

**科学研究費助成事業 研究成果報告書**

平成 28 年 5 月 30 日現在

機関番号：32423

研究種目：若手研究(B)

研究期間：2014～2015

課題番号：26870550

研究課題名(和文) 相談援助場面における援助者の表情の効果に関する実証的研究

研究課題名(英文) Empirical Study of the effect of the Social worker's Facial Expression in the Social work.

研究代表者

益子 行弘 (MASHIKO, Yukihiro)

浦和大学・総合福祉学部・講師

研究者番号：40550885

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 1,100,000円

研究成果の概要(和文)：本研究は、相談援助における相談者の非言語メッセージである態度や表情と援助結果の関連性を検証し、表情のもたらす効果・影響を明らかにすることを目的とした。3つの実験を行い検証した結果、援助者の表情の表出が、相談者の表情と同感情のものであった場合、援助者への印象は高くなることがわかった。さらに、援助者の表情が相談者の表情と同期している場合においては、援助者に対する信頼度や安心感、満足度の評価が高くなり、相談者の気分評定もポジティブな気分が高くなる傾向がみられることが明らかとなった。

研究成果の概要(英文)：The purpose of this study was to develop and validate the effect of the Social worker's facial expression. And, I tested the effect the social worker's facial expression for the client's. As a result, The cases of the social worker's facial expression is of the same as client's facial expression, the clients judged to have a good impression of the social worker. Further, The cases of the social worker's facial expression were synchronous with client's facial expression, the clients judged high reliability for the social worker and higher satisfaction of the clients.

研究分野：社会福祉学・臨床心理学

キーワード：相談援助技術 面接技術 表情 対人認知 コミュニケーション ソーシャルワーク

## 1. 研究開始当初の背景

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、対面相談という形式で行われる。しかもこの対面相談の一般的形式は、援助者(相談員、ソーシャル・ワーカー等)が相談室などの個人情報の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)に対して行われる。これまで、ほとんどの相談援助にかかわる研究は、相談内容の分析や援助資源の開発に向けられていた。したがって、人間としての援助者の振る舞いや表情といった非言語情報が、援助成果にどのような影響を持っているかという点について正面から研究対象とした例は極めて少ない。Biestek (1957; 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。また、欧米においては、“The Socialwork Workbook (6<sup>th</sup> Edition)” (Cournoyer, 2010) がソーシャル・ワーカー養成課程での標準テキストとして用いられており、援助者の表出する表情や態度の重要性が記されている (pp.187-191: Non verbal communications and Body language) が、Biestek や Cournoyer らの主張のエビデンスとなる研究は少なく、しかも、そのほとんどが研究者の経験則的な事象に基づいた主張か、調査対象者となったソーシャルワーカーによる経験上の推測や伝聞であり (Olsen, 1984; 益子, 2011) 援助場面における援助者の表情の効果を客観的に分析・検討した研究はほとんどない。さらに、欧米人と日本人では、表情や態度など、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。

近年、高齢者人口は爆発的に増加し、国民の福祉意識向上もあるためか、高齢者施設をはじめとする福祉施設も増加の一途をたど

っている。それに伴い、福祉施設利用者が利用できる行政サービス、援助資源も非常に多くなってきたが、これら選択肢が多くなったことにより、どのような行政サービス、援助資源が存在するのか、どれを利用するのが適当であるのかが利用者にとってわかりにくくなったのが実状である。そこで、行政や福祉施設における援助者の相談援助業務が認知され、活用される機会も増えてきたが、最近では従来の医療福祉分野にとどまらず、雇用、司法、教育など、幅広い分野で活動が行われはじめている。

そこで私のこれまでの現場経験と研究成果を基にして、この問題の解決を試みることにした。その根幹となる研究成果の一つは、実際のコミュニケーション場面を撮影した動画を用いた動画解析および客観的評価研究にある。私はこれまで、実際の場面で撮影した動画を用いて、第三者に表情や印象の評価をさせ、当事者の主観的な評価と比較することで、人物が表出する表情の特徴や表情による影響を定量化(数値化)、可視化する研究を行ってきた。これらの手法は、医療分野においても心理学分野においても、それまで行われていなかった手法であり、客観的な評価を行うのに適した方法である。さらに、私は限られた空間におけるコミュニケーション場面での他者認知・関係性の研究を行っており、これまでは小学校授業場面(学校現場における教授者と学習者)や医療場面(診察場面における医師と患者)、現在は相談援助場面(援助場面における援助者と相談者)の関係の結びつきに注目する研究に着手している。表情の影響を定量化する手法とコミュニケーション場面の関係性を明らかにする研究手法、これら異なった二つの研究成果を結びつけることにより、上記の問題解決、すなわち実際の相談援助場面における援助者の表情が、援助成果に実践的に有効であるか否かの証明を行うこととした。

## 2. 研究の目的

本研究は、相談援助場面における相談者の非言語メッセージである態度や表情と援助成果の関連性を検証し、表情のもたらす効果・影響を明らかにすることを目的とした。

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・ワーカー等）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。しかし、これまで、人間としての援助者の態度や表情が、援助成果にどのような影響を及ぼすのか、研究対象とした例は極めて少ない。そこで本研究では、援助場面における援助者の表情を客観的に分析し、その効果・影響を検証した。

## 3. 研究の方法

本研究は、実際の相談援助場面での援助者の表情を記録・分析し、援助成果との関連性を検討することが研究の核となる。そのため、(1) 相談援助場面のビデオ記録収録、援助成果と援助業務の評価調査および分析、(2) 援助者および相談者の表情の同期性の分析、(3)(2) までの結果から援助者の表情を統制した模擬面談の実施、(4) 模擬面談の結果による援助者の表情と援助成果および援助業務の評価との関連性の検証の計4ステップにて検討することにした。研究機関は2年間とし、(1) から(3) までのステップについては、外部機関の協力が必要であったため、5施設(5病院)より施設使用許可および協力の承諾を得て研究を進めた。

## 4. 研究成果

まず、初年度(2015年度)は、目的の(1) および(2)のステップを検討した。

(1)「相談援助場面のビデオ記録収録、援助成果と援助業務の評価調査」

福祉施設の相談援助場面における援助者の表情の変化に関する調査、相談援助の援助成果および援助業務の評価の調査を行った。協力施設は、山形県にあるA病院およびB病院、宮城県にあるC病院、栃木県にあるD病院、茨城県にあるE病院であり、計10名の相談援助専門員(ソーシャルワーカー)に協力をいただいた。

(2)「援助者および相談者の表情の変化と同期性の分析」

このステップでは、援助者および相談者の表情に同期性があるか分析を行った。まず、(1)で撮影した援助者と相談者の動画について、どのような表情が表出されていたか、第三者に観察させ、Ekman(1972)の基本6表情を元に客観的な評価を行った。また、時間軸に沿って、表情がどのように変化していたか、表情の表出時間を測定し、表情の表出度を検証した。さらに、援助者と相談者の表情が同期・連動していたかどうかについても検討し、面談中の相談者および援助者の表情の連動性を検証した。分析は(1)の調査と並行して行った。

最終年度(2016年度)は、目的の(3) および(4)のステップを検討した。

初年度の研究で、実際の面談場面において、援助者が表出する表情とその表出度、さらにはそれらが援助成果に影響を及ぼすのかを表情表出の同期性を軸に検討してきた。今年度は、これらの結果を受け、援助者の表出する表情が果たして本当に影響があるのかを模擬面談という実践場面にて検証した。表情の表出トレーニングを受けた援助者を用意し、模擬面談を行った。模擬面談では、表情を統制した援助者を独立変数とし、従属変数として援助者の信頼度や安心感といった印象評価、満足度や内容理解度といった相談内容評価、相談者の気分評定(気分評定尺度 POMS 簡易版)のデータを収集した。これにより、面談中の援助者の表情の違いが、相談者

の援助者に対する評価や援助成果、相談に対する評価に効果・影響があるのか検証を行った。

さらに、これまでの研究において得られたデータを総合的に検討した。援助者の各表情と、相談者の援助者に対する評価や援助成果、相談に対する評価との関係に基づき、これらの対応付けを試みる。さらに、昨年度の研究で得られた実際の面談場面の結果と、模擬面談の結果を比較し、援助者の表情の表出効果が、実際の面談場面と比較して効果・影響に違いがあるか考察を行った。

これら分析から、相談援助場面において援助者や表情が、援助成果に実践的に有効であるか否かを明らかにした結果、援助者の表情の表出が、相談者の表情と同感情のものであった場合、援助者への印象は高くなることがわかった。さらに、援助者の表情が相談者の表情と同期している場合においては、援助者に対する信頼度や安心感、満足度の評価が高くなり、相談者の気分評定もポジティブな気分が高くなる傾向がみられることが明らかとなった。援助成果の評価についても、表情の表出が相談者の表情と同感情である場合、すべての援助者において、評価が有意に高い結果となった。しかしながら、内容理解度については、援助者によって差がみられ、表情の表出とは別の要因が大きく作用することが示唆された。

このように、相談援助場面において、援助者の表情の表出は、相談者の満足度や援助者に対する信頼度・安心感に効果があることがわかったが、今回の一連の実験ではデータを収集できたため、まだ十分に検討尽くせていない。今後さらに分析を進め、検討を深めていきたいと考えている。

#### 5. 主な発表論文等

(研究代表者、研究分担者及び連携研究者には下線)

〔雑誌論文〕(計 0件)

〔学会発表〕(計 0件)

〔図書〕(計 0件)

〔産業財産権〕

出願状況(計 0件)

名称：  
発明者：  
権利者：  
種類：  
番号：  
出願年月日：  
国内外の別：

取得状況(計 0件)

名称：  
発明者：  
権利者：  
種類：  
番号：  
取得年月日：  
国内外の別：

〔その他〕  
ホームページ等

#### 6. 研究組織

##### (1) 研究代表者

益子 行弘 (MASHIKO, Yukihiro)  
浦和大学・総合福祉学部・講師  
研究者番号：40550885

##### (2) 研究分担者

( )

研究者番号：

##### (3) 連携研究者

( )

研究者番号：