

# 学生視点の非言語メッセージに関する研究

鬼塚千絵<sup>1)</sup>, 鳥越鏡代<sup>2)</sup>, 生田有樹子<sup>2)</sup>, 伊藤孝哉<sup>2)</sup>, 永松浩<sup>1)</sup>, 木尾哲朗<sup>1)</sup>

<sup>1)</sup>九州歯科大学 口腔機能学講座 総合診療学分野

<sup>2)</sup>九州歯科大学 歯学部 歯学科 学生

**抄録** 学生自身が考えたリサーチクエスチョンの『非言語メッセージの「うなずき」と「間（ま）」のタイミングの違いが、医療面接に与える影響について』を明らかにすることを目的に、学生や一般市民を対象として質問紙調査を行った。対象者にビデオ動画あるいは音声聞かせ、「うなずき」の箇所について好ましい順位を、「間」について自然であるかを評価するアンケート調査である。「患者が話し始めた直後」が、好ましい「うなずき」の箇所であるという回答が最も多かった。最も自然であると感じる会話の「間」は1秒で、次は0.5秒であった。「うなずき」のタイミングや「間」の長さの違いによって、受け取り手の印象が異なることが明らかとなった。

**キーワード** 医療面接、医療コミュニケーション、非言語メッセージ、うなずき、間

## 緒 言

Cohen-Cole は医療面接の目的として、医療情報の収集、信頼関係の構築、患者教育と動機づけを挙げている。患者の医療者に対する信頼度が高くなるためには、これらの医療面接の目的が達成される必要がある。しかし、歯科においてどのような医療面接が患者の信頼を向上させるかについては具体的な検証があまり行われていなかった。我々は、初診時医療面接の研修歯科医（研修医）と模擬患者（SP）の対話の言語コミュニケーションに関して、量的分析法の一つである Roter's Interaction Analysis System (RIAS)<sup>1)</sup>を用い分析し報告してきた<sup>2-3)</sup>。その中で、初診時医療面接においては、SPが高い評価をした研修医の発話数が多かったカテゴリーは医学的な状態に関する閉じた質問（【?】Med）、許可の要請（【?Permission】）、理解の確認（【Check】）であり、また、SPが高い評価をした研修歯科医に対して、SPは同意・理解（【Agree】）、医学的な状態に関する情報提供（【Gives-Med】）のカテゴリーの発話数が多かったと報告した<sup>1)</sup>。また、臨床実習前の歯科学学生1名が、患者への治療計画説明の録画データを分析し、非言語コミュニケーションであるアイコンタクト、うなずき、表情の変化も大切な因子であることを報告した<sup>2)</sup>。

コミュニケーションにおいて非言語メッセージは重要であることは認識されているが<sup>4)</sup>、しかしながら、医療面接において効果的な非言語メッセージについて検討した論文がみあたらなかった。

たので、今回、非言語メッセージの中でも特に「うなずき」と「間（ま）」に注目し、これらのタイミングの相違が受け取り手にどのように印象を変えるか疑問に思い、歯学科5年生の学生が研究室配属の中で、学生視点でリサーチクエスチョンを考え実験を行った。その結果について報告する。

## 方 法

（実験①）患者-歯科医師の初診時医療面接を想定し、歯科医師の「うなずき」の箇所のみ異なる3つの動画を作成した。会話の内容は図1に示す。

### 歯科医師



「今日はどうされましたか？」

### 患者さん

「今朝から口がほとんど開かなくなり、無理に開けようとすると痛みます。」

歯科医師（うなずき①一番目）

「そういえば、1年前から口をあける時に音がしていました。」

歯科医師（うなずき②二番目）

「ご飯が食べにくく、大変困っています。」

歯科医師（うなずき③三番目）



図1：実験① 歯科医師の「うなずき」の場所を変えた会話内容

（実験②）患者-歯科医師の初診時医療面接を想定した、患者の発話に対して歯科医師の応答を開始する時間（「間」）のみが0秒、0.5秒、1秒、2秒、3秒と異なる音声データを作成した。会話の内容