



Title	看護におけるコミュニケーション・チャンネルの研究：対面方向が表情の解読に与える効果
Author(s)	宮島, 直子; 森下, 節子; 斉藤, 早香枝
Citation	北海道大学医療技術短期大学部紀要, 14, 17-24
Issue Date	2001-12
Doc URL	http://hdl.handle.net/2115/37657
Type	bulletin (article)
File Information	14_17-24.pdf



[Instructions for use](#)

原 著

看護におけるコミュニケーション・チャンネルの研究 —対面方向が表情の解読に与える効果—

宮島 直子・森下 節子・斉藤早香枝

Research on Communication Channels in Nursing —Effects of Facial-Directions to Improve Mutual Communication—

Naoko Miyajima, Setsuko Morishita, Sakae Saitoh

Abstract

Facial appearances that can be controlled by one's own will, is an important channel for the non-verbal communication and is regarded as particularly significant in the art of nursing. Actually a nurse tries to communicate with a patient in showing various eye and face directions toward a patient. These facial directions by the nurse affect the visual information received by patients.

Therefore we have to consider the effectiveness of facial-directions to improve mutual communication. This research proposes to measure the effect of facial directions as a patient decodes the meaning of the nurse's appearance.

With the help of one cooperative subject, we took 12 sample photos of the subject showing four different feelings including happiness, anger, sorrow and remembrance from three different angles - front, oblique and oblique down - at the same time. We then gave a questionnaire including the photos to 76 students of The College of Medical Technology to check which feeling each photographic appearance showed and to what degree it registered.

However, as we limited the range of girls from age 18 to 23 years old, the final number analyzed were 67 questionnaires.

From this research we obtained the result that (a) there is a different decoding of nurse facial appearance when viewed from different directions and (b) the frontal facing direction is the most effective direction to convey one's own feeling correctly.

Keywords: ①コミュニケーション・チャンネル ②表情 ③対面方向 ④解読 ⑤看護

要 旨

表情は意識的に統制できる強力な非言語的コミュニケーション・チャンネルであり、看護場

面において重要視されている。実際、看護者は患者に対して多様な向きをとりながらコミュニケーションをとっている。この対面の方向の変化は視覚的情報を変化させるため、より効果的

北海道大学医療技術短期大学部看護学科 (〒060-0812 札幌市北区北12条西5丁目)
Department of Nursing, College of Medical Technology, Hokkaido University.

なコミュニケーションを考えていくためには、その影響を考慮する必要がある。そこで本研究は、対面方向が表情の解釈に与える効果を測定することを目的とした。協力者1名による4種類の顔の表情（幸福感、怒り、悲しみ、想起場面）を3方向（正面、斜め左、斜め下）から同時に撮影し、合計12枚の提示刺激画像を作成した。そして、それぞれの画像が「どのような感情」を「どの程度」表しているのかについて、医療系短大生76名を対象に質問紙調査を行った。なお、分析の対象は、18-23歳の女性67名とした。

調査結果より、対面方向により表情の解釈に相違がみられ、正面条件が感情をより正確に伝える上で有効であることが確認された。

はじめに

看護者は、患者の身近な存在であり、患者の不安や緊張を敏感に察知し、対応していく。看護者のコミュニケーション解釈能力の高さは、患者の看護満足度に良い影響を与え、しいては医療の評価に結びつくものである。また、近年においては、医療の高度化と効率の追求に伴い、様々な背景を持っている患者一人一人に対して、必要なメッセージを適切に伝えるコミュニケーション記号化の能力が必要とされる。

そこで、看護者のコミュニケーション・スキルに関する基礎的研究の充実が求められる。対人コミュニケーションは、「メッセージ」、メッセージの「送り手」と「受け手」、そして「コミュニケーション・チャンネル」から成る。コミュニケーション・チャンネルとは、メッセージの媒介となるもので、言語的コミュニケーション・チャンネルと非言語的コミュニケーション・チャンネルに分類できる。この非言語的コミュニケーション・チャンネルは真意を伝えるということで注目されている。特に表情は意識的に統制できる強力な非言語的コミュニケーション・チャンネルであり、看護場面において重要視さ

れている。コミュニケーション・チャンネルとしての表情に関する先行研究は多数あるが、対面方向を考慮した研究は少ない。実際、看護者は患者に対して多様な対面方向をとりながらコミュニケーションをすすめている。この方向の変化は視覚的情報を変化させ、より効果的なコミュニケーションを考えていくためには、対面方向の影響を考慮する必要がある。また、視覚的情報量が減少した場合、その解釈は解読者の非言語的コミュニケーション能力や心理的特性の影響を受けることが予測される。特に心理的特性の一つである自尊感情は、自己をどの程度肯定的に見ているかであり、他者に対する一般的な態度とは正の相関がある¹⁾。つまり、想起場面のように特定の感情表出が不十分で視覚的情報量が減少した場合、自尊感情が高い人は肯定的に、自尊感情が低い人は否定的な解釈をすることが予想される。

そこで本研究は、対面の方向が表情の解釈に与える効果を測定することを目的とした。また、解釈をする者の非言語的コミュニケーション解釈能力と自尊感情の高低に着目し、解読者自身の特性が表情の解釈に与える影響についても検討した。

研究方法

協力者1名による4種類の顔の表情（3種類の感情の表出と想起場面の表情）を3方向から撮影し、合計12枚の提示刺激画像を作成した。その12枚の画像を調査対象者にアットランダムに提示し、それぞれの画像について、「どのような感情」を「どの程度」表しているのかを評価してもらった。併せて、回答者自身の非言語的コミュニケーション能力と自尊感情を測定する質問紙調査を行った。

協力者：20歳の女性1名。

調査対象者：H大学医療系短期大学部1年次学生76名。いずれも協力者とは初対面の関係である。但し分析の対象は、性差と年齢による解

読への影響を考慮し、18歳から20歳代前半の女性67名に限定した。(平均年齢18.5歳、標準偏差0.96、最高年齢23歳、最低年齢18歳)

調査期間：2001年5月30日

[提示刺激画像の作成について]

より現実に即した状況を考え、演技に関する特別な訓練等を受けていない、H大学医療系短期大学部3年次の学生を協力者として求めた。

本調査に協力の意思を示した12名の学生に対し、コミュニケーション表現能力を測定するAffective Communication Test⁹⁾(以下ACTとする)を行った。ACT総合得点は、平均値=66.9点、標準偏差=16.86、最高得点=97点、最低得点=33点であった。ACTの総合得点は、72点以上は高水準、48点以下は低水準、この間平均域とみなされる。

今回、ACT得点が高く(93点)、健康な協力希望者1名を協力者として提示刺激画像を作成した。

撮影には、騒音のない静かな部屋を使用し、環境は、照度400LX、室温25℃、湿度55%であった。

協力者には、普段着を着用すること、厚化粧をしないこと、派手な装飾品をつけないことを条件とし協力を得た。

撮影中は、協力者の緊張を緩和するため、協力者の視界に人が入らないようにスクリーンを使用した。また、協力者は椅子に座った状態で撮影を受けた。撮影は通して2回行った。提示刺激画像には、緊張の軽減した2回目に撮影した映像を採用した。

表情は「幸福感」「怒り」「悲しみ」の基本感情と記憶を想起させた場面とした。基本感情については、「あなたが過去に最も〇〇だった状況を思い出してください。または、最も〇〇という場面を想定して、その気持ちを表情で表してください。」と説明した。また、想起場面では「昨日の〇食には、何を食べましたか。声には出さないで思い出してください。」と伝えた。

ベルの合図と共に3秒間その表情を保ち続けてもらった。

撮影には3台のデジタルビデオカメラを使用し、同時に3方向から撮影した。

撮影方向は、正面、斜め左、斜め下の3方向とした。左右の顔の選択においては、先行研究⁹⁾より感情の表出の強度が強いとされる、左の顔とした。但し、真横では表情が捉え難いことを考慮し、また看護場面において、頻度が高いと予想される、斜め左45度とした。

下からの方向は、看護者が立位で患者が座位となる場面を想定した。2000年度の学校保健統計調査⁹⁾による17歳の女性の平均身長と平均座高を元に設定した。調査より平均身長は158.1cm、平均座高は85.4cm、使用した椅子の高さは40cmであることより、カメラのレンズ中央の位置と協力者の目の高さとの差を32.7cmとした。また、カメラと協力者との距離は西出⁹⁾の会話域と近接域の150cmとした。

なお、撮影時の背景には、白の無地の布を使用した。

それぞれの画像の特徴は、以下である。

幸福感—若干顎を上げている。目は自然な形で見開いている。口を大きく左右に広げている。怒り—視線は斜め上向きになっている。口は軽く閉じている。視線を向けている側の目は三白眼となっている。

悲しみ—視線は斜め下向きになっている。口を若干、左右に広げ軽くいしばっている。想起場面—口元をゆるめ、口はかすかに開いている。目は自然な形で見開いているが、視線は若干斜め上方向になっている。

「幸福感」正面の提示刺激画像を図1に示した。但し、実際に使用した画像はカラーである。(本画像の掲載については、本人の了承を得ている。)



図1 提示刺激画像 幸福感（正面）

〔調査手順〕

調査対象の76名を、1グループ18-20名の4グループに機械的に分けて、グループ毎に調査を行った。

- 1) 合計12枚の提示刺激画像をビジュアルプレゼンター(ELMO, EV-601AF)を使用して、アットランダムに正面のスクリーン(80cm×105cm)に映し出した。
- 2) 各提示刺激画像の提示時間は10秒間に統一し、画像の提示と次の画像提示の間には、風景の写真を10秒間映し出した。
- 3) 各刺激提示毎に、「どの感情」を「どの程度」表していると思うかを質問紙により回答を求めた。感情の種類は「驚き」「幸福」「軽蔑」「嫌悪」「怒り」「悲しみ」「恐怖」「その他」の選択肢から1つ番号を選んでもらい、感情表出がないと感じた場合には「×」を記入してもらった。またその程度は「大変強く感じる」～「わずかながら感じる」の5段階評定とし、大変強く感じるを5、わずかながら感じるを1として、1～5の数字を記入してもらった。
- 4) 12枚の提示刺激画像に対する質問紙調査終了後、ENDE2⁹⁾と自尊感情の尺度⁷⁾による質問項目に答えてもらった。最後に提示刺激画像の被写体となった人物との関係について、初対面であることを確認した。

ENDE2は1991年に堀毛によって開発された、コミュニケーション能力を測定する尺度である。下位尺度は、記号化、解読、統制より成る。15項目5段階評定である。

自尊感情尺度は、Rosenbergが作成したSelf-Esteem Scaleの10項目を山本らが邦訳したものをを使用した。10項目5段階評定である。

結 果

1. 各提示刺激に対する回答結果

それぞれの提示刺激画像で、協力者が意図して表出した感情の種類と回答者が解読した感情の種類が同じであった者の全体に占める割合(以下、一致率とする)を表1に示した。

表1 提示刺激と回答との一致率

表情刺激 \ 方向	正 面	斜め左	斜め下
幸福感	82.1%	71.6%	83.6%
怒り	62.7%	17.9%	26.9%
悲しみ	43.3%	64.2%	40.3%

「幸福感」での一致率は、正面条件で82.1%、斜め下条件で83.6%であり、いずれも80%以上の高い一致率であった。斜め左の条件での一致率は71.6%であり、他の2条件と比較して一致率が低かった。しかし、他の表情である「怒り」「悲しみ」「想起場面」と比較すると、どの方向条件においても最も一致率が高かった。「怒り」では、正面条件において一致率が62.7%と過半数を占めているが、斜め左条件では17.9%、斜め下条件では26.9%と一致率が著明に低下していた。特に「軽蔑」という回答は、斜め下条件、斜め左条件、正面条件の順で占める割合が大きく、斜め下条件では、46.0%であった。斜め左と斜め下条件においては、「軽蔑」または「嫌悪」と回答した者が過半数を占めていた。

「悲しみ」では、斜め左条件における一致率が64.2%と高かったが、正面条件と斜め下条件で

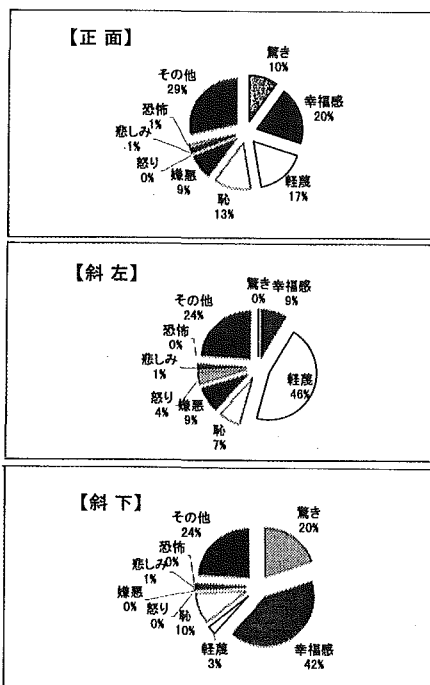


図2 想起場面の表情に対する方向条件別回答内訳は40%代であった。「嫌悪」または「怒り」と回答した者が正面の条件で多く、40.3%であった。「悲しみ」を対極的感情と見なせる「幸福感」と回答した者は、斜め左条件で3名、斜め下条件で1名いた。

想起場面では、回答にバラツキがみられた。斜め左条件では、「軽蔑」と回答する者の割合が46.0%と大きく、斜め下条件では、「幸福感」と回答する者の割合が42.3%と大きかった。

それぞれの表情毎に、方向と回答した感情の種類について χ^2 検定を行った。結果、「幸福感」を除いた「怒り」「悲しみ」「想起場面」では、危険率0.1%以下で有意差を認め、方向により回答した感情の種類に違いがあるといえた。

2. 回答者のENDE2(解読)得点と一致率との関連

ENDE2(解読)得点の結果は図4に示した。得点を昇順して、上位33%以内に入る20点以上を高得点群、下位33%以内に入る15点未満を低

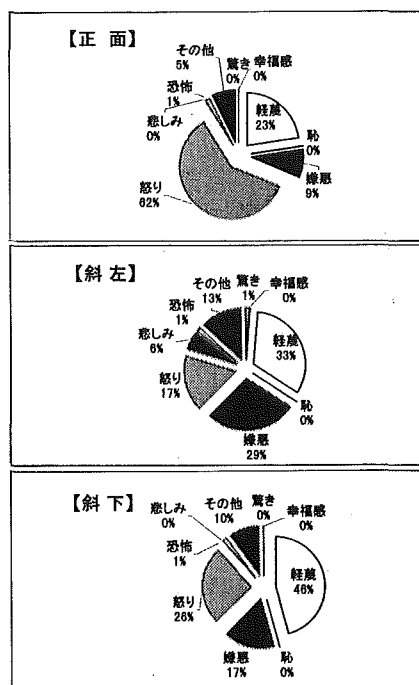


図3 「怒り」の表情に対する方向条件別回答内訳

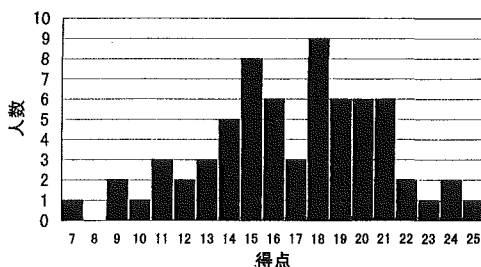


図4 ENDE2(解読)得点の分布

表2 ENDE2(解読)得点の高中低群別提示刺激と回答との一致率

表情刺激	方向		
	正面	斜め左	斜め下
幸福感	88.9%	55.6%	77.8%
	75.0%	68.8%	87.5%
	88.2%	94.1%	82.4%
怒り	61.1%	22.2%	0%
	56.3%	9.4%	28.1%
	76.5%	29.4%	23.5%
悲しみ	22.2%	66.7%	38.9%
	53.1%	62.5%	34.4%
	47.1%	64.7%	52.9%

上段：ENDE2(解読)得点高群
中段：ENDE2(解読)得点中群
下段：ENDE2(解読)得点下群

得点群とした。高中低群別、回答結果は表2に示した。

提示刺激画像毎に、ENDE2（解説）得点の高中低と回答した感情の種類について χ^2 検定を行った。結果、悲しみの斜め下条件においてのみ危険率0.1%で有意差を認めしたが、他の条件においては有意差を認めなかった。

3. 回答者の自尊感情得点と一致率との関連

自尊感情得点の結果は図5に示した。

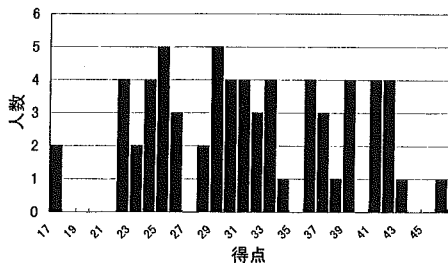


図5 自尊感情得点の分布

得点を昇順して上位33%以内に入る36点以上を高得点群、下位33%以内に入る27点未満を低得点群とした。高中低群別、回答結果は表3に示した。

表3 自尊感情得点の高中低群別提示刺激と回答との一致率

表情刺激	方向	正面	斜め左	斜め下
	幸福感		77.3%	68.2%
怒り		78.3%	69.6%	91.3%
		90.0%	75.0%	95.0%
		72.7%	22.7%	13.6%
悲しみ		65.2%	17.4%	39.1%
		45.0%	15.0%	30.0%
		40.9%	72.7%	27.3%
	47.8%	60.9%	56.5%	
	35.0%	65.0%	35.0%	

上段：自尊感情得点高群
中段：自尊感情得点中群
下段：自尊感情得点低群

提示刺激画像毎に、自尊感情得点の高中低と回答した感情の種類について χ^2 検定を行った。結果、どの画像においても有意差を認めなかった。

考 察

今回の調査結果は、10秒間という短時間の画像提示にもかかわらず、正面の条件では、40%以上の一致率であった。この結果は、表情が感情を伝える強力なコミュニケーション・チャンネルであることを支持するものである。感情の種類別にみると一致率は、「幸福感」「怒り」「悲しみ」の順に高かった。この結果は、大坊ら（1996）の調査結果⁷⁾と一致していた。大坊らは調査データを主成分分析により「否定的な感情」「急激な否定感情」「肯定感情」の3群に分けられることを報告している。今回使用した「幸福感」は「肯定感情」に、「怒り」と「悲しみ」は「否定的感情」に含まれる。

今回の調査結果では、正面条件において高い一致率であり、また感情の種類による一致率の高さの順位は先行研究を支持する結果となった。このことより、今回使用した提示刺激画像は妥当であるといえる。

次に方向別に一致率をみると、「幸福感」と「怒り」では斜め左条件で一致率が低くなっていた。この理由として、解説の手掛かりとなる「額、眉、瞼、目、鼻梁、口」の情報量が斜め条件では正面条件と比較して減少することが考えられる。斜め左条件では、顔面の上部、中央部、下部のいずれにおいても微妙な変化は捉えにくくなる。

逆に「悲しみ」においては、斜め左条件で一致率が高くなっていた。提示刺激画像では、目を伏せて若干うつむいていた。目を伏せた状態は、斜め左条件でもわかり易い変化であり、斜め条件では正面条件と比較して解説の手掛かりとなる情報領域が縮小するため、かえってこの変化が強調されたと考える。また、うつむくという顔部の前屈は、正面条件より斜めの条件で視覚的に捉えやすかったことが考えられる。

「幸福感」では、斜め左の条件では他の2条件と比較して一致率は低くなっていたが、70%

以上の高い一致率であった。このことは、口を大きく左右に広げていたのが、斜め条件でも確認し易いこと、また、顎を若干あげているという頸部の後屈がわかりやすいことが考えられる。

斜め下の条件では、解読の情報量は正面の条件と同様と見なせるが、顔面全体に占める下部領域の割合が大きくなり、下部の変化が強調されやすいと考えられる。「怒り」では、正面と比較して一致率は著明に減少した分、「軽蔑」または「嫌悪」と回答する者の割合が増えた。「怒り」の提示刺激画像では解読の手掛かりが主に目であり、他の変化は認めにくい。そこで、斜め下条件では、下部が強調されることにより、目の印象が和らいだと考えられる。

「悲しみ」では、正面条件と斜め下条件で一致率がほぼ等しいが、一致していない回答の内訳をみると、相違がみられている。正面条件と比較して斜め下条件では、「嫌悪」や「怒り」が減少し、「軽蔑」や「恥」が増加していた。この理由も上述した「怒り」の場合と同様に、下部の変化が強調され中央部の目の変化が和らいだためと考えられる。

想起場面の表情においては、回答にばらつきが大きかった。解読の手掛かりとなる、上部における眉・額、中央部における目・瞼・鼻梁、下部における頬・口・顎の変化のいずれもが微妙であるため、明確な解読に至らなかったと考えられる。解読の手掛かりとなる情報量が少ないと、その解読は解読者自身のコミュニケーション・スキルや心理的特徴による影響を受けることが予想される。しかし、今回の調査結果からコミュニケーション・スキル尺度としてのENDE2（解読）得点の高低と心理的特性としての自尊感情得点の高低では、想起場面の表情の解読に有意差は認めなかった。このことは、今回採用した感情の種類が解読し易く回答者の解読能力が求められなかったことや、状況設定が無く回答者との関係性が求められなかったことが考えられる。

以上のことを看護場面に当てはめて考えてみる。看護者が自分の感情をより正確に患者に伝える場合には、まず患者の正面に位置することが重要である。また、「幸福感」以外の否定的感情とみなせる「怒り」や「悲しみ」は、正面の条件においても一致率が低いことを考慮して、他のコミュニケーション・チャンネルで補うことが必要となる。更に、想起場面の表情は、否定的な感情とみなされることより、患者を目の前にして、他のことを考ながら対応することは避けるべきである。

結 論

1. 同一表情において、対面方向により表情の解読に相違が認められたが、正面条件が感情をより正確に伝える上で有効であることが確認された。
2. 想起場面においては、解読のばらつきが大きかった。特に斜め左の条件においては、「軽蔑」と回答する者の割合が大きく、コミュニケーション・ギャップに影響を及ぼすことが示唆された。
3. 今回の調査結果では、解読をする者のENDE2（解読）得点や自尊感情得点の高低で解読に大きな影響は認めなかった。

謝 辞

本研究の調査にあたり、協力者となってくださいました川端由起子さんをはじめ、快くご協力くださいました調査対象者の皆さんに心から感謝いたします。

引用文献

- 1) 対人行動学研究会編：対人行動の心理学，p.149,誠信書房，1986.
- 2) 大坊郁夫：非言語的表出性の測定—ACT尺度の構成，北星学園大学文学部紀要北星論集 28：1-12，1991.
- 3) 大坊郁夫：セレクション社会心理学14 しぐ

さのコミュニケーション，サイエンス社，
1998.

4) 文部科学省生涯学習政策局調査企画課：学校
保健統計資料報告書，2000.

5) 前掲 2) p.61.

6) 堀毛一也：恋愛関係の発展・崩壊と社会的ス
キル. 実験社会心理学研究34：116-128, 19
94.

7) 山本真理子、松井豊、山成由紀子：認知され
た自己の諸側面の構造，教育心理学研究30：
64-68, 1982.

8) 前掲 2) p.44-p.47