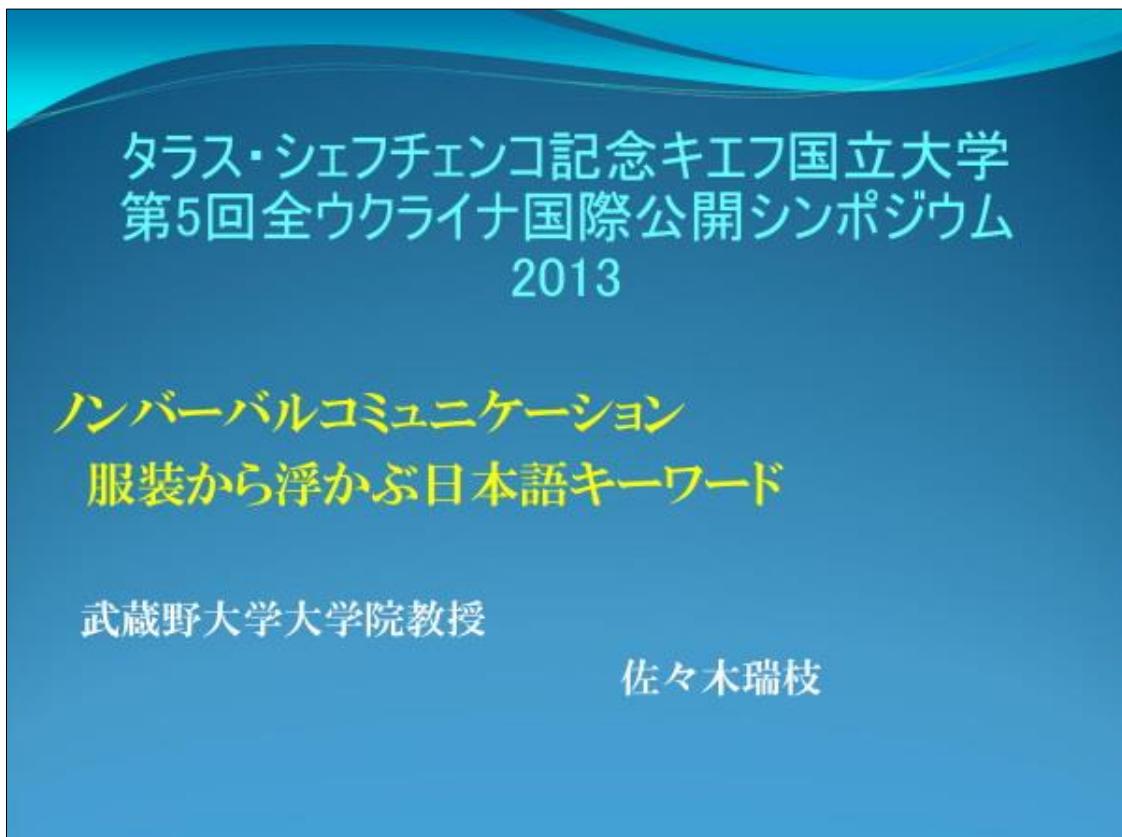


【国際大会 2013 in ウクライナ 講演要旨】

ノンバーバルコミュニケーション服装から浮かぶ日本語キーワード

佐々木 瑞枝



言葉によるメッセージは 35パーセント

- 「二者の対話では、ことばによって伝えられるメッセージ（コミュニケーションの内容）は、全体の35パーセントにすぎず、残りの65パーセントは、話ぶり、動作、ジェスチャー、相手との間のとり方など、ことば以外の手段によって伝えられる」（レイ・L・バードウイステル）
-



言葉以上のことば

- あらゆる文化形態で、すべての年代の人々が、ジェスチャー、目の使い方、身体接触、沈黙、空間、時間、色彩などを駆使してメッセージを送り出しています。それにもかかわらず、どのような人間社会においても
- 「ことばならざることば」が、ことば以上に強力に意思や感情を伝達しているのです。



ノンバーバルコミュニケーションの10要素

- 1. 挨拶
 - 2. 相手を無視する態度
 - 3. 相槌を打つか、打たないか
 - 4. 身体的な伝達行動
 - 5. 身体的特徴
 - 6. 接触行動
 - 7. 周辺言語
 - 8. 空間要
 - 9. 物品要素（
 - 10. 環境要素
- (佐々木 2012)



日本人はなぜ服装を大事にするのだろう？

- ・「場に合った服装」をすること、あるいは「しないこと」は「無言のコミュニケーションを主張している。
- ・高コンテキスト文化(high context culture)生活習慣や文化的背景、経験に共通する部分が多い文化のこと。高コンテキスト文化では、敢えて明確な表現を避け、与えられた状況の中から物事の真意を「察する」、そして相手も「察してくれる」ことが好ましいとされる。
- ・「場に合った服装」が要求される日本社会は高コンテキスト文化の一例であろう。

場に合った服装

- ・都会と農村、若者と老人、外出着と普段着、通勤用とレジャー用、春夏秋冬、時と場合によって、日本人は衣服を使い分けています(佐々木 1995 『日本事情入門』)



高校生の一日



制服は何を語るのか？

- 日本の交番の「おまわりさん」のイメージ



日本人が考える「お巡りさん」のイメージ

- A. 30代 女性 食品管理業 自分が違反をしていなかったとしても反論をすることできぬくらい威圧感がある。
- B. 60代 男性 会社員 弱い人を助ける頼りがいのある人。強い人。かっこいい。
- C. 20代 女性 大学院生 制服を見てすぐ「お巡りさん」と分かる。困ったときに信用できる。
- D. 50代 女性 会社員 一目で分かる。頼れる。

浮かび上がるキーワード

- E. 50代 男性 会社員 威圧的に庶民を支配するイメージがある。
- F. 60代 男性 日本語教師 道を聞いてもきちんとと正確に答えてくれる。世間的に間違ったことはしない。
- G. 60代 男性 日本語教師 市民に対してはサービス精神旺盛で、やさしく接してくれる。
- H. 40代 女性 日本語教師
- 制服を着ていなかったら、普通の人と思ってしまう。注意されてもきかないかもしれない。

医者に対するイメージ

- 白衣さえ着ていれば！



医者のイメージ

- A. 70代 男性 無職 着ていない場合、医術に対する信頼性が失われる。
- B. 50代 女性 小学校講師 頼れる、安心できる。医者としてのプライドを感じる。
- C. 60代 女性 日本語ボランティア指導員 笑顔の医者...安心して相談できそうな感じがある。表情が険しい医者...ちょっと質問することがためらわれる。
- D. 50代 女性 日本語教師 きれいな白衣なら、立派な人。命を守ってくれる人。きたない白衣なら、だらしない人。

信頼感 清潔感 権威

- E. 40代 女性 日本語教師 着ていないと、病院にいれば信頼するかもしれないが頼りなく思えるかもしれない。
- F. 60代 男性 日本語教師 医学知識がきちんとあって、病気に関しては安心してまかせられる。
- G. 50代 男性 会社員 清潔感をアピールし、権威を与える。着ていなかったら、対等な感じがする。
- H. 50代 女性 会社員 信頼できる。医者らしく見える。
- K. 30代 女性 食品管理業 汚れていると逆に信頼感が落ちる。

ホテルのフロント

- フロントはホテルの顔



- I. 60代 女性 日本語ボランティア指導員 ホテルの顔として判断される。私服なら、清潔感が感じられない。アルバイト的なイメージが強い。
- J. 50代 女性 小学校講師 行き届いたサービスをしてくれるホテルだと感じる。
- K. 70代 男性 無職 着ていない...訪ねてきた人に不安を与える。
- L. 50代 男性 日本語教師 客の立場に立って自らの身を粉にして働く人。ホテルのフロントは多数のお客さんにサービスをするホテルの顔である。
- M. 50代 男性 日本語教師 着ているとホテルの品格を感じる。着ていないとお客さまと区別がつかない。

きちんとしたサービス 安心

- N. 50代 男性 制服を着ていると、安心感があり、信頼感があり、きちんとしたサービスを受けられそう。ベルボーイ区別できる。小さなホテルなら制服を着ていなくても家庭的な暖かい雰囲気がする。
- O. 30代 女性 日本語教師 ホテルのフロントが制服を着ているとクレジットカードを安心して預けられる。
- P. 40代 男性 日本語教師 サービス精神があり、気配りができる、きびきびしていて、情報を豊富に持っている感じがする。
- Q. 40代 女性 日本語教師 丁寧な応対に感心した。
- R. 40代 女性 日本語教師 私服だと分かりにくい。制服だとそのホテルの格式が分かるし、親切そうに見え、安心して話かけられる。

客室乗務員

- もし制服を着ていなかったら、



客室乗務員一キーワードは？

- A. 70代 男性 無職 私服の場合、緊急案内の重要性が損なわれる。
- B. 50代 女性 会社員 かっこいい、英語がペラペラ。
- C. 60代 女性 日本語ボランティア指導員 憧れをもつ。
- D. 50代 女性 日本語教師 やさしい、暖かい、信頼。
- E. 40代 女性 日本語教師 着ていないと…きりっとした感じがなくなる。

きびきび、てきぱき、洗練

- P. 40代 男性 日本語教師 サービス精神に富み、気配りができる、きびきびしていて、感じがよい。
- Q. 40代 女性 日本語教師 てきぱきと誘導したので、けがの人がなかった。
- R. 40代 女性 日本語教師 いろいろサービスを行つてくれる所以制服だとすぐに安心して頼めるが、私服だと客は不安になる。
- S. 30代 女性 日本語教師 洗練されていて、乗客との距離感をうまくとっているのを感じる。サービス業のプロ中のプロ。

板前・コック・シェフ

- なぜ白？



板前・コック・シェフの「制服」

- C. 30代 女性 食品管理業 清潔感が重要、築地のおすし屋さんでは職人のYシャツ、ネクタイ、白衣という姿が礼儀と清潔感があって、日本らしいなと思った。
- D. 50代 女性 日本語教師 綺麗な白なら、せいつけ、職人かたぎ。汚れてたら。こんな店で食べたくない
- E. 40代 女性 日本語教師 仕事ができそうなイメージを与える。
- F. 60代 男性 日本語教師 清潔そうで、食品の衛生を管理や調理の手順もしっかりしていそう。料理もおいしそう。

職人気質・自信・おいしそう

- G. 50代 男性 会社員 勢いのある様子が伺える。職人気質を感じさせる。着てない場合は料理が落ちるような気がする
- H. 50代 女性 会社員 プロフェッショナル、自分の仕事に自信を持っている。ユニホームを着ていないと、仕事までいい加減に見える。
- I. 20代 女性 大学院生 作った料理に自信がある。
- J. 60代 男性 会社員 清潔なイメージ 料理がおいしくみえる。

神社の巫女

- 学生でも「馬子にも衣装」



巫女バイトはおいしい！

- 巫女バイトの募集する時期は、年末年始・お正月前に集中
- 巫女バイトの募集をしている東京の神社は中でも人気が高く、募集人数が多い。
- 神社では、巫女バイトは平常時は募集しておらず、初詣客でにぎわう大晦日からお正月にかけての時期にバイトとしての巫女さんを短期で雇う。

巫女の仕事内容は？



巫女の仕事は販売・サービスなど

- 正月の巫女バイトの仕事内容(奉仕)
 - 1. 参拝客に対するお札やお守りなどの販売(授与)
 - 2. 絵馬やその神社で販売しているグッズも扱う。
 - 3. 大きな神社なら、案内所、御神酒所など
 - 4. 参拝客に甘酒やみかんをふるまう。

しかし、巫女さんの服を着れば

- A. 60代 女性 日本語ボランティア指導員 着ている
...**おこそか、清楚、神聖**。着ていない...神聖な感じがしない。
- B. 50代 男性 会社員 白装束に赤い袴を着している
イメージ。**おこそか**に神に任せるイメージ **ストイック**な感じ。
着ていなければ、ただの人。
- C. 50代 女性 小学校講師 **清楚、聖なる感じ、おしと
やか、誠実**。
- D. 70代 男性 無職 着ていないと、新宿の母みたい
で、信頼性に欠ける。

清楚・純粋・凜、清らか、聖なる

- E. 50代 女性 日本語教師 ひかえめのお化粧なら、
清楚、純粋、凜。現代っ子のお化粧なら、ああ、アルバイ
トか。
- F. 60代 男性 会社員 **聖なる清らかなイメージ**白と赤
の色でおめでたいイメージ。
- G. 20代 女性 大学院生 神様に仕えるという**聖なるイ
メージ**。
- H. 50代 女性 会社員 **清潔**な感じがする、神につか
える女性。

清らか・神秘的・ひたむき、」

- J. 30代 女性 食品管理業 清らか、神秘的。
- K. 40代 女性 日本語教師 着ていることありがとうございますが
みが出る。
- L. 50代 男性 日本語教師 神聖で、ひたむきに 神様に仕える女性 田無神社の秋祭りで巫女さんの姿が珍しかった。
- M. 50代 男性 日本語教師 ごりやくがありそうに見える。
- N. 30代 女性 日本語教師 巫女さんの制服を着ていると、清楚な気がする。日本語が上手ではない外国人が巫女の制服を着ていると変な感じがする。

- O. 40代 男性 日本語教師 清淨で厳肅で静かな印象が強い。神々しく見える。
- P. 40代 女性 日本語教師 恭しい。
- Q. 40代 女性 日本語教師 神秘的、袴姿だと神秘的でしょやかな人に見て心が引き締まるが着ていないと、神との仲間たちの手伝いをしてもらえる気がしない。
- R. 30代 女性 日本語教師 古代のにおいを感じる。
- S. 50代 女性 日本語教師 優雅で物静かな大和撫子に見える。

単なる従業員

- I. 60代 男性 日本語教師
- 実は一時的にバイトしている人だけの人たちだと知らなかった。昔は巫女になるなんて、清らかな人だなと思っていたが、知ってしまった今は神様とは関係のない「単なる従業員」と見えてしまいます。

ノンバーバルな制服が多くを語っている。

- 日本文化に詳しいコミュニケーションの学者のコンドンは、日本人の服装に関して。日本人は個性より集団志向が強いために、「制服」に関する重要度が高いと指摘しているが、日本人が集団の中で、目立つの避け、自己抑制した地味な服装を着るのも、この集団志向が原因と考えられる。
- (Jr ジョン・C.コンドン、斎藤美津子 (1992/8)

同人物？

- 同じ人物の印象もユニホームによって
- 印象が変わる。



人間は外観から判断される？

- 外観によって、人は社会的な地位や年齢、性、職業などを表すばかりではなく、属するグループや性格なども表明している。
- どのような外観が何を意味するかは、状況や文化によって異なる。
- 「外観」によって、人間は判断される。
- 日本社会ではそれが一層強いと言えるのかもしれない。

プラス概念を表すキーワード

- 信頼感 清潔感
- きちんとしたサービス 安心
- きびきび、てきぱき、洗練
- 職人気質・自信・おいしそう
- 清楚・純粋・凜、清らか、聖なる

人間はプラスイメージで判断されたいという根源的な欲求がある

- 外国人も日本での滞在が長くなると、「自由な服装」でいるよりも、「日本人がプラスイメージをもって見てくれる服装」に自らの装いを変えていく傾向が強い。
- ウクライナの社会はどうなのだろうか？
- ご清聴ありがとうございました。



[目次に戻る](#)