

ちほの おしゃべりタイム



マスク越しの コミュニケーション



オフィスPrima 代表
フリーアナウンサー
ビジネスマナー講師

とおる ちほ
透 千保

東海地方の各放送局(岐阜放送/ぎふチャン、FM GIFU、東海ラジオ、メーテレなど)で数多くの番組やニュースを担当。司会、ナレーションの他、名鉄電車、名古屋市営地下鉄など、公共交通機関のアナウンス放送に携わる。一方、企業・大学において、ビジネスマナー、電話対応などの研修講師を務め、人材育成に取り組んでいる。

昨年からのマスク生活にもすっかりなじんできました。いまや、通勤や通学、ちょっと出かける際にも、マスクは手放せませんね。新年度が始まるこの時期は新人研修を担当させていただくことも多いのですが、講師も受講生もマスクをつけての研修となり、互いの表情や口元が見えなくてやりにくいこともあります。

先日、撮っていただいた自分の写真を見た時、マスク姿の目が笑ってなくて我ながら怖い感じがしました。口元が隠れるため意識して笑顔を作るようにしていたのですが、まだ足りなかったようです。「マスクをしての接客では笑顔は3割増しで」とよく言われますが、そのとおりで実感しました。

グラスゴー大学のカルダラ博士らの研究によれば、日本人と欧米人では、相手の表情のどこを見るかに違いがあるそうです。欧米人は顔全体を見るのに対し、日本人は目に注目するとか。欧米ではうれしい時の感情は、口角をあげておおげさに表現されます。また、エレベータに乗り合わせた見知らぬ人にも口角をあげた笑顔を向けますが、これは、私はあなたに害意がない、私は安全な人物だというサインなのです。一方日本では、控えめではにかみがちに、にっこり笑う表情を作ります。

つまり、日本人の表情は動きが小さいため、私たちは相手の目に現れる小さな変化から感情を読み取るうとしているのです。SNSでよく使われる絵文字の表情が、日本は目で、欧米では口元で表されているというのもうなずけます。ここから、欧米人は口元を隠すと互いの表情がわからなくなるのでマスクを嫌うのに対し、日本人はマスクをすることにあまり抵抗を感じないのではないかという説もあります。感情や表情に文化による違いがあるのですね。

しかしながら、いつもマスクをしていると、顔の下半分を動かすことが少なくなり、表情筋が衰えることが危惧されています。また、マスクをしているせいで、発音にも省エネ化が進行しているようです。今井一彰氏によると、「いやだ」が「やだ」、「うまい」が「うまっ」となり、「い」の音が発音されにくくなっている人が増えているのだそうです。「い」の音は、舌を前上方に引き上げ、口角を左右に引いて、咽頭を少し締めた状態で声を発するため、エネルギーのいる発音なのです。最近目立ってきたアクセントが平板化していく現象も、脳や腹筋に負荷がかからないために起きているようで、特にマスクをしている状態では、これが顕著になるとされています。

マスク越しのコミュニケーションでは、やさしくほほえむように目尻を下げ、口角は上げて、話す時はハキハキと。それを習慣づけていけば、顔全体の表情筋が鍛えられ、マスクが要らなくなった時にはさらによい笑顔で人と会えそうです。