

### 3 者間会話場面におけるうなずきが 会話後の気分および会話満足度に及ぼす影響

栗原 寛子

近年、若者のコミュニケーション・スキルの低下が問題となっている。円滑な対人関係、組織の活性化を測るために、コミュニケーション・スキルを向上させることの重要性が指摘されている。人や場を和ませるコミュニケーションの有効な手段の一つとして「笑い」がある。その笑いが引き起こす効果の一つに、社会的相互作用を促進することが挙げられる。会話中、笑いが起こりやすくなるポイントは、複数の会話術の指南書において紹介されているが、著者らの提示しているポイントが、日常的な会話の中で実際に場の和やかさや会話後の気分や満足度に寄与するののかについては検討されていない。こうした状況を踏まえて、本研究では、笑いに注目した会話のポイントを、人と人の距離を縮め、会話の場を和やかにする一つの方法として捉え、会話後の気分や満足度への影響を検討することにした。

本研究では、会話実験の設定のための情報収集を目的とした研究1と、会話実験を行い、会話後の気分や満足度への影響を検討する研究2から構成されている。

研究1では、研究2の会話実験の設定や分析指標の参考にするために、和やかな会話の雰囲気づくりに注目して、有効なコミュニケーション手段の一つである笑いの生起に関わる要素に焦点を当て、文献調査を実施した。

文献調査では、笑いの生起に関わる要素についての記述を「話題の探し方、選び方」、「エピソードの加工」、「受け答え方・話し方」の3つに大別し、どのような内容が多く見られるのかを検討した。分析結果から、研究2の会話実験のテーマを、事前知識の有無や年齢、性別などに左右されずに話すことができるであろうという点を考慮し、「話題の探し方、選び方」の中から、「食べ物」と「冬」に設定した。また、会話中笑顔が多いことが、気分の高揚を表し、単純に会話満足度に繋がるという可能性を検討するため、分析指標に「受け答え方、話し方」の中から「表情（笑顔）」を加えることにした。操作条件には、特別な訓練が不要で、会話中、誰でも比較的容易に行うことができる「うなずき」を採用した。

研究2では、会話実験を行った。実験は、操作条件（協力者のうなずき多/うなずき少）と性別の2要因計画とし、面識の程度の低い大学生38名（男性12名、女性26名）を対象として、同性の3人（被験者2名、協力者1名）のグループに分け、実施した。会話実験の事前、直前、事後に質問紙調査を行い、そこで得られたコミュニケーション・スキル（事前）、ユーモア志向度（事前）、リラックス感（直前・事後）の得点と、会話実験の録画データから得た笑顔生起時間（会話実験中）の得点をそれぞれ用いて分析を行い、操作条件間の会話後のリラックス度（直前・事後）や会話満足度（事後）について検討した。なお、個人差の影響を見るため、コミュニケーション・スキルやユーモア志向度は、被験者の特性として事前のみ測定したが、個人差による違いは見られなかった。

分析の結果、主に以下の2点が示された。

- 1) うなずき多条件ではうなずき少条件よりも、会話後にリラックスが高まる傾向が示された。
- 2) 会話満足度については、操作条件による影響は見られなかった。

今後は、男女混合グループにおけるうなずきの会話後の気分や満足度への影響、うなずき以外の会話への働きかけの方法の検討が望まれる。

（指導教員 鈴木佳苗）