



Title	オンラインコミュニケーションにおける「顔の表示」 が話者に与える影響
Author(s)	
Citation	令和3（2021）年度学部学生による自主研究奨励事業 研究成果報告書．2022
Version Type	VoR
URL	https://hdl.handle.net/11094/85594
rights	
Note	

The University of Osaka Institutional Knowledge Archive : OUKA

<https://ir.library.osaka-u.ac.jp/>

The University of Osaka

令和3年度大阪大学未来基金「学部学生による自主研究奨励事業」研究成果報告書

ふりがな 氏名	よしかわまお 吉川真央	学部 学科	文学部 人文学科	学年	1年
ふりがな 共同 研究者氏名	やまきはるか 山本晴香	学部 学科	文学部 人文学科	学年	1年
					年
					年
アドバイザー教員 氏名	高木千恵	所属	文学研究科		
研究課題名	オンラインコミュニケーションにおける「顔の表示」が話者に与える影響				
研究成果の概要	研究目的、研究計画、研究方法、研究経過、研究成果等について記述すること。必要に応じて用紙を追加してもよい。(先行する研究を引用する場合は、「阪大生のためのアカデミックライティング入門」に従い、盗作剽窃にならないように引用部分を明示し文末に参考文献リストをつけること。)				
<p>1. はじめに</p> <p>2020年に入ってから、新型コロナウイルス感染拡大に伴う外出自粛要請や緊急事態宣言の発令により、大学生は日々の授業や友人との交流など、オンラインコミュニケーションの活用が増えた。しかし、学生の中で、対面を希望したり、オンラインコミュニケーションに対する否定的な意見が出たりすることも少なくない。その原因として、対面においては自分の顔を意識することはないが、オンラインコミュニケーション、特にビデオ通話を用いたコミュニケーションは自分の顔を映し出すため、それによって話者の意識に影響があると考えた。</p> <p>そこで、大学生を対象にし、ビデオ通話において自分の顔の表示が話者にどのような影響を与えるのか明らかにし、大学生がビデオ通話によるコミュニケーションで感じる「困難さ」の一つとして「自分の顔の表示」があること、また、工夫によってはその「困難さ」を解消できる可能性を示すことを本研究の目的とする。</p> <p>2. 方法</p> <p>実験Ⅰ・Ⅱのいずれにもzoomを使用する。それぞれの実験において2人組のペア（対象者は大学生）を作り、実験を行う。実験の様子は録音、録画し、プライバシーに配慮したうえで結果の分析に用いる。実験中は、被験者の行動が条件によってどのように変わるのか観察する。実験後、顔の表示によって感じ方にどのような違いがあるのかアンケートをする。</p> <p>実験Ⅰ 顔の表示の大きさが話者にどのような影響を与えているのか調査する。</p> <p><条件></p> <p>①自分の顔も相手の顔も同じ大きさで表示する。 ②自分の顔を小さく表示し、相手の顔を大きく表示する。 ③自分の顔を大きく表示し、相手の顔を小さく表示する。</p>					

実験Ⅱ 自分の顔の表示が話者にどのような影響を与えているのか調査する。

<条件>

- ①自分の顔も相手の顔も画面上に表示する。
- ②自分の顔を画面上に表示せず、相手の顔だけを表示する。
- ③自分の顔だけを画面上に表示し、相手の顔を表示しない。

アンケートは Google フォームを用いて行った。

質問内容は以下に示す。回答方法は質問の後に () で示す。

実験Ⅰについて

質問1. 実験Ⅰで最も話しやすかった条件はどれですか？(1つを選択)

- ①自分の顔も相手の顔も同じ大きさで表示する。
- ②自分の顔を小さく表示し、相手の顔を大きく表示する。
- ③自分の顔を大きく表示し、相手の顔を小さく表示する。

質問2. 実験Ⅰで最も話しにくかった条件はどれですか？(1つを選択)

- ①自分の顔も相手の顔も同じ大きさで表示する。
- ②自分の顔を小さく表示し、相手の顔を大きく表示する。
- ③自分の顔を大きく表示し、相手の顔を小さく表示する。

質問3. 実験Ⅰについて、顔の表示の大きさが変わることによってどのような感じ方の変化がありましたか？(記述)

実験Ⅱについて

質問4. 実験Ⅱで最も話しやすかった条件はどれですか？(1つを選択)

- ①自分の顔も相手の顔も画面上に表示する。
- ②自分の顔を画面上に表示せず、相手の顔だけを表示する。
- ③自分の顔だけを画面上に表示し、相手の顔を表示しない。

質問5. 実験Ⅱで最も話しにくかった条件はどれですか？(1つを選択)

- ①自分の顔も相手の顔も画面上に表示する。
- ②自分の顔を画面上に表示せず、相手の顔だけを表示する。
- ③自分の顔だけを画面上に表示し、相手の顔を表示しない。

質問6. 実験Ⅱについて、顔の表示の有・無によってどのような感じ方の変化がありましたか？(記述)

オンラインコミュニケーションについて

質問7. 画面上に自分の顔が表示されているとき、どのくらい自分の顔の表示に意識が向きますか？(5段階で選択)

質問8. 画面上に自分の顔が表示されているとき、どのくらいストレスを感じますか？(5段階で選択)

質問9. オンラインでのコミュニケーションについて思うことが有れば自由に記述してください。(記述)

3. 結果と考察

実験は 6 組 12 人に実施した。(内 1 組は予備実験を兼ねる。)

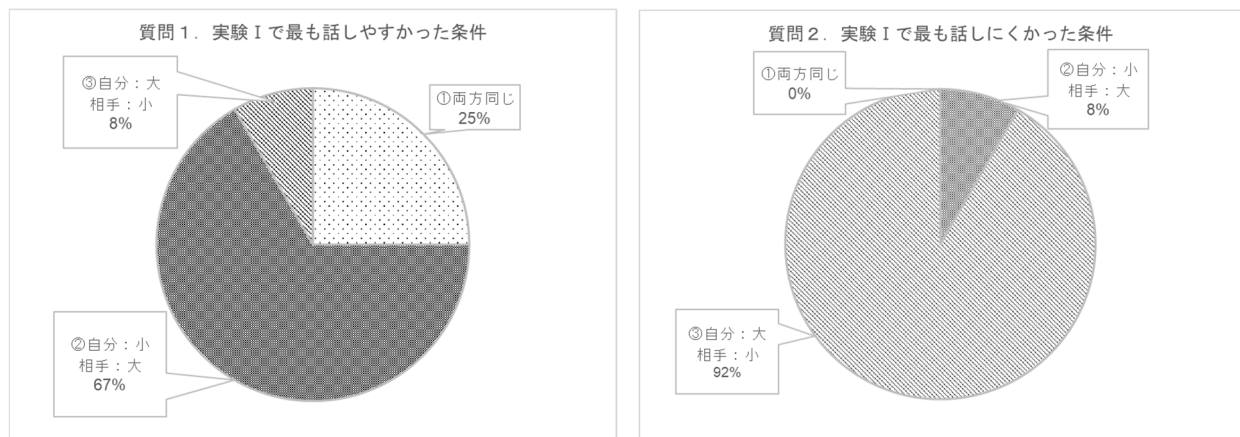
<モニタリング結果>

実験 I の条件③では、目線の動きが大きくなった人が多かった。これは、自分の顔が大きく表示されていることから、画面を長時間見ることを避けたいという心の動きからの行動であると考えられる。また、表情の硬さも見られた。実験中の会話の中に、「やりづらい」という感想が発されたこともあった。

実験 II の条件③では、実験 I と同様に目線の動きが大きくなった人が多かった。他の方向を見るなど、画面を見ていない時間が増えていた。これは、実験 I と同様に自分の顔を見たくないという心の動きに加え、相手の顔が表示されておらず、自分の顔のみ表示されている状況では対象に向かって話す必要がないため、すなわち電話と似たような状況が作り出されているからではないかと考えた。

<アンケート結果>

○実験 I について



質問 1 では、②自分の顔を小さく表示し、相手の顔を大きく表示する。を選んだ人が最も多かった。質問 2 では、③自分の顔を大きく表示し、相手の顔を小さく表示する。を選んだ人が最も多かった。質問 3 で出た意見を分析すると、<自分の顔が大きい><相手の顔が大きい><相手の顔が小さい>の 3 つに大きく分類できる。以下に主な意見を挙げる。

<自分の顔が大きい>

- ・自分がどう映っているか気になる。
- ・自分の外見に意識が向くことで、相手の反応に対する意識が薄れてしまった。
- ・普段、自分の顔を見ながら話すことはないので、違和感を抱いた。
- ・目線を前に向けたくなかった。
- ・恥ずかしかった。
- ・自分の表情や外見を敏感に感じ、相手にも伝わるのではないかと思った。

<相手の顔が大きい>

- ・話しやすい。
- ・反応がわかりやすいため、スムーズに会話することができた。
- ・画質の問題でぼやけて細かい変化が読み取れなかった。
- ・対面の感覚に近かった。

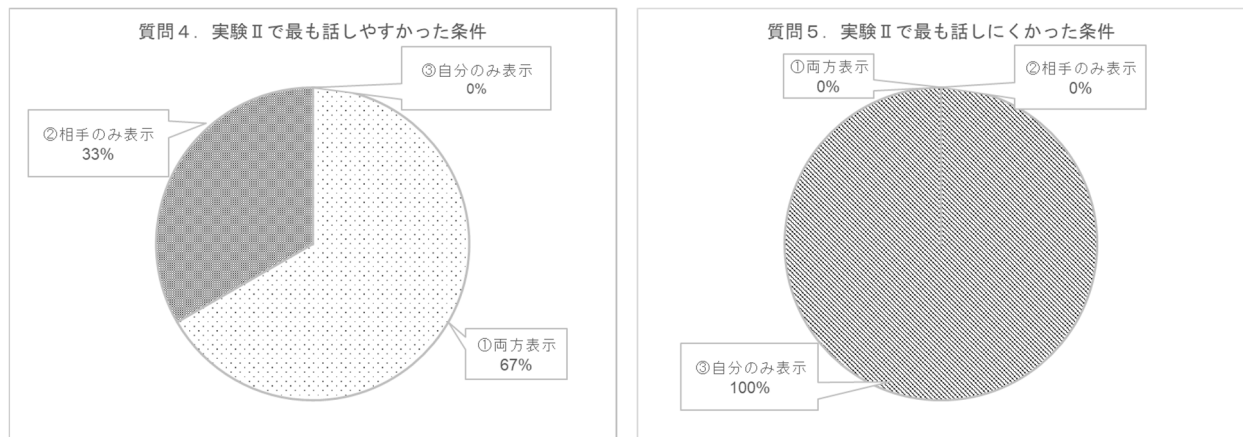
<相手の顔が小さい>

- ・相手の表情やしぐさがわかりにくいため、会話に集中しにくかった。

- ・表情が見えにくかった。

結果より、顔の表示の大きさによって話者の意識の向きが変化することがわかった。自分の顔の表示が大きくなると、自分の外見や映り方に意識が向いてしまうのは、鏡があるとつい見てしまう心の動きと共通しているのではないかと考えた。相手の表示が小さくなると、コミュニケーションを行う上で大事な表情やしぐさを読み取りづらくなるため、話しにくいと感じると考えた。

○実験Ⅱについて



質問4では、①自分の顔も相手の顔も画面上に表示する。を選んだ人が最も多かった。

質問5では、③自分の顔だけを画面上に表示し、相手の顔を表示しない。を選んだ人が最も多かった。

質問6で出した意見を分析すると、<自分の顔のみ表示される><相手の顔が表示されない><相手の顔のみ表示される><両方表示される>の4つに大きく分類できる。以下に主な意見を挙げる。

<自分の顔のみ表示される>

- ・対面では起こり得ない状況であるため、違和感を抱いた。
- ・自分の顔を常に意識してしまうため、ストレスを感じた。
- ・自分の動きを意識し、ぎこちなさがあった。
- ・自分の顔に気を取られて相手との会話に集中できなかった。
- ・自分と話している気分になった。

<相手の顔が表示されない>

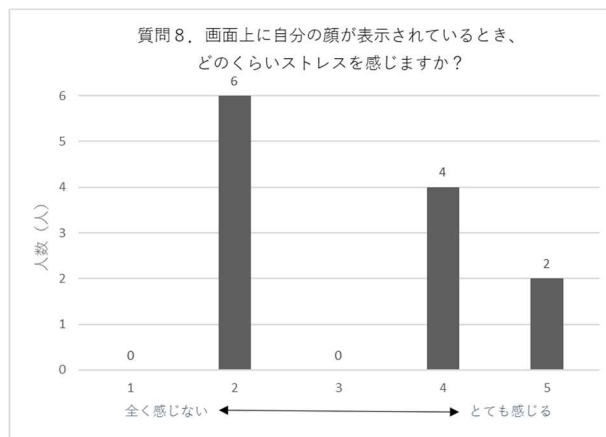
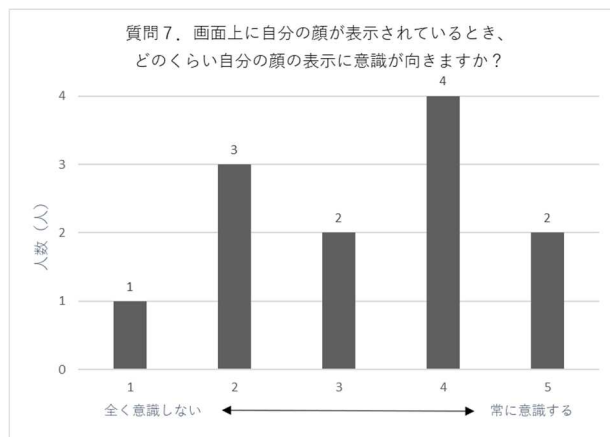
- ・相手の反応が見えないので怖い。
- ・どこを見て話せばよいかわからず戸惑った。
- ・ニュアンスを読み取るのが難しく、話しにくい。
- ・顔や表情の重要性を感じた。
- ・相手の反応がわからないため、コミュニケーションが取りづらかった。

<相手の顔のみ表示される>

- ・対面の状態に近いいため、緊張せずに話せた。
- ・安心して会話できた。
- ・話すことに集中しやすい。
- ・自分が相手にどう見られているのか気になった。
- ・話しやすかった。

対面と同じ状況である②相手のみ表示より、③両方表示を「話しやすい」と選んだ人が多かったのは、普段のオンラインコミュニケーションにおいては、自分の顔も表示されている場合が多いので、それまでの経験から自分の映り方を確認しながら話すことのできる条件を「話しやすい」と感じたのではないかと考えた。

○オンラインコミュニケーションについて



質問7、質問8のどちらも、回答に目立った傾向はなかった。このことから、画面上の顔の表示への意識の向き方、ストレスの感じ方は人によって異なることがわかる。

4. まとめ

予想では、自分の顔が表示されることが話者に影響を与えると考えていた。しかし、実験によって自分の顔の表示だけではなく、相手の顔がどのように表示されるかということもコミュニケーションのしやすさに影響を与えているとわかった。相手の表情やしぐさが詳細に読み取れないことによって会話のしづらさを感じたり、会話のタイミングを掴むことが難しいと感じたりするのではないかと考えた。

相手の顔だけが見られればよいのではなく、自分の顔の確認も必要であることが分かった。対面でのコミュニケーションにおいては自分の顔を見るという状況は起こらないが、オンラインコミュニケーションという場においては自分の顔がどのように表示されているか見ることは、話者に安心感を与えていることがわかった。

5. 参考文献

横井豊彦・佐藤真治 (2019)「対面と非対面のコミュニケーションのプロセスの違いについて」『大阪産業大学人間環境論集』18. pp. 65-78. 大阪産業大学学会

Bailenson, J. N. (2021). Nonverbal Overload: A Theoretical Argument for the Causes of Zoom Fatigue. *Technology, Mind, and Behavior*, 2(1).