

相談援助場面における援助者が表出する表情の検討

東北公益文科大学 益子 行弘 (008044)

キーワード：表情、ノンバーバル・コミュニケーション、相談援助

1. 研究目的

本研究は、相談援助場面における相談者は、どのような表情を表出しているか調査することを目的とした。

医療・福祉施設の相談援助業務において、最も一般的な相談援助の方法は、援助者（相談員、ソーシャル・ワーカー）が相談室などの個人情報保護がある程度守られる個室において相談者（クライアント）との対面相談という形式で行われる。Biestek (1996) は、援助者の意図的な感情の表出が相談者の感情表出に効果的であるとしたが、この主張のエビデンスとなる研究は少なく、援助場面における援助者の表情を客観的に分析した研究は極めて少ない。また、欧米人と日本人では、感情の表出に大きな差があり、日本人は、欧米人ほど意図的で大きな表情は表出しないとの報告もある。そこで日本における援助者の振る舞いに着目することは、より日本人に合った援助方略を見出すことにもなる。

そこで本研究では、援助場面における援助者が表出する表情を調査し、どのような表情が表出されているか客観的に検討することにした。

2. 研究の視点および方法

本研究の最も大きな特色は、現実場面において援助者が表出する表情を明らかにすることを目的とする点にある。従来、表情の研究は人の認知研究として、実験的環境を用いて基本感情に関わる複数の表情カテゴリーを用いた検討を中心に行われていた。しかし、人の表情の変化は、実験室のような統制された場面で見られるのではなく、様々な要因が複雑に絡み合った現実の場面で見られる現象である。実際の援助場面での表情を解析することにより、実際に援助者がどのような表情を表出しているのかを明らかにできる。

【撮影状況】今回は医療機関の相談援助場面をとりあげた。総合病院 3 病院に所属するワーカー 6 名（全員男性、平均年齢 32.3 歳）の面談を撮影した。初回相談に限定し、面接時間は 30 分、相談内容は 1 点とした。一人の援助者につき 4 回の面談を撮影した。相談内容による偏りを相殺するため、撮影した動画を、面談開始から 5 分、10 分、15 分、20 分、25 分の部分から 60 秒ずつ切り出し、5 分の動画に編集した。

【調査手続き】調査協力者は、A 大学の大学生 40 名（男女各 20 名、平均年齢 21.2 歳）であった。動画を 15 インチノートパソコンのモニター上に提示した。各刺激提示後、Ekman

(1972)の基本6表情を参考にした「真顔」「悲しみ顔」「笑顔」「怒り顔」「恐れ顔」「嫌悪顔」「驚き顔」の各表情語について、刺激の表情はどの程度当てはまっていたかを、7=「非常にあてはまる」6=「あてはまる」5=「ややあてはまる」4=「どちらでもない」3=「あまりあてはまらない」2=「ほとんどあてはまらない」1=「全くあてはまらない」の7段階で評定してもらった。刺激提示の際は音声省き、無音とした。刺激の提示後、教師の表情が質問紙に書かれている7種類の表情語にどの程度当てはまっていたか評定してもらった。

3. 倫理的配慮

本研究を遂行するにあたり、日本社会福祉学会「研究倫理指針」に基づき、倫理的配慮を行った。個人的な情報が含まれる相談援助場面のビデオ撮影を行うことから、援助者および相談者にビデオ撮影の許可を受けた。個人情報には十分配慮し、撮影した動画については研究以外には一切使用しないこと、研究に必要な個人情報および相談内容については外部に一切漏らさないことを厳守する旨を説明し、同意書に署名していただいた。

4. 研究結果

図によると、今回撮影した6名の援助者においては、すべての援助者で真顔の評定平均値が4(どちらでもない)以上であり、面談内で多くみられた表情であった。Aさんの悲しみ顔を除き、真顔以外の表情の表出については、評定平均値がほぼ3(あまりあてはまらない)以下であり、表出が少なかったといえる。とくに嫌悪顔と恐れ顔は、面談内では表出が少ない表情であることがわかった。今回の調査においては、援助者は、真顔を中心に面談を行い、その他の表情は表出が少ないことが明らかとなった。

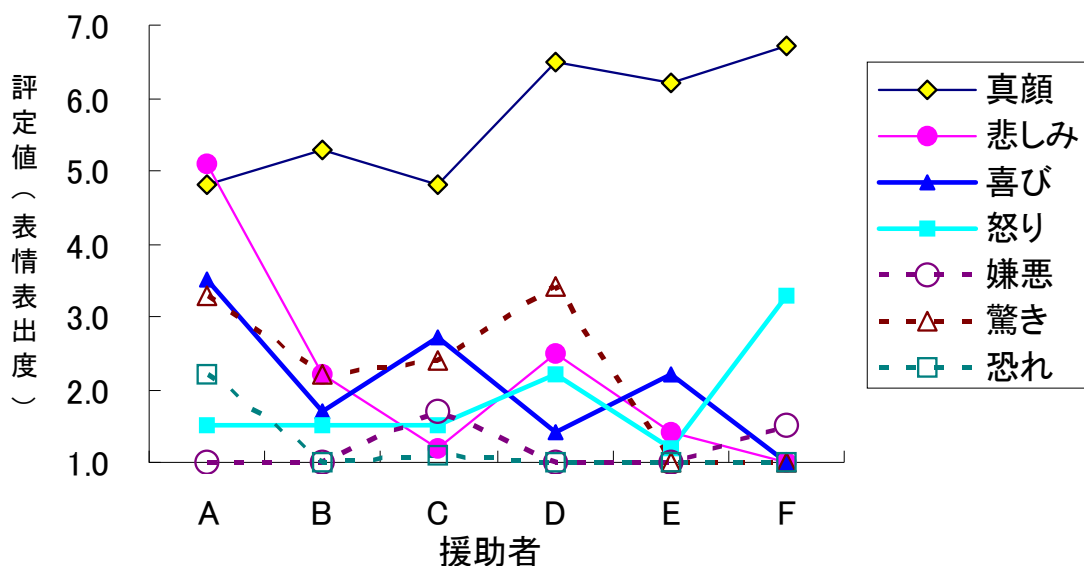


図. 6名の援助者の表情表出

< 本研究は、平成 22 年度科研費 (課題番号 : 22730443) の助成を受けたものである。 >