

言語聴覚療法学を専攻する学生の会話場面における 非言語行動の特性分析

内山千鶴子 春原則子 後藤多可志

(Chizuko UCHIYAMA, Noriko HARUHARA, Takashi GOTO)

【要約】

《目的》本学科では、学生の会話能力の基礎資料を得る目的で会話能力評価尺度を作成し会話を分析している。言語面の分析はすでに報告している。本報告は対話において、言語面より、より多くの情報を伝え医療者として必要な要素である傾き、視線などの非言語行動の特性を分析したものである。

《方法》対象学生は健常高齢者等との5分間の会話で教員による評価得点が高かった5名（高得点群）と低かった5名（低得点群）である。3名の教員が会話場面の映像を視聴し行動回数を調べた。分析行動は傾き、視線、表情、上体の動きなど9項目である。

《結果と考察》低得点群は文脈に対応しない傾きと不適切な表情変化が、高得点群は文脈に対応した上体の動きが有意に多かった。傾きや表情は共感性を示す行動として、対人関係場面では重要な要素であるが、文脈や機会に合っていることが必要であることが分かった。また、文脈に合う上体の動きが視覚的に好印象を与える要素であることが示された。

キーワード：会話分析、非言語行動、傾き、言語聴覚士

I. はじめに

言語聴覚士はことばの理解や表出に課題がある方の言語面をサポートする役割を担っている。そのため、言語聴覚士の資質として対象者・児と円滑にコミュニケーションできる力が要求される。しかし、小山らの報告のように、言語聴覚士を目指す学生が必ずしも、この能力を持ち得ているとは限らない¹⁾。そこで教育として、コミュニケーション能力を育成することが必要となる。特に、対象者と信頼関係を形成するための、自由な会話はお互いの人となりを理解し、共感性を共有する大切な機会となる。そのため、言語聴覚士を目指す学生に対して、会話能力を向上させる指導を行うことは重要なことである。

本学科でも会話能力が低い学生が存在する印象がある。そこで、本学科では学生の会話能力の実態を知る目的で会話能力評価尺度を作成（後藤ら、2014）し、学生の会話を分析している²⁾。渕田らは、会話能力評価尺度を用いた評価結果に基づき、高得点群と低得点群の各5人の学生における「あいづち」を分析した³⁾。その結果、あいづちの回数に2群間で有意差はなかったが、あいづちに加えて話し手に対して更なる情報要求を行う発話パターンの回数が、高得点群で有意に多いことを明らかにした。つまり、高得点群ではあいづちに加えて、対話者に会話内容に対応する質問をして、話題を維持したり、拡大したりしていた。さらに、今富らが高得点群、低得点群各3人の音声言語の特徴を分析した結果、発話の韻律的特徴として、低得点群はピッチ幅

が狭く、一文を区切らずに発話する傾向が明らかとなった⁴⁾。具体的には文末が「ぶつん」と切れた、余韻を残さない発話で発話者の意図や態度の理解に貢献する情報であるBPM (Boundary Pitch Mouvement : 句末境界音調) の使用が少ない発話であった。

以上のように本学科学生の会話における音声言語面の分析は進んでいる。一方、会話において、表情や視線などの対話者の視覚的な情報が音声言語情報より伝える内容が多いことが指摘されている。研究により割合は異なるが、鈴木は会話において音声情報が伝える部分は35%に過ぎず、その他の部分は非言語コミュニケーション (NVC : Nonverbal Communication) で伝えられることを指摘している⁵⁾。メラビアン (A. Mehrabian) は対話者に対する好感度は会話の内容ではなく、表情やしぐさ、話し方などで90%は決まるとし、NVCの重要性を説明している⁶⁾。また、対人コミュニケーション用の信号として、ことば以外に動作、目 (視線やアイコンタクト)、パラ・言語、身体接触、対人的空間、沈黙など9つのメディアが重要であることが明らかとなっている⁷⁾。NVCは送り手の感情⁸⁾や会話相手との関係性⁹⁾を表出し、会話者の印象を左右する大きな要素となりうる。近年、特に、医療関係者による受療者とのコミュニケーションにおけるNVCの重要性が指摘されている⁵⁾。以上のように、適切な非言語行動は対話者に良い印象を与え、良好な関係を構築する要素となる。

そこで、本学科の学生が会話場面で適切な非言語行動を示すのかを分析し、今後の学生指導の手掛かりを検討したいと考えた。本報告は、対面での会話に重要な要素となる視覚的情報の観点から、医療職である言語聴覚士を目指す学生の会話における非言語行動の特性を分析することが目的である。

II. 方 法

1. 対象学生

対象は測田ら³⁾と同様である。本学科の2年生学生で研究の同意を得られた30名の内、健常高齢者との5分間の会話で会話能力評価表 (表1 : 後藤ら)⁴⁾を用いた教員による評価得点が高かった5名 (高得点群) と低かった5名 (低得点群) である。高得点群の5人の会話能力評価表における行動面の平均得点は9.2 (満点10)、標準偏差0.21、低得点群の平均得点は6.0、標

準偏差は0.88だった。

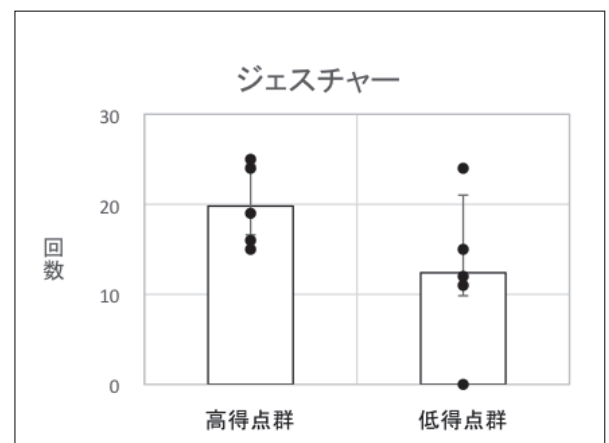
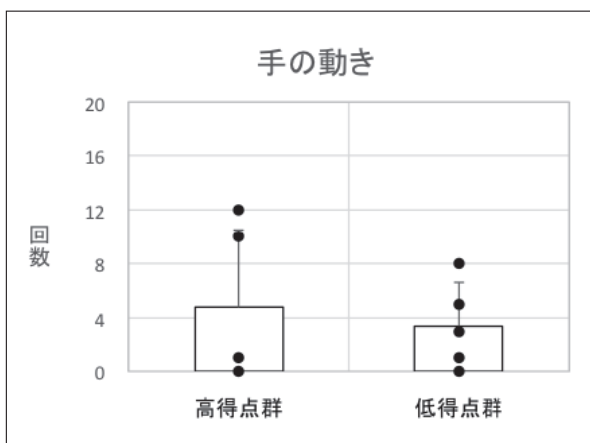
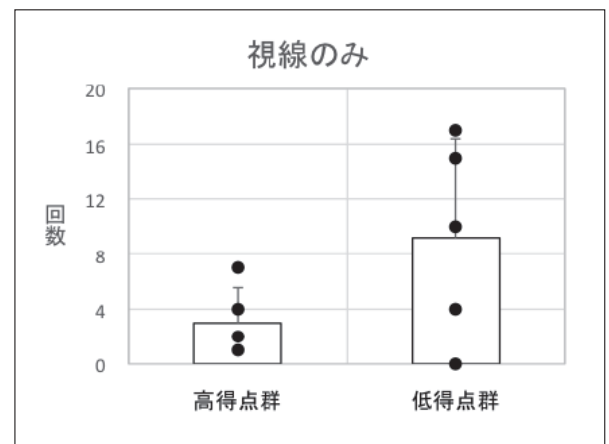
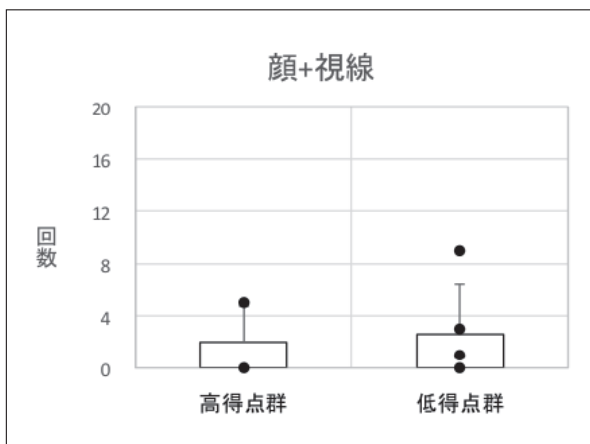
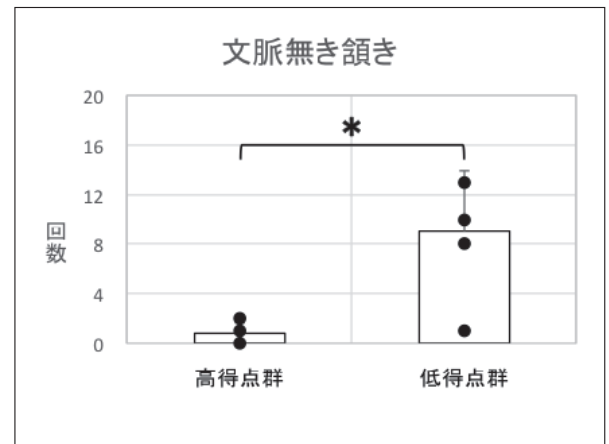
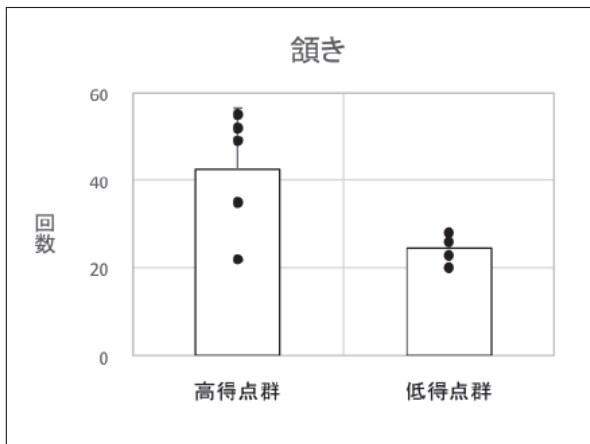
本研究は目白大学人及び動物を対象とする研究に係る倫理審査委員会の承認 (承認番号17-022) を得て行った。

2. 行動分析項目の作成

まず、非言語行動を分析するための評価対象となる行動を定めた。非言語行動を学生の会話場面の映像から抽出する作業は言語聴覚学科の教員歴8年以上の言語聴覚士3名が行った。どの行動を評価の対象とするのかを検討する際、全学生の行動をすべて取り上げると、多くの行動となり学生の傾向を捉えにくいと考えた。そこで、高得点群、低得点群から各2名の学生 (群内でも高得点1人と低得点1人) の特徴的な行動をすべて書き出し、両者に多く認められた行動を8項目抽出した。さらに、高得点群に見られなかったが、低得点群には見られ、3名の教員がいずれも著しく不適切な行動と評価した、笑顔から急に真顔になる「文脈に合わない不適切な表情変化」の1項目を追加した。この行動を不適切と判断した理由は、文脈に合わず笑顔から急に真顔になり、この変化の必然性を3人の教員が理解できず、表情変化が不適切だと判断したためである。この9項目は①文脈に対応した「頷き」、②文脈に対応していない「文脈無き頷き」、③顔とともに視線を移動させる「顔+視線」、④顔の移動がなく「視線のみ」を移動させる、⑤文脈に対応していない不適切あるいは意味のない「手の動き」、⑥文脈に対応した手や身体の動きを「ジェスチャー」、⑦ボールペンをノックする、髪の毛をかき上げるなどの「癖」、⑧文脈に対応した「上体の動き」、⑨文脈に対応せず、笑顔から急に真顔になる「不適切な表情変化」であった。

3. 分析方法

同上の言語聴覚士3名が学生と高齢者との会話 (約5分間) の映像を視聴し、9項目それぞれの非言語行動が出現した回数を記録した。この映像は行動分析項目作成で視聴した4名の学生と同一時期 (演習) に撮影された映像であり、この4名の映像も含まれる。判断が困難な場合は教員3人で話し合い、会話の前後関係から行動の意味を分析して決定した。各項目における高得点群と低得点群の得点をMann-Whitney検定で分析した。分析に当たっては統計解析ソフトPASW Statistics 17.0を使用した。



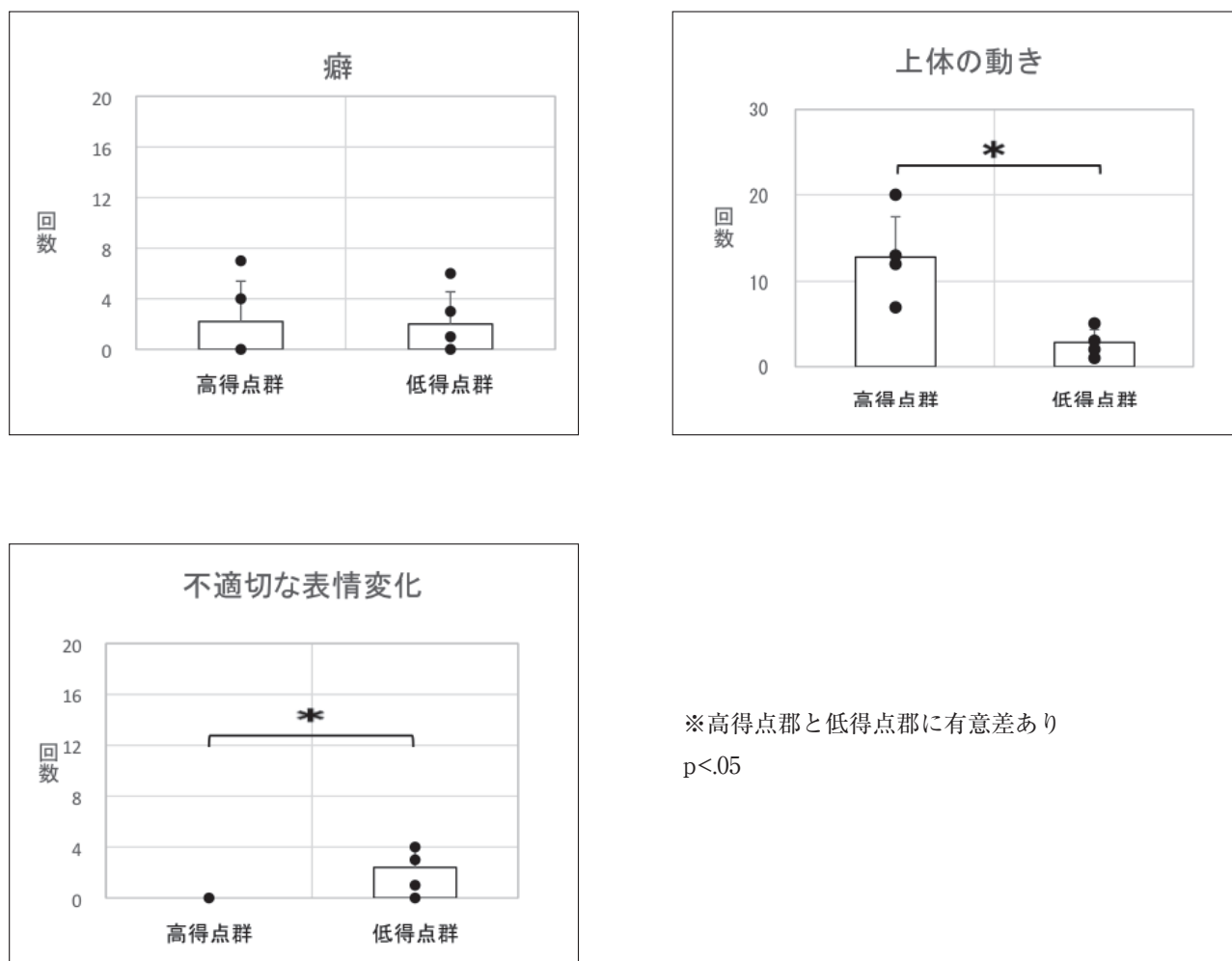


図1 各非言語行動における郡の平均回数、個人の回数、標準偏差

棒は各群の平均得点、線は標準偏差、点は個人の得点を示している。

図中のタイトルは以下の行動を指している。

頷き：文脈に対応した「頷き」

文脈無き頷き：文脈に対応していない「文脈無き頷き」

顔+視線：顔移動を伴う「顔+視線」移動

視線のみ：顔の移動がない「視線のみ」の移動

手の動き：文脈に対応していない不適切あるいは意味のない「手の動き」

ジェスチャー：文脈に対応した手や体の動き

癖：ボールペンをノックする、髪の毛をかき上げるなどの「癖」

上体の動き：文脈に対応した「上体の動き」

不適切な表情変化：笑顔から急に真顔になる文脈に対応しない「不適切な表情変化」

表 1 会話能力評価表（後藤ら、2014）

基本的項目				
行動面	0:大きな問題なし 1:やや問題あり 2:大きな問題あり			計: / 10 点
項目	評価	コメント		
不適切な行動(姿勢、動作、表情、視線)	0・1・2			
過度な緊張(表情、動作、声)	0・1・2			
共感的態度(相手への関心の高さ)	0・1・2			
発話の形式的側面				
項目	評価	コメント		
発話速度、声量等	0・1・2			
明瞭度	0・1・2			
会話場面に特化した項目				
発話の内容的側面	0:大きな問題なし 1:やや問題あり 2:大きな問題あり			計: / 26 点
項目	評価	コメント		
話の展開(①～⑥)				
①話題の運び方	0・1・2			
②話題の広げ方	0・1・2			
③話題の展開のスムーズさ	0・1・2			
④情報の引き出し方	0・1・2			
⑤会話の終わらせ方	0・1・2			
相手の発話の受け止め方(⑦～⑩)				
⑦対象者の発話の聞き取り	0・1・2			
⑧反応の仕方	0・1・2			
⑨対象者の発話意図の確認	0・1・2			
その他(⑪～⑬)				
⑪話し方(言葉遣い、口調、敬語)	0・1・2			
⑫会話の面白さ(話題が長く、会話の面白くない)	0・1・2			
⑬知識量(一般常識)	0・1・2			
⑭対象者と学生の会話量のバランス	0・1・2			
⑮話しすぎる(聞かれていないのに自分のことを話す、自分の考えを押し付ける)	0・1・2			
⑯相手への質問(一方的な質問、曖昧な質問、立ち入りすぎる質問、質問方向の不定)	0・1・2			
/ 38 点				

Ⅲ. 結 果

各行動における回数の群平均点、回数、標準偏差を図 1 に示した。統計的に有意差を認めた行動は、文脈に合わせて上体を前後に動かすなど文脈に合った「上体の動き」($U=0.000$, $p<0.05$)、文脈に対応していない「文脈無き傾き」($U=2.000$, $p<0.05$)、「不適切な表情変化」($U=2.500$, $p<0.05$)であった。その他の行動には有意差は認めなかった。文脈に合った「上体の動き」は高得点群の行動回数が低得点群より多かった。「文脈無き傾き」と「不適切な表情変化」は低得点群に行動回数が高得点群より多かった。

特に注目すべき点は、有意差があった行動で回数が少ない群はばらつきも小さいことである。「上体の動き」の低得点群、「文脈無き傾き」と「不適切な表情変化」の高得点群である。「上体の動き」の高得点群で文脈に対応して上体を前傾したり、後傾させたりして姿勢を変化させていたが、低得点群ではほとんど認めなかった。「不適切な表情変化」は低得点群のみに認められた行動であった。

Ⅳ. 考 察

1. 上体の動きについて

高得点群が低得点群より得点が高かった行動は、「文脈に合う上体の動き」であった。小松らは話者の頭部と姿勢変化に着目し、会話分析を行っている¹⁰⁾。その結果、頭部ならびに姿勢の変化が多い話者は対話場面の中心になっている傾向があり、周囲を気遣いながらも、話題を盛り上げていたのに対して、それらが少ない話者は聞き手に回っていたことを示した。また、松本は会話での説得行動における姿勢として、説得者が被説得者の目を凝視している時と、していない時とで対人方向（非説得者に対する説得者の姿勢の角度）が異なることを実験的にみだした¹¹⁾。凝視している時、説得者は被説得者に対しての姿勢が正面向きで、凝視していない時、説得者は被説得者に対して右へ45度の姿勢がより説得力があった。山谷はカウンセリング場面でカウンセラーの前傾姿勢が肯定的な印象を与えることを実験的に確かめた¹²⁾。このように、姿勢変化の多さや、姿勢の方向はコミュニケーションに大きく影響する。

高得点群では文脈に合わせて上体を変化させる回数が多く、上体の変化が小松らの研究と同様、会話を盛り上げる要因になったと考えられる。今回の結果では、上体の動きを詳細に分析していないので、高得点群に肯定的な印象を与える前傾姿勢が多いのか不明である。今後は上体の動きを対話者との関係で方向性や向きなどを具体的に分析することも大切である。

2. 傾きについて

対人関係場面ではNVCの一つである傾きは共感性を示す行動として、重要な要素である¹³⁾。しかし、今回の結果では、傾きの回数には両群で有意差はなかった。これは音声言語面について分析した淵田らのあいづちの数が両群で差がなかったという結果と類似していた。

一方、文脈に対応していない傾きは低得点群で多かった。傾きは会話の満足度を促進し^{14) 15)}、対話者との共感性を築き、信頼関係を形成しやすい。しかし、不適切な傾き、特に、文脈に対応していない傾きはマイナスの印象を与えるのかもしれない。低得点群の学生は、次に何を話すのか、どんな話題にするのか、考えている間が有り、その間に対話者が何かを言ったと

きに適当に「うん、うん」と頭を下げる、いわゆる頷きに見える行動を取ってしまうのかもしれない。

あいづちや頷きという現象は表面的に捉えやすく、学生にとっては共感性を示す行動として学習し易いのではないかと推察した。今回の結果からは、「文脈に対応していない頷き」が出現する理由や対話者に与える印象などは不明である。可能性としては、対話者の話を単に聞いていないだけなのか、対話者の話を理解して聞こうとしていないか、頷くことがいいことであるところかの時点で誤学習したのかなどが考えられる。今後はこの点についても分析してみたい。

3. 表情について

NVCの中でも表情は特に目立つ要素であり、問題になることが多い。対人場面では笑顔は話しかけやすい雰囲気を作る必要不可欠な表情であるが、これも時と場合による¹⁶⁾。横山らは人を説得しようとする場面では笑顔が増え、そうではない場面では笑顔が減少することを実験的に示した¹⁷⁾。また、怒っている人、悩んでいる人に対して、笑顔での対応は不適切な印象を与えることもある¹⁸⁾。以上のように、会話場面でもTPOに合う適切な表情がある。

低得点群の学生は文脈に合わない、不適切な時に急に笑顔から真顔になるなど表情を変化させていた。文脈に合わない表情変化が教員の評価者に不可解な印象を与えた。高得点群の学生には全く認めない行動であったのは興味深い。あくまでも推測であるが、笑顔から急に真顔になる理由として、笑顔が会話中は大切であることを自覚しているが、会話が継続できず、予想できない状況などで笑顔が途絶えてしまうのかもしれない。あるいは、対話者の話に耳を傾けることより、次の話題を考えることに意識が向き、笑顔が途絶えてしまうのかもしれない。今回の結果からは、笑顔だけではなく、どのような表情変化であったのか詳細にはならなかったので、今後検討する必要がある。

4. 今後の課題

その他の重要なNVCとして視線が取り上げられることが多い。今回の結果では顔の動きを伴わない、視線のみの変化の平均得点が低得点群で高かったが、高得点群との有意差は認めなかった。この問題も含めて、今回の分析では対象学生数が少なく、適切な分析ができなかった可能性もある。今後、数を増やし

らなる分析を行いたい。

【参考文献】

- 1) 小山美恵、山崎和子、長谷川純他（2008）「言語聴覚士を目指す学生の臨床実習経験—アンケート結果の検討—」人間と科学、県立広島大学保健福祉学部誌、8（1）、pp67-77
- 2) 後藤多可志、立石雅子、春原則子他（2014）「言語聴覚療法学を専攻する学生の臨床場面における会話能力評定尺度作成の試み」、目白大学健康科学研究、7、pp33-37
- 3) 瀧田隆史、春原則子、今富摂子他（2019）「言語聴覚療法学を専攻する学生の会話技法上の課題—会話への積極的な参加と話題の持続性を示す「あいづち+情報要求」—」、目白大学高等教育研究、25、pp117-124
- 4) 今富摂子、後藤多可志、瀧田隆史他（2018）「高齢者との会話における言語聴覚療法学専攻学生の発話の韻律的特徴」日本音響学会春季研究発表会
- 5) 鈴木範孝（2006）「医療現場で役立つ効果的接遇のエッセンス1. 非言語的コミュニケーションへの招待」、Medical Technology 34（9）、pp982-984
- 6) Mehrabian, A. (1971) Communication media, in Silent Messages, Wadsworth Publishing Company, California. pp10-14
- 7) Vargas, M.F. (1987) 「非言語（ノンバーバル）コミュニケーション」（石丸正訳）、新潮社、pp15-26
- 8) Ekman, P. & Friesen, W.V. (1975) Unmasking the face. New Jersey:Prentice-hall. (工藤力訳)、1987、表情分析入門、誠信書房
- 9) Hall, E. T. (1966) The hidden dimension. New York, Double-day & Company (日高敏隆、佐藤信行、訳、1970、かくれた次元、みすず書房)
- 10) 小松和朗、嶋田和孝、遠藤勉（2013）「話者の頭部及び姿勢変化に着目した複数人対話分析」、情報処理学会研究報告、IPSI SIG Technical Report、pp1-8
- 11) 松本卓三（1979）「説得行動における言語コミュニケーションの効果」、教育心理学研究、26（4）、pp29-33
- 12) 山谷奈緒子（2008）「話し手の姿勢とあいづちが対人認知に及ぼす影響—カウンセリング場면을想定した実験的検討—」、人間福祉研究、11、pp171-186
- 13) 大塚容子（2016）「初対面の2人会話におけるあいづち行動—非言語行動を含めて—」、岐阜聖徳学園大学紀要、55、pp71-83.
- 14) 安藤太郎（2017）「頷きの回数調整による会話満足度の変化」、コミュニケーション障害学 34（3）、pp183-183.
- 15) 吉本岳史、飯田忠、國重雅史他（2015）「頷きの有無が話し手の前頭前野の脳活動量に与える影響について—近赤外線分光法（NIRS）を用いて—」、日本作業療学会抄録集 49、pp 749-749.
- 16) 山本恭子、鈴木直人（2008）「対人関係の形成過程における表情表出」、心理学研究、78（6）、pp567-574
- 17) 横山ひとみ、大坊郁夫（2014）「対面説得事態での

送り手の非言語行動の検討」応用心理学研究、40（2）、
pp93-101
18) 大谷佳子（2016）「介護現場での“コミュ力”の高め

方、3—かかわる力（非言語のかかわり）を高める」、
おはよう21、10月号、pp64-67

（2020年10月2日受付、2020年11月26日受理）

Characteristic analysis of nonverbal behavior in conversational situations of students majoring in speech-language-hearing therapy

Chizuko UCHIYAMA, Noriko HARUHARA, Takashi GOTO

【Abstract】

Purpose: Our department analyzes conversations among students for the purpose of gaining data on their basic conversational competence. We have reported an analysis of spoken language in another article. In this study, we have analyzed the characteristics of nonverbal behavior, such as nodding and gaze, which are necessary elements in the medical profession to convey more information than mere spoken language in dialogue.

Method: The subjects were ten students (high-scoring group=5 and low-scoring group=5) who had high evaluation scores by teachers in a five-minute conversation with healthy elderly people. Three teachers watched the videos of the conversation scenes and checked the number of nonverbal behaviors. Analytical nonverbal behaviors included nine items such as nodding, gaze, facial expression, and upper body movement.

Results and discussion: The low-scoring group showed significantly more nods and inappropriate facial expression changes that did not correspond to the content of the story, while the high-scoring group had significantly more upper body movements that matched the context. Although nodding and facial expressions are important elements in interpersonal relationships and are regarded as behaviors that show empathy, it was deduced that it is also important for students to match the context and opportunity. In addition, movement of the upper body appropriate in contexts work as a positive factor that makes a visually good impression on the speaker.

Keywords: Conversation analysis, non-verbal behavior, nodding, speech, language and hearing therapist

Department of Speech, Language and Hearing Therapy, Faculty of Health Sciences, Mejiro University