は、そのような非言語コミュニケーション (nonverbal communication) の役割について考えてみることにしましょう。

クリントン元米大統領の話し方

皆さんは、クリントン元米大統領 (1993-2001在任) の演説を聴いたことがありますか。クリントン氏は国民の好感度が高く、雄弁なことで広く知られています。大統領選に向けた9月5日の米民主党大会は、再選を目指すオバマ大統領を次期大統領候補に指名し、クリントン氏はオバマ氏のもとでの結束を呼びかける応援演説*を行いました。メディアはクリントン氏の今回の応援演説は、史上最高の出来だろうと高く評価しています。

クリントン氏の演説は、聴衆の感情に訴え、彼らの心をうまく捉えて感動的です。彼の声には変化があり、表情があります。自分の感情を言葉に乗せ、観衆を奮い立たせます。その表情は声のトーンやペース、抑揚に表れています。例えば、クリントン氏は、オバマ政権が成し遂げた業績を早い口調で語ります。観衆はそのテンポに導かれて一斉に歓喜の声を上げますが、彼はさらに声高々に、観衆に語り続けます。そして最高潮に達したところで、ペースを落とし、最後に締め部分で1語ずつはっきり発音し、力強い口調で文を終わらせます。ここで観衆は総立ちとなり熱狂状態となります。クリントン氏の話は、最初 slow & calm で始まり、聴衆に耳を傾かせ、彼らの集中が高まってきたところで fast & high に話し方が変わり、そして話の核心となる部分で slow & strong で一気に盛り上げるような形でスピーチが流れて行きます。その波が全体を通してテンポよく繰り返される感じです。

例えば、クリントン氏の演説の結びの部分を見てみましょう。



Illustration by Yukako Kawauchi

“My fellow Americans, if that is what you want, if that is what you believe, you must vote and you must re-elect President Barack Obama. God bless you and God bless America.” (アメリカ合衆国の同胞諸君、もしそれがあなたの望むことであるなら、それがあなたが信じることであるなら、あなたは投票しなければなりません。そしてバラク・オバマ大統領を再選しなければいけません。皆さんに神の祝福がありますように。アメリカに神の祝福がありますように。) クリントン氏は、この最後の部分で、オバマ氏の名前を1語ずつはっきり発音し、Good bless you. と言って、話を締めくくります。このとき観衆が一斉に奮い立ちますが、それはクリントン氏が演説を通して聴衆をこのように導いているからです。クリントン氏の演説は、抑揚やペース、声の高低だけでなく、顔の表情も豊かで、身ぶりや手の動きも好印象です。クリントン氏は「雄弁」だと言われますが、それは演説が論理的で、機知にあふれており、非言語的な要素とうまく組み合わさっているからです。このスキルは長年の経験や、コミュニケーションのプロから直接指導を受けて、訓練を重ねて得た賜物です。

非言語コミュニケーション

それでは、非言語コミュニケーションにはどのようなものがあるのでしょうか。非言語コミュニケーションには言葉以外の手段、例えば、身ぶり (gesture) や、姿勢 (posture)、態度 (attitude)、顔の表情 (facial expression)、視線 (eye contact) などがあります。これらに加え、声の高低 (tone) や声質 (voice quality)、抑揚 (intonation)、間 (pause)、声の大きさ (volume)、テンポ (speed) などがあります。後者は、言葉そのものに付随する非言語コミュニケーションで「パラ言語」 (= 「周辺言語」 paralanguage) と呼ばれています。先ほど触れたクリントン氏の演説は、このパラ言語の使用において優れたものでした。この他、服装や髪型、アクセ

サリーなども非言語コミュニケーションに含まれます。これら非言語的な要素は聴衆に無意識に伝わり、話し手やプレゼンテーションに対する印象に大きな影響を与えます。

演壇に立つ

発表は、会場に入ってあなたが発表者であることが聴衆に明らかになった瞬間からすでに始まっています。聴衆はあなたの服装や髪型など、上から下まで全て観察しています。以前私の学生が、その日私が着ていた服と口紅の色がマッチしていることを授業を始める直前に指摘して、ハッとしましたことがあります。ですから、どのような種類の発表で、会場にはどのような人が集まるのかよく考えてその場にふさわしい身なりをし、思わぬ誤解を招かないようにする必要があります。

さて、司会者に紹介されたら、ゆっくり立ち上がり、姿勢を正してゆっくり歩き始めます。そして聞き手の前に立ったら、聞き手を見渡し、落ち着いて話し始めます。そして司会者に向かって、“Thank you very much, Mr./ Ms.~ (for your kind introduction).” と簡単に礼を述べ、“I’m...” と簡単に自己紹介します。前回も述べたように、このとき決して「英語が苦手」などと言ってはいけません。心の中はドキドキしていても、堂々としていることが重要です。

声のトーンは話し手が明るく元気に話せば、聴衆も明るく晴れた気持ちになり、暗く話せば、会場は暗い闇に包まれた雰囲気になります。また話し手が緊張して早口になると聞き手の心理に影響して、聞き手も緊張してしまいます。リラックスして聞いてもらうときは、発表者はリラックスする必要があり、盛り上げるときは、発表者自身も盛り上がるように話すことです。発表者の話し方で聴衆の反応が決まるのです。

「間」の効用

次に、プレゼンテーションにおいて大変重要な働きをする「間」について考えましょう。効果的なプレゼンテーションをするには、間をうまく活用する必要があります。間は聴衆に、

- 1) 情報を整理し吸収する時間を与える
- 2) 考える時間を与える
- 3) 決定する時間を与える
- 4) 聞き手に注意を向けさせる
- 5) 聴衆から笑いを引き出す
- 6) 拍手や喝采を引き出す——など、聴衆とのインタラクティブ (相互交流) をはかる上で重要な機能を果たします。従って、「立て板に水を流す」ような間のない話は、聴衆が理解し吸収する時間を与えず、聞いて欲しいメッセージが効果的に伝わらない上、聴衆と一体感のない、一方通行のプレゼンテーションになってしまいます。

間は、聴衆が声援や拍手を送ったり、笑いで話し手に反応を示したりする場を発表者側が意図的に作る時間的空間です。間は、聞き手に大事なポイントを伝えた後に、また、先のクリントン氏の演説の例で言うと、聴衆の反応 (拍手や喝采)

を得る時に作ります。実は、クリントン氏の高いトーンで強く押し出す口調は、「このあと声援を送るんですよ」というサインでもあり、聴衆に声援を送る準備をさせている段階でもあります。そして語尾を言い切ったところで、間を空け、聴衆の声援を一斉に受け入れる訳です。聴衆とのこのようなやり取りは、間を利用した究極の非言語コミュニケーションです。

アイコンタクトの働き

発表する時は、スクリーンや原稿ではなく、聞き手に注目すること、つまり聞き手に視線を投げかけながら話すことが大切です。そうすれば聞き手も顔を上げ、自然と発表者の話に注意を向けるようになります。また、話し手がどのくらいの頻度で聞き手とアイコンタクトするかで話し手の印象も大きく変わってきます。アイコンタクトがないと聴衆は発表者に対して疎遠な印象を持ち、注意も途切れてしまいますが、アイコンタクトがあると、親近感を持ち、自信があると熟練しているという印象を持ちます。また聴衆は話し手を信用するようになり、話し手に賛成します。

アイコンタクトは、一人一人順番に、そして全員に投げかけます。大きな会場の場合は、聴衆の方向に目線を向けるだけで周辺一帯の聴衆は話し手が自分を見ていると思い、少ない聴衆の場合と同じ効果を得ることができます。また、アイコンタクトは、フレーズ毎や、一語一語を強調して述べるときに次の人へと変えていきます。しかしフレーズに you を入れたり、you でフレーズが終わったりする場合は、一人ではなく全体に目線を送ることが大切です。この時、手の甲を上に向け、聴衆全体を指している身ぶりをすれば、動きのある、より効果的なプレゼンテーションを行うことができますでしょう。

* Bill Clinton 氏の演説は次のサイトで視聴できます。

“Anatomy of a Speech: Democratic National Convention” by The New York Times/ International Herald Tribune (Sept. 5, 2012)
www.nytimes.com/interactive/2012/09/04/us/politics/democratic-convention-speeches-annotated.html?emc=eta1#billclinton

ONE POINT ADVICE

効果的なプレゼンテーションを行うには「言葉」の使用だけではなく、言葉以外の聴衆に与える影響にも十分配慮する必要があります。

——次回は10月30日に掲載予定です



田中真紀子 (たなか・まきこ)
神田外語大学外国語学部英米語学科教授。著書に「The Essential Guide to Academic Presentations」(マクミランランゲージハウス) など。専門は教育学 (英語教育、児童英語教育)、応用言語学。