会話においてマスクが与える心理的効果とその対策

兵庫県立加古川東高等学校　課題研究　6J6班

動機

コロナ禍で常にマスクをつけるようになったことで会話がしづらくなったと感じた。そこで、マスクにより具体的に何が制限されているのか、またマスク着用時でも正確にコミュニケーションをとるための工夫はどのようなものかを知りたいと思ったから。

仮説

マスクをしている状態でも、会話をする際に視覚的・聴覚的な工夫をすることで印象を良くし、コミュニケーションを円滑に進めることができる。

調査

Googleフォームによるアンケート調査

（調査対象：加古川東高校の1,2年生全員）

【アンケートの内容】

マスクを着けることによる視覚と聴覚の印象の変化について

＜視覚＞

(1)表情が読みづらくなった

(2)表情が明るく見えづらくなった

(3)知り合いでも話しかけづらいと思うことが増えた

＜聴覚＞

(4)聞き返されることが増えた

(5)声の高さが原因で聞き取りづらくなった

(6)聞き取れなかったのに話を進めたことがある

結果

アンケート結果は次の通り

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
はい	74%	60%	19%	64%	43%	46%
いいえ	26%	40%	81%	36%	57%	54%

まとめ

マスクの着用による視覚的な影響として「相手の表情を読み取りづらい」「印象が暗く見える」、聴覚的な影響として「聞き返されることが多くなった」と感じている人が多い。

しかし、マスクがあることで声の高さの変化による影響は半数以上の人が影響がないと感じている。

またマスクにより話しかけづらいと感じるのは、話し相手が知り合いの人と初対面の人の場合で異なると考えられる。

つまり……**マスクの着用が会話をしづらくしている！**

まとめ・結論

マスクの着用が会話において、視覚的・聴覚的に負の影響があるが、簡単に出来る工夫を意識するだけで、会話をより円滑に進めるための効果があると言える。

実験

【実験の方法】

① 参加者で初対面の1年生対2年生となるペアを作る

② ①で作ったペアで対面で椅子に座った状態で3分会話をする

③ 参加者に相手の印象を問うアンケートを行う

（アンケートには特性形容詞尺度を使用）

④1分間で参加者に⑤で行う会話で下記の工夫をするよう指示

（工夫の内容は互いに別で内容は知らない）

・工夫1(視覚)：頷く頻度を3割程増やす

・工夫2(聴覚)：話す時の音量を3割程上げる

⑤ ④で伝えた工夫をした上で3分間会話をしてもらう

⑥ ③と同様にアンケートを行う

結果

工夫により大きく影響が出たのは次の項目だった

積極的　：聴＞視＞無

人懐っこい　：視＞聴＞無

責任感のある：視＝聴＞無

恥知らず　：聴＞視＝無

うきうきした　：聴＞視＝無

堂々とした　：聴＞視＝無

分別のある　：視＞聴＝無

意欲的　：聴＝視＞無

自信のある　：視＝聴＞無

考察

マスクを着用していても、頷く頻度を増やすことや声量を上げることで、相手への関心を示したり、会話に積極的であるとか堂々としているといった明るい印象を与えることができる。

今後の展望

今回は、口元を隠した状態での印象について調査したが、今後は、顔の他の一部分を隠した状態ではどうなるかを試してみたい。

参考文献

田村恵理,岸本桂子,福島紀子(2012)「薬剤師のマスク着用が患者の相談行動心理に及ぼす影響」
<https://www.jstage.jst.go.jp/article/yakushi/133/6/133_12-00271/_pdf/-char/ja>(2020.12.閲覧)