聴き手の表情とアイコンタクトが発話者の心理に及ぼす影響

—発話者の感情体験報告時—

森下 朝日

キーワード: 傾聴、表情、アイコンタクト

Influence that listener's facial expression and eye contact exerts on talker's mind

Asahi MORISHITA

Key words: listening closely, facial expression, eye contact

目 的

本研究は、聴き手の表情が話し手の発話意欲に与える影響を検討する継続的研究の一報である。今回は、聴き手の表情に加え、視線行動が話し手に及ぼす影響について何らかの交互作用が認められるのではないかと考え、森下(2010)の方法に準拠した対話実験を実施した。

方 法

対象 傾聴および自己開示について事前に講義を受けていた3クラスの日本人看護学生 全128名(第1クラス;42名;平均年齢 21.17(4.17), 第2クラス;46名;平均年齢 23.93(5.88), 第3クラス;40名;平均年齢 22.18(4.02),)。

対話設定 各クラスの被験者は、同クラスからランダムに選ばれた相手と2人1組になり、対面して着席した。両者は挨拶の後、話し手と聴き手に分けられた。話し手は、予め指示された感情内容についての体験報告(快感情群ならば、自身が喜びや楽しみを感じた最近の出来事についての報告)を行った。聴き手はその報告を、設定された表情表出および視線を伴って傾聴した。なお、聴き手は、傾聴の際に必要な相槌や発話内容の繰り返し、話を促す目的での発話(「そうですか」「それで?」など)は認められるものの、原則として聴き役に徹するよう指示された。対話が終了すると、話し手は質問紙への回答を行った。以上を1ターンとし、話し手と聴き手が役割を交替し、各条件を変更した上で、同方法の対話を3クラスにつき4ターンずつ行った。なお、対話に要した時間は1ターンあたり10分間であった。

対話条件 対話条件は以下の通りであった。

a. **話し手の体験報告** 以下の3条件に分けられた。
快体験報告群: 快感情を感じた最近の体験について報告した。
不快体験報告群: 不快感情を感じた体験について報告した。
ニュートラル体験報告群: 特に強い感情を抱かなかった最近の体験について報告した。

b. **聴き手の表情** 以下の2条件に分けられた。
微笑群: 常に微笑(smile)を浮かべながら傾聴した。
表情模倣群: 話し手の表情を模倣しつつ傾聴した。

b. **聴き手の視線** 傾聴として不自然でない範囲で、アイコンタクトの量に応じて以下の3条件に分けられた。
高コンタクト群: 高い頻度で話し手と視線を合わせた。
中コンタクト群: 適度な頻度で話し手と視線を合わせた。
低コンタクト群: 低い頻度で話し手と視線を合わせた。

質問紙 対話終了後、話し手は質問紙への回答を行なった。質問項目は、話しやすさ(積極的に話せた度合)、受容度(聴き手が話を受容してくれたと感じた度合)、自己開示度(話し手が自身の気持ちをありのまま話せたと感じた度合)の3項目(1~5で評定)および自由記述で構成された。1回の回答に要した時間は5分程度であった。

結 果 と 考 察

体験報告条件別の各平均値をFigure1~3に示す。

快体験報告群においては、3項目すべてにおいて視線の主効果が有意であり(話しやすさ: $F(2, 82)=16.97, p<.001$, 受容度: $F(2, 82)=3.37, p<.05$, 開示度: $F(2, 82)=10.34, p<.001$)、話し手は低コンタクト群に対して有意に話しづらく($p<.001$)、話を受容してくれていないと感じ($p<.01$)、自己開示しづらいつと感じていた($p<.001$)。

ニュートラル体験群においては、視線の主効果が話しやすさ($F(2, 76)=4.58, p<.02$)と開示度($F(2, 76)=5.02, p<.001$)において有意であり、話し手は中コンタクト群に対して有意に話しやすく($p<.01$)、自己開示しやすいと感じた($p<.01$)。

不快体験報告群においては、3項目すべてにおいて表情の主効果が有意であり(話しやすさ: $F(1, 80)=13.884, p<.001$, 受容度: $F(1, 80)=8.10, p<.001$, 開示度: $F(1, 80)=45.04, p<.001$)、視線の主効果も有意であった(話しやすさ: $F(2, 80)=4.45, p<.02$, 受容度: $F(2, 80)=8.10, p<.001$, 開示度: $F(2, 80)=2.95, p<.05$)。話し手は表情模倣かつ中・高コンタクト群に対して有意に話しやすく($p<.001$)、話を受容してくれていると感じ($p<.001$)、自己開示しやすいと感じていた($p<.02$)。

Figure1. 快体験報告群の各平均値

Figure2. ニュートラル体験報告群の各平均値

Figure3. 不快体験報告群の評定平均値

以上の結果から、今回、聴き手の話し手に対するアイコンタクトの頻度は、話し手が快もしくは不快体験を報告する際の心理状況に影響を及ぼすことが示唆された。特に不快体験報告時にその傾向が顕著であり、聴き手の表情とアイコンタクトの交互作用が認められた。聴き手が話し手の表情によく注意を払い、それに共鳴する表情を表出すると、話し手は聴き手が話を受容してくれていると感じ、自己開示しやすいようである。今後、さらなる精査と検討を加えていきたい。

(MORISHITA Asahi)