

2013年8月号(年10回予定)
学校法人 田村学園 横浜経理専門学校
教務部キャリアデザイン室 発行
〒220-0011 横浜市西区高島2丁目2番11号
電話 (045) 453-5500
FAX (045) 453-2776
<http://www.tamura.ac.jp/keiri/index.html>

第6回は、『第一印象を良くするポイント』の3つめの『表情』についてご紹介します。

みなさんは、毎朝、鏡で服装や髪形など、身だしなみをチェックしていると思いますが、自分の表情について考えたことはありますか？

その人の印象にも大きく影響しますので、ここで確認していきましょう。

第6回のテーマ

1. なぜ表情は大切か
2. 笑顔の効果
3. 笑顔のポイント
4. アイコンタクトの重要性

1. なぜ表情は大切か

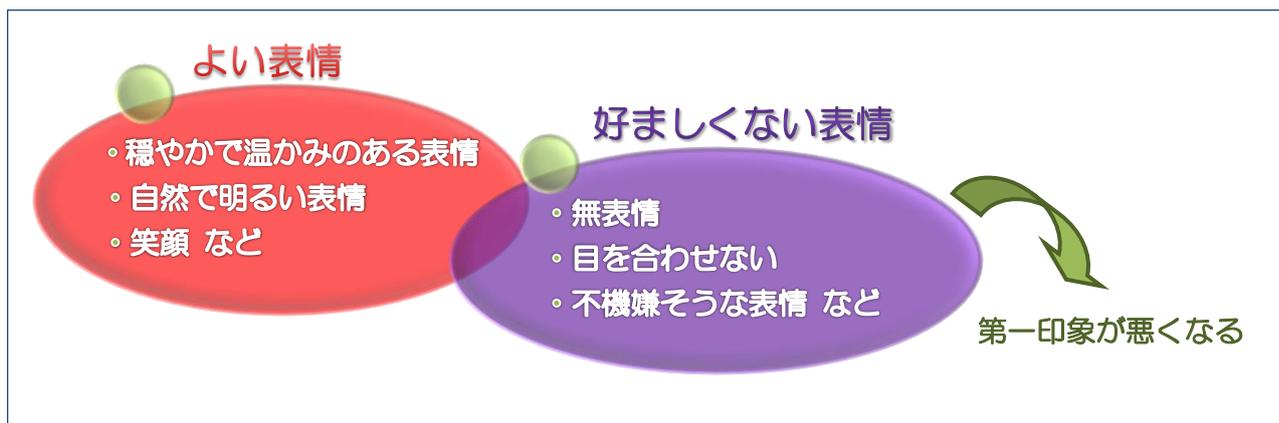
私たちは様々な手段を用いて、コミュニケーション（意思の疎通）を図っています。コミュニケーションには、対面コミュニケーション（face-to-face communication）と、電話やメールのような非対面コミュニケーションがあります。対面コミュニケーションにおいて、相手の考えや気持ちを理解しようとするとき、相手が話している言葉（言語情報）だけでなく、それ以外の非言語情報からも多くの情報を得ています。
〔※メラビアンの法則でいうと、視覚からの情報は、55%を占めている〕

中でも表情は自分の中の感情や意思を外部に伝える手段として、大きな役割を果たしています。しかし、自分では気づかないうちに相手に意図していない情報を送っている可能性もあります。コミュニケーションを円滑に行い、自分の意思を正確に伝えるためにも、表情は重要です。

しかし、今、自分がどのような表情をしているかは、鏡を見ない限り分かりません。日頃からどのような表情で相手に接しているか、相手に不快感や不快感を与える表情をしていないかどうか、常に自分の表情を意識することが大切です。



よい表情と好ましくない表情



参考 1：表情について

人は相手の顔の一部のごくわずかな動きから、その人の心の動きを察知しています。

例 1 面接で受験者が「明るく社交的で、何事にも積極的な性格です」と言葉では言っているが、終始表情が暗いと、採用担当者は「実際は違うのではないか」、「嘘をついているのではないか」と考えてしまいます。

例 2 上司に複雑な仕事を頼まれて、「任せて下さい」と言っておきながら、表情が一瞬曇ったりすると、上司は「自信がないのかもしれない」、「本当に大丈夫なのか」と心配になり、任せることに不安を感じます。

感情や思考は、無意識のうちに表情に表れてしまいます。そして言葉（話の内容）と表情が矛盾していると、相手は不自然に感じ、疑問や不信感を与えてしまうことがあるので、注意しましょう。

2. 笑顔の効果

1. 出会った瞬間の笑顔が大切

『よい表情』の代表が、『**笑顔**』ではないでしょうか。初対面の人に会うときや、初めて訪問する慣れない場所では、不安な気持ちになったり、緊張したりします。それらを取り除くのが、『**笑顔**』です。温かい笑顔で迎えられると、緊張感がやわらぎ、その場は居心地のよい空間となります。笑顔はその場の空気を和ませる力があるのです。

このように言葉だけでなく、相手やその場にふさわしい表情を添えることにより、安心感や信頼感を与えることができます。特にビジネスの場では、人に出会った瞬間の笑顔が重要です。相手に好感を与える笑顔であれば、それはあなたにとって最高の武器になります。

もちろん、相手はあなたが所属する企業にもよい印象を持ってくれるので、企業のイメージアップにもつながります。

2. 表情（笑顔）は連鎖する

その人の表情は、相手に連鎖します。自分が笑顔で接すると、相手も笑顔になります。

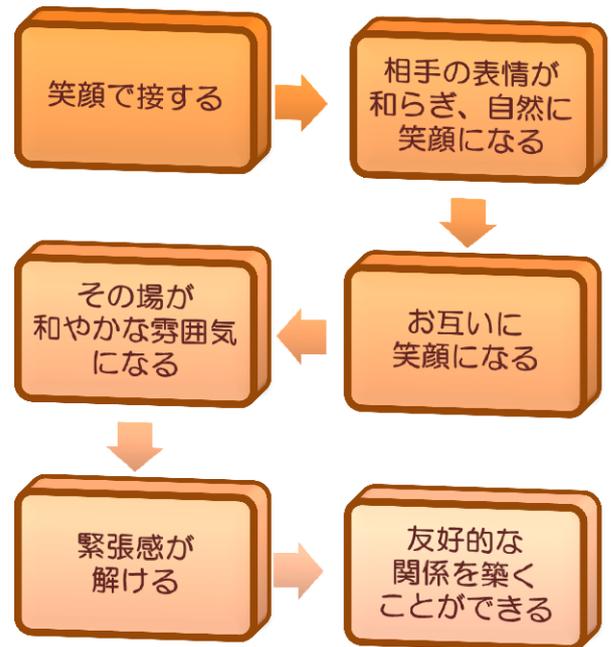
反対に不機嫌そうな表情でいると、相手も不機嫌になり、初対面の相手であれば、初めから関係はうまくいかなくなってしまいます。

このように表情は、プラスの連鎖だけでなく、マイナスに働く場合もあるので、注意が必要です。

また、相手の笑顔に対してこちらが笑顔で返すと、相手は自分の行為（笑顔）に対してよい反応が返ってきたことで、その行動は ※1 強化されます。

※1 強化…その行動が増えること。

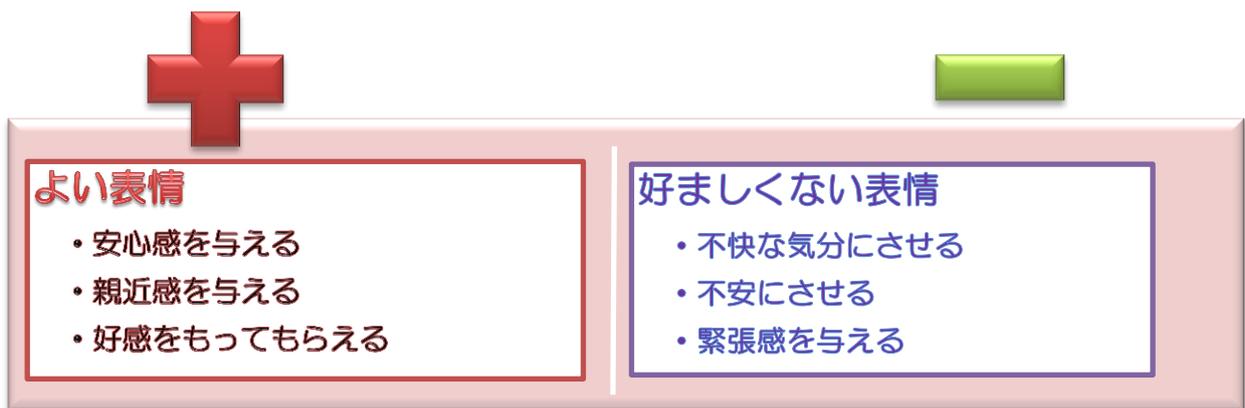
つまり、相手はあなたにいつも笑顔で接してくれるようになる、というメリットがあります。



3. 笑顔は周りの人の雰囲気を良くする

雰囲気は自らが作り出すものです。笑顔は連鎖するので、日頃から笑顔でいることで、あなたのイメージはよいものになり、それは周りの人にもよい影響を与えます。

表情が周りの人に与える影響



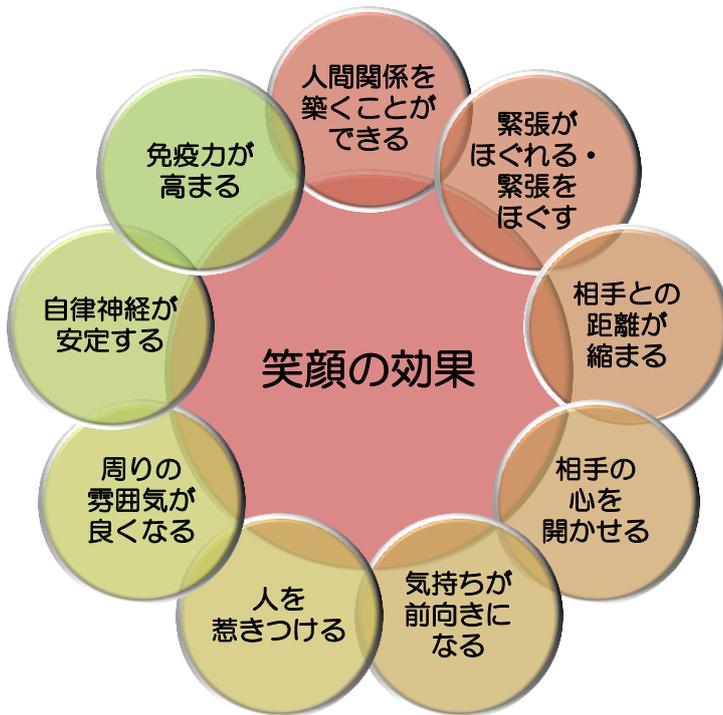
※どちらの表情も周りの人の気持ちや、その場の雰囲気に影響を与えます。

4. その他の笑顔の効果

次頁の図のように、笑顔には様々な効果があります。

近年、医学的にもよい効果があるという結果も発表されています。

笑顔の効果



参考1：笑顔で免疫力が高まる？！

笑うことで免疫力が高まるのが医学の分野で実証されています。

リンパ球に含まれる免疫細胞の一つであるNK細胞〔ナチュラル・キラー細胞〕は、インフルエンザやガン細胞などのウイルスに感染した細胞まで殺傷する能力を持つことで注目されています。

笑うことや笑顔でいることは、心身の働きを向上させるため、これらの病気の予防や治療・改善に有効とされています。

反対に悲しみやストレスは、NK細胞の活性が鈍くなり、免疫力が低下して、ガンなどの身体の病気や、うつ病など心の病気にかかりやすくなったり、悪化させたりします。

このことから、心とからだは密接につながっていて、心の在り方がいかに大切かということが分かります。

3. 笑顔のポイント

1. 笑顔の3つのポイント

1. 目元

相手により感情を持つと、自然に目尻が下がり、瞳が輝くなど、その感情が目に表示されます。

穏やかな目元から、優しい微笑みが生まれます。

2. 口元

口角〔唇の端〕を横に引くだけだと、不自然な笑顔になってしまいます。

口角を心持ち引き上げるようにすると、自然で柔らかな笑顔になります。

3. 心

表情に『相手に対する心（気持ち）がこもっているか』が最も大切です。

穏やかで温かみのある笑顔の源は、『心』です。

『表情に心をこめる』

例えば、お客さまを笑顔でお迎えするのであれば、「ようこそお越しくございました」、「いつもありがとうございます」という感謝の気持ちがこもっていなければ、表情だけ笑顔であっても、歓迎・感謝の気持ちは伝わりません。

このように人の感情は、表情が伴わなければ、伝わりません。心からの笑顔は、表情だけでなく、声も明るくなり、よりよい印象を与えることができます。

2. 笑顔に見える表情とは

自分では笑顔で対応しているつもりでも、相手は笑顔だと感じていないことがあります。

笑顔は、^{こうかく}口角が上がった形が基本です。

- 顔の表情は、表情筋でつながっているので、笑顔になると、頬も上がります。
- 目尻と眉は少し下がります。



表情が硬い人は…

顔には約30種類の表情筋があります。表情が硬い理由の一つとして、日頃からあまり顔の筋肉を使っていないことが考えられます。表情筋は使わないでいると衰えてしまいます。

表情は内面とリンクしているので、自分の感情を意識してみるとよいでしょう。また、日頃から口角を上げるように意識し、何事も前向きに捉え、笑顔を心がけていくことで、自然な笑顔になってきます。

4. アイコンタクトの重要性

声にも表情があるように、目にも表情があります。よりよい印象を与えるには、※2 アイコンタクトが欠かせません。

※2 アイコンタクト…視線と視線を合わせること。

1. アイコンタクトの特徴

① アイコンタクトは、コミュニケーションの基本

アイコンタクトは、コミュニケーションを図るツールの一つです。視線を合わせることによって、相手の存在を認知していることを伝え、安心感を与えることができます。

あいさつや、お辞儀をする前に、まずアイコンタクトを取るように心掛けましょう。

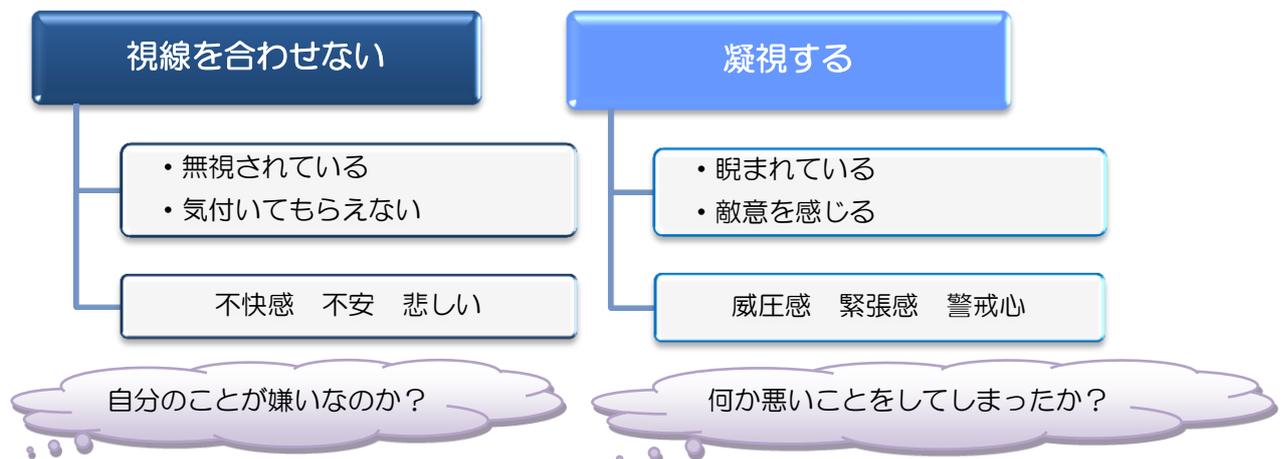
② アイコンタクトは、感情を表す

脳と視神経は、直結しているため、目には、感情がはっきり表れます。

視線は、相手への注目・興味・愛情・敵意・軽蔑など、様々な感情を伝達しています。

ビジネスの場や面接では、相手に仕事に対する意欲、誠実さ、真剣さを伝えることが大切です。

下記の例のような視線は、マイナスイメージを与えるだけでなく、相手に負担を掛けることになるので注意しましょう。



参考2：『目は口ほどに物を言う』

『目は口で話すのと同じくらい相手に気持ちを伝えることができる』という意味のことわざですが、これは『たとえ言葉でうまくごまかしたとしても、本心は目に表れてしまう』ということでもあります。心と言葉が一致していることがいかに大切であるか、ということが分かります。

アイコンタクトを取る際の注意点

- 会話中は、穏やかな表情で、目に力を入れず、優しい視線を送ります。
- アイコンタクトは多すぎても、少なすぎてもよくありません。60~70%位の割合で合わせるとよいでしょう。適度な頻度でアイコンタクトを取ることが大切です。

※じっと相手を見続けると、逆効果になることもあります。

- 一般的に人は、10秒以上見つめられると、不快に感じます。じっと見つめられていると、相手は、敵意・疑惑を感じるからです。

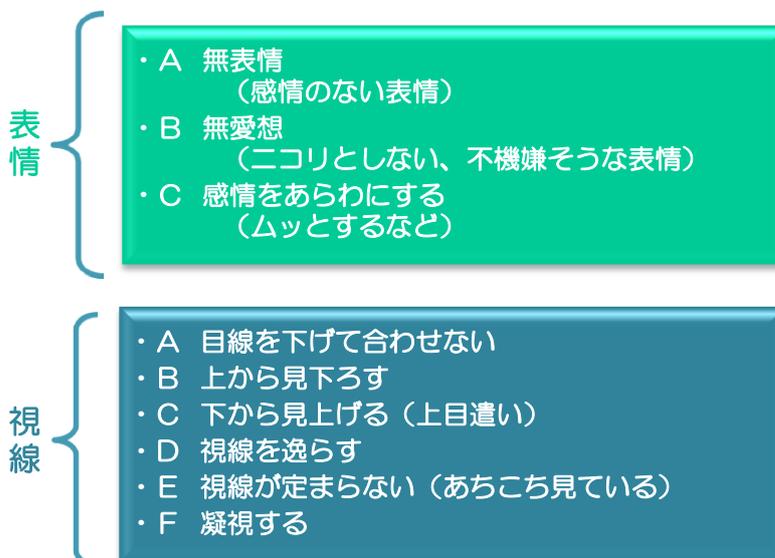
※相手に確認するとき、念を押すとき、同意を求めるときなど、重要な場面で、視線を合わせると効果的です。

- 直接視線を合わせることに抵抗がある人もいますので、視線を合わせるときは、目元全体や、鼻、口元の辺りや、ネクタイの結び目の辺りを柔らかく見つめるようにすると、凝視したように思われずに済みます。面接の際も同様です。

参考3：不快感を与える表情と視線

忙しいときや、気を抜いているときに、下記の図のような表情・視線になってしまいがちです。

多くの場合、無意識のうちにこのような表情・視線になっていることが多いので、気をつけましょう。



就職の面接のときや初対面の相手と会うときなど、緊張感が高まる場面でこそ、『笑顔』が重要です。

表情は様々な情報を発信し、また、相手から情報を受信しています。『自分自身の表情を意識することは、相手のことを大切に思うこと』と捉え、表情に気を配りましょう。