

非言語的コミュニケーションの学習

— 他者の観察を通して何を学ぶのか —

鶴 宏 史

要約：本論文では、筆者が担当する社会福祉援助技術演習における「非言語的コミュニケーションの観察」の演習を取り上げ、そこで学生が何を学んだのかを、学生の振り返り用紙を分析することによって明らかにすることを目的とする。27名の学生の振り返り用紙を分析の結果、1) 直接的な観察による非言語的コミュニケーションの持つ特徴を学んだこと、および、2) 観察で発見したことと受講生自身の過去や経験を結びつけ、「相互に『見る－見られる』関係」に気づくこと、が明らかになった。

キーワード：社会福祉援助技術演習 観察 非言語的コミュニケーション
相互に「見る－見られる」関係

1. 社会福祉援助技術援助技術演習をめぐる現状

筆者は、本務校および他大学において社会福祉援助技術演習を担当している。周知のように、社会福祉援助技術演習は社会福祉士受験に必須科目であると同時に、ソーシャルワーカーとして必要な価値や知識を含めて、面接技法やプランニング技法など、社会福祉の方法・技術・技法を演習形態で学ぶ重要な科目である。そして、社会福祉援助技術演習は、2000年に社会福祉士の養成シラバスが以下のように改訂され、また、従来の90時間から180時間に倍増された。¹⁾

<目標>

1. 具体的な専門援助技術を、ロールプレイ等を活用し実技指導を中心とする演習形態により、社会福祉援助技術に関する講義及び現場実習と関連させながら具体的な事例を取り上げ、個別指導ならびに集団指導を通してその精度を高めつつ習得させる。
2. 学生個々人が自分自身で学習し、考え、主体的に行動する態度を涵養する。

3. 演習の中で、具体的に人権の尊重、権利擁護、自立支援について理解し、実際に行動できるようにする。さらに、在宅での生活支援も視野に入れて理解させる。

<内容>

具体的な援助事例を体系的にとりあげるなどして、社会福祉援助技術のその過程も含め具体的に理解させるため担当教員による個別指導ならびに集団指導のもとで、学生自身が積極的に参加できるようにすすめる。

さらに基本的なコミュニケーション等を含めた社会福祉援助技術が学生個々人に身につくようロールプレイ等を活用し実施する。その際、次の点に注意すること。

1. 実習前においては、具体的な課題別の事例を活用し、相談援助業務に必要な専門援助技術、面接実技、評価・効果測定実技等についての指導を行い、講義の内容を深めたり実習の効果があがるようにする。
2. 実習においては、実習総括をふまえて、社会福祉援助技術演習をより深めて身につけさせるようにする。

上記の改訂後、それを受けて、社会福祉教育方法・教材開発研究会が編集した『新社会福祉援助

技術演習』²⁾では、その学習内容は大きく、①ソーシャルワークの実践の基礎となる技術—自己理解、他者理解、コミュニケーション技法、面接技法、記録の技法、価値と倫理、プレゼンテーション技法、②ソーシャルワーク実践の展開過程から学ぶ援助技術—事例研究（ケースカンファレンス法、モデル事例の分析、実践事例）に分類されている。そして、演習の展開としては、事例研究、ロールプレイ、ディスカッションといった方法が重視されている。その後、社会福祉援助技術演習に関する多くのテキストが相次いで出版されている。^{3)~9)}

2. 本研究の目的

社会福祉援助技術演習のシラバスが改訂されて間もないこともあり、社会福祉援助技術演習に関する統一したマニュアルがないことから、教員が演習の進め方などで困難にぶつかっている実態がある。¹⁰⁾

他方で、事例研究の方法のプログラム、¹¹⁾¹²⁾ 当事者の体験を聞くプログラム、¹³⁾ コンピュータを用いた演習プログラム、¹⁴⁾¹⁵⁾ コミュニケーション技法や面接技法に関するプログラム^{16)~18)}等、優れた教育例もある。筆者も様々な教材や方法などを用いて演習を行っていたが、特にコミュニケーション技法や面接技法の学習に関して、常に次のようなジレンマを抱いていた。

関係は事実そのものに即して学んでいくしかない。関係はいつも流動的で、マニュアルの無力な世界だからである。したがって、人間関係をつけるためのカリキュラムを用意し、それを授業の表舞台にあげたとたん、教育的もくろみは死んでしまう。¹⁹⁾

コミュニケーションや面接に関する演習を通して気づいたのは、学生が具体的な面接場面をイメージしにくい、恥ずかしさや照れがあることなどもあって、ぎこちなさがあることであった。もちろん、当事者・利用者との実際の面接やコミュニケー

ションは現場実習で行われるものであるし、演習では時間的・空間的制約もある。その制約の中でいかにして社会福祉援助技術を身につけるのか？その1つの解決策として、堀越は以下のような提案を行っている。²⁰⁾

1) 経験を引き出すこと

学生の体験は、それまでの人生の中ですでに豊富な対人接触・関係をもっている。それをもとにまたその上に、学生はソーシャルワーク専門職らしい行動様式を形成していく。学生の体験は北川のいう「日常的な営為のなりたち」であるが、それは知識として技術・技法としても、ソーシャルワーカーとなって実践していくための、いわば土台的な力となる貴重な教材である。学生たちに内在したこうして素材を彼らを実感し、確認していくことが重要である。

この提案に筆者は同感であり、いかにして学生の生活体験とソーシャルワークを結びつけるかを考察してきた。そこで、本論文では、このような学生の体験を基盤にした演習内容の一部を紹介し、同時にそこで学生が何を学んだかについて明確にしていきたい。

3. 演習の概要

今回取り上げるのは、M大学社会学部社会福祉学科において筆者が担当している社会福祉援助技術演習1である。²¹⁾ この演習は、数クラスに分かれて講義を行っているが、基本的には3年生を対象としており、筆者が担当したクラスでは、2003年度においては13人、2004年度では17人が受講した。前期は、どちらのクラスも自己理解、他者理解、コミュニケーション技法を中心に、ディスカッションおよびロールプレイングを行った。

本論文では、コミュニケーション技法の導入で行った「非言語的コミュニケーションの観察」を取り上げる。コミュニケーションにおける非言語的コミュニケーションの重要性は多くの研究者が論じているが、^{22)~24)} それは対人援助技術におい

でも同様である。社会福祉援助技術演習においては、学生同士の会話を観察したり、何らかのエクササイズが一般的である。今回、紹介するのは、学生がロールプレイングを行っているのを相互に観察するのではなく、教室を出て、実際に会話をしている人々を観察するというものである。筆者がこのような演習を行おうとした理由は、我々は、意識的にしろ無意識的にしろ他人を観察している（見ているという方が適当かもしれないが）という日常的な行為があり、そのようなことを意識的に行うことで、面接技法の土台を養なえるのではないかと考えたためである。なお、同様の演習とし

ては、加藤の「非言語コミュニケーションの観察」があるが、²⁵⁾ 本論文で紹介する演習はこれにヒントを得ている。

具体的な演習の内容と進め方については表1と図1を参照にしてもらいたい。補足するならば、まず、表1を参照しながら、非言語的コミュニケーションについての講義²⁶⁾を15分ほど行ってから、図1に沿って観察および発表を行った。その際、会話をしている人々のプライバシーを考え、会話が聞こえない距離から観察することを指示した。その後、学生の発表に対して、ディスカッションおよび筆者がコメントを返した。

表1 演習「非言語的コミュニケーションの観察」で用いた資料

1. 時間的行動	(1) 面接の予約時間（遅れる／早すぎる） (2) 面接の打ち切り時間（打ち切りたがらない／早く打ち切りたがる） (3) 肝心の話題に入るまでの時間 (4) 話の総量・グループ面接の場合は話の独占量 (5) 問いかけに対する反応時間（沈黙など）
2. 空間的行動	(1) 面接者や他のメンバーとの距離 (2) 座る位置 (3) カバンなど、物を置く位置
3. 身体的行動	(1) 視線・アイコンタクト（凝視／視線をそらすなど） (2) 目の表情（目をみひらく／涙ぐむなど） (3) 皮膚（蒼白／発汗／赤面／烏肌など） (4) 姿勢（頬づえをつく／肩が上がったままこわばる／うつむく／身を乗り出す／腕を組む／足を組む／半身をそらすなど） (5) 表情（無表情／顔をしかめる／微笑む／唇を噛む／泣くなど） (6) 身振り（手まねで説明／握りこぶし／肩をすくめるなど） (7) 自己接触行動（爪を噛む／髪を触る／鼻や口を触る／体を搔くなど） (8) 反復行動（貧乏ゆすり／手による反復運動／服・ハンカチなどをもてあそぶなど） (9) 意図的行動（指差す／（同意の）うなずき／（否定の）頭ふり／メモをとるなど） (10) 接触（注意を促すために相手に触る／握手をするなど）
4. 外観	(1) 体型 (2) 服装 (3) 髪型 (4) 化粧 (5) 履物 (6) 携行品
5. 音声	(1) 語調（明瞭・不明瞭／口ごもる／声をひそめる／弱々しい／抑揚がない／どもるなど） (2) 音調 (3) 話し方の速さ (4) 声の大きさ (5) 言葉使い（正確・不正確／かたい・やわらかい／丁寧・ぞんざい／一貫性など）

出所：菅野純「心理臨床におけるノンバーバル・コミュニケーション」春木豊（編）『心理臨床のノンバーバル・コミュニケーション』（川島書店、1987年、58頁）を加筆修正。

図1 演習「非言語的コミュニケーションの観察」の手順と内容

≪ 演 習 ≫非言語的コミュニケーションの観察

①教室を出て、どこでもよいので会話をしている人たちを見つけて、どのような非言語的なコミュニケーションが使われているかを観察する（20分前後）。

②教室に戻ってグループで観察したことを検討してください。

③以下の様式に従って、その結果を発表してください。

*プライバシーに関わるので、会話の聞こえない距離から観察すること！

どのような観察場面か

場所：

人数：

どのような非言語的コミュニケーションが見られたか
それを見て、何をしていたか（話していたか）推測する

グループでの話し合いで気付いたこと・メモ

4. 研究方法

本研究は、前節で述べた社会福祉援助技術演習1の受講生が、非言語的コミュニケーションの観察を行った講義の「振り返り用紙」の分析を行い、観察によって何を学び取ったのかを仮説の形で示そうとするものである。つまり、本研究においては、予め作られた仮説を検証する仮説検証法ではなく、データの収集と分析を通して仮説を作り出す仮説生成法が用いられる。データの収集および分析方法については以下の通りである。

(1) データの収集方法について

「非言語的コミュニケーションの観察」の回の終了時に提出された「振り返り用紙」からデータを収集した。「振り返り用紙」は、毎回の演習で提出を求めており、A5サイズの用紙で、自由記述型のものである。提出に際して、学生自身の名前の記述は自由であったが、すべての学生が名前を記入していた。収集された「振り返り用紙」は27枚で、その内訳は、2003年度の学生については11枚で、2004年度の学生は16枚であった。

(2) 分析方法について

先述のように回収された振り返り用紙は27枚であった。「振り返り用紙」の分析は、以下の手順で行った。なお、カテゴリー化については、KJ法²⁷⁾²⁸⁾を用いた。

- ①自由記述部分をコーパスとして、観察をして感じたこと、考えたこと、理解したことを表現していると考えられるセンテンスを抽出した。
- ②抽出されたセンテンスについてカテゴリー化を行った(第1次カテゴリー化)。なお、第1次カテゴリー化の結果については、資料を参照のこと。
- ③②で浮上したカテゴリーについてさらにカテゴリー化を行った(第2次カテゴリー化)。
- ④③で浮かび上がったカテゴリーについてさらにカテゴリー化を行った(第3次カテゴリー化)。

5. 結果

27枚の「振り返り用紙」の自由記述部分から抽出されたセンテンスの数は75であった。第1次カテゴリー化の結果、29のカテゴリーが明らかになった。さらに第2次カテゴリー化によって17のカテゴリー(a~q)に分類され、第3次カテゴリー化によって、4つのカテゴリー(A~D)に分けられた。なお、括弧内の数字は各学生の「振り返り用紙」を表し、最初の2桁が受講年度(03=2003年度, 04=2004年度)、それに続く2桁が学生個々を表している。以下にその結果を示す。

A 発見

受講者は、他者の非言語的コミュニケーションを観察することによって、様々な発見をする。それらは、会話における非言語的コミュニケーションの量的な多さであり、それらが学生の想像以上に様々な情報を与えてくれるということである。また、コミュニケーションの取り方の特徴も発見している。

a 非言語的コミュニケーションの存在

- ・非言語的コミュニケーションをとっているのがよく分かった(03-08 03-09)
- ・いろいろな動作をしている(03-10 04-06)

b 非言語的コミュニケーションの多さ

- ・身振り手振りが多いことが分かった(03-08 04-01 04-02)
- ・多くの非言語的コミュニケーションが使われている(03-02 03-05)

c 非言語的コミュニケーションの持つ情報

- ・情報が多く含まれている(03-01 03-04 03-02 03-11 04-09)
- ・関係性が分かる(03-03)
- ・思考・感情が分かる(04-03 04-07 04-10 04-14)
- ・人となりが分かる(03-01 03-09 04-04)
- ・状況が推測できる(04-12)

d 同世代のコミュニケーションの取り方

- じっと目を見て話す人はまずいない (03-10)
- 人それぞれだった (04-07)
- 携帯を見ながら会話している人が多い (04-11)
- 何となく話している人が多い (04-13)

B 反応

学生は観察する中で、様々な感情を抱き、思考する。

e 意識化

- 初めて他人を意識的に観察した (03-01 03-08)

f 情緒的反応

- 観察するのは面白い (03-04 03-05 03-07 03-09 04-04 04-09 04-12 04-16)
- 人間観察は楽しい (04-02 04-07 04-15)
- 無意識のうちに気持ちが悪く感じたり、だしているつもりもないのに読まれたりと少し怖い (03-06)
- 自分が観察されていると嫌 (03-11 04-01 04-15)
- 罪悪感を抱く (04-01)

g 困難さ

- 観察するのは大変 (03-10)
- 気を使う (03-07)
- 動作の観察だけになってしまった (04-05)
- 必死だった (04-08)
- 観察は非常に難しい (04-01 04-08)
- 言葉にならない部分を見るのは苦手 (04-05)

h 好奇心

- 何を話しているのか気になった (04-16)

i 観察された人への感情

- 観察されていると相手が分かたら嫌だろうと思った (03-11)

C 振り返り、問い直す

他者を観察する中で、自分自身も見られていることを意識し、自らの非言語的な部分に着目する。

そして、今後どうあるべきかまで考える。また、自分自身にとどまらず、同世代のコミュニケーションのあり方にも考えをめぐらす。

j 観察者としての自己

- あやしまれた (04-08 04-09)

k これまでの自己

- 傷つけているかもしれない (04-14)
- 腕を組んだり、足を組んだりすることが多い (03-08)
- 目を見つめながら会話をするという機会はほとんどない (04-13)
- 無意識のうちにいろいろな動作をしていると思う (04-06)

l 過去の経験

- 人間観察はやっている (04-09)
- 電車の中でよく人を見ている (04-12)

m 他者から見た自分

- 自分自身も他人からみられているのかなと思った (04-02)
- 自分が観察されたら「落ち着かない人」と思われるだろう (04-05)
- 自分が観察されたらどのように思われるのか想像がつかない (04-15)

n これからの自分

- 気をつけなければならない (03-02 03-04 03-08 03-09 04-14)
- 態度や表情にも気をつけて仕事をしていきたい (03-09)

o 同世代のコミュニケーション

- いくら真面目に聞いていても、態度が悪いとそれが伝わらないのではないかと (04-11)
- コミュニケーションが希薄になっているのではないかと (04-13)

D 演習の感想

p 詳しく知りたい

- ・もっと詳しく知りたい (04-03)

q 参考になった

- ・とても参考になった (03-09)

6. 考察

ここでは、前節の結果を踏まえて、受講生が観察によって学び取ったことについて考察していきたい。

(1) 直接的な発見

カテゴリーAは、「発見」とカテゴライズされている通り、会話をしている人々の観察を通して直接的に学んだことが記述されている。すなわち、コミュニケーションにおいて、非言語的コミュニケーションの存在やその種類の多さを認識すると同時に、そこには様々な情報があることを発見している。

- ・話し声が聞こえない所にも、「楽しそう」「真剣に聞いている」等が、動作に表れていた (03-02)
- ・その人の性格や習慣などが外面的に分かる (04-04)
- ・ライターや髪の毛を触るなど、無意識に行っている行為は、きっとその間が耐えられないのかと想像した (04-09)
- ・何を話しているのか気になったが、多分、それほど面白くない話だと思った (04-16)

上記のように、特に非言語的コミュニケーションの持つ情報についての記述が多かった。この点は、観察後のディスカッションおよび発表があったことが関係しているだろう。どのような情報を有するののかについては前節の結果を参照してほしいが、会話をしている人たちの関係性、思考や感

情、人となり、およびその場の状況などがあげられていた。

(2) 「反応」と「振り返り、問い直す」の関係

カテゴリーB、およびカテゴリーCの内容を検討することを通して、両者には「反応」→「振り返り、問い直す」という一方的な関係ではなく、双方向的な、すなわち循環的な関係があるのではないかと考える。つまり、受講生は、観察する中で発見したことに対して、何らかの反応をすると同時に、自分自身の経験や過去を振り返り、問い直し、さらにそのことに対して反応しているのではないだろうか。

- ・人間観察は面白い。電車通学なので、他人の表情などが自然に入ってくるが、「あ、今驚いた」とか「腹立ってそう」などその人の感情や思考がよく分かる。一方で、表情がまったく変わらない人もいる。今日の観察でもそうだが、人それぞれである (04-07)
- ・人間観察は知らず知らずのうちにしています。今日は意識して行ったので、多くの人と目が合ってしまったので怪しまれたかも。でも観察するのは面白い (04-09)

さらに、観察を行う中で、受講生は一方的に観察する者ではなく、自分自身も見られる存在だということに気づいていく。すなわち、相互に「見る-見られる」関係への気づきである。この気づきは下記のように、第1に自分自身は他者からどのようにみられているのか、第2に、観察される(見られる)ことに対する情緒的反応に分けられる。

- ・多分、私が観察されたら「落ち着かない人」として見られるのだろうと思った (04-05)
- ・仕事をする上で観察するのは仕方がないかもしれないが、観察される側としては、そういうことを気にして話していると思うと嫌だろうなと思いました。

今日、人を観察していたが、自分がされたら嫌だと思った。(03-11)

- ・自分が観察されたら、どのように思われるか考えもつかないが、観察されるのは少し嫌です (04-15)
- ・非言語的な部分の観察は非常に難しいです。自分が知らないうちに観察されたら嫌 (04-01)

後者の見られることに対する情緒的反応からうかがえるのは、自分が他者を観察することに対しては、「面白い」「楽しい」と感じるが(前節のf‘情緒的反応’を参照)、「自分が観察される(見られる)こと」に対する嫌悪感である。我々の日常生活においても、じろじろ見られることは快いものではないが、受講生は他者を観察するだけでなく、自分が見られることに反応し、さらに03-11のコメントにあるように、他者の気持ちにまで考えをめぐらしている。

そして、受講生の相互に「見る－見られる」関係であるという認識は、観察をしていた時にとどまらず、自分の過去と重ね合わせて今後の自分のコミュニケーションのあり方を反省したり、自分が福祉の現場で勤務する時の今後の課題を提示するまでに至っている。

- ・自分も「興味ないな」という話題を振られた時はそういう身振りをしているのかと思うと人を傷つけているかもしれないので気をつけなければならない (04-14)
- ・私は腕を組んだり、足を組んだりする癖がある。それが他人によくはない印象を与えるのであれば気をつけなければならない (03-02)
- ・自分が面接をする時に、無意識にのうちにとってしまう行動にも気をつけなければならないと思った (03-04)
- ・身体や表情が醸し出すコミュニケーションがあるこ

とを知り、気をつけないといけないと思った (03-09)

また、下記のように、観察をしていた人々(そのほとんどが同世代である大学生)のコミュニケーションの特徴をつかみながら、自分のコミュニケーションのあり方を振り返りかえっている。それはどちらかといえば、よい印象ではなく、会話をする相手を不快にさせる態度に目が向かっている。

- ・今日の観察は、講義の合間ということもあってか、どのグループも話したくて集まっているわけではないように思った。何となく話しているようで、話をしながら携帯電話をいじったり、雑誌を見ながら話していた。自分の日常を振り返っても、目を見つめ合いながら、会話をする機会はほとんどない。コミュニケーションが希薄になっているといわれる原因の1つかもしいないと思った (04-13)
- ・自分でもそういうことがあるが、携帯電話を使いながらの会話は見ていると不快であることが分かった。いくら真面目に話を聞いていても態度が悪いとそれが伝わらない (04-11)

以上、受講生たちが何を学んできたかについて概観してきた。受講生たちは単に観察して直接的な情報から学ぶだけではなく、自分の過去や経験と重ね合わせながら、発見し、反応を示している。そして、それにとどまらず、これからの自分のあり方について考えをめぐらしていた。そのように考えるならば、観察による学習は、「発見」→「反応」→「振り返り、問い直す」という直線的な関係ではなく、「発見」→「反応」→「振り返り、問い直す」→「反応」という過程で学んでいることが分かる。

受講生が学んだことをまとめると大きく2つに分けられる。第1に、非言語的コミュニケーションの特性の発見である。これは観察によって直接的に発見し、学んだことである。繰り返しになる

が、それは、非言語的コミュニケーションの存在・量的な多さ・情報量および同世代のコミュニケーションの取り方であった。このような発見は、コミュニケーション技法・面接技法の土台になると考えている。

第2に、相互に「見る－見られる」関係への気付きである。言うまでもなく、我々の生活は、人と環境との相互作用であり、絶えざる人間関係の中で展開される。学生たちは、普段、家族関係や友人関係、クラブ、アルバイトやボランティアでの人間関係に身を置いている。その関係の中で、彼／彼女らは相互に「見る－見られる」ことをどれだけ意識しているだろうか？それは、援助関係も同様であり、ソーシャルワーカーだけが「観察者」であることは決してない。ソーシャルワーカーが相互に「見る－見られる」関係を意識できなければ、自分の非言語的な部分を意識できず、クライアントに不快感を与えることにもなりかねず、クライアントとの良好な関係が形成できないし、下手をすれば援助は一方的なものとなるのではないか。受講生がこの関係に気づき、自分のあり方を考えたこと、自己覚知の側面を有しつつも、人間関係の基盤に気づいたということで、彼／彼女たちにとって意味があることだったと考える。

最後に、相互に「見る－見られる」関係について岡村重夫は、「現場における社会福祉実践をただ経験科学的に、物を数量化して客体化するのはだめだ。『見る者が見られる』という関係で、互いに意味を理解する科学が必要である」²⁹⁾と述べている。この指摘は、ソーシャルワーク研究だけでなく、ソーシャルワーク教育・ソーシャルワーク実践にも当てはまることである。

7. 今後の課題

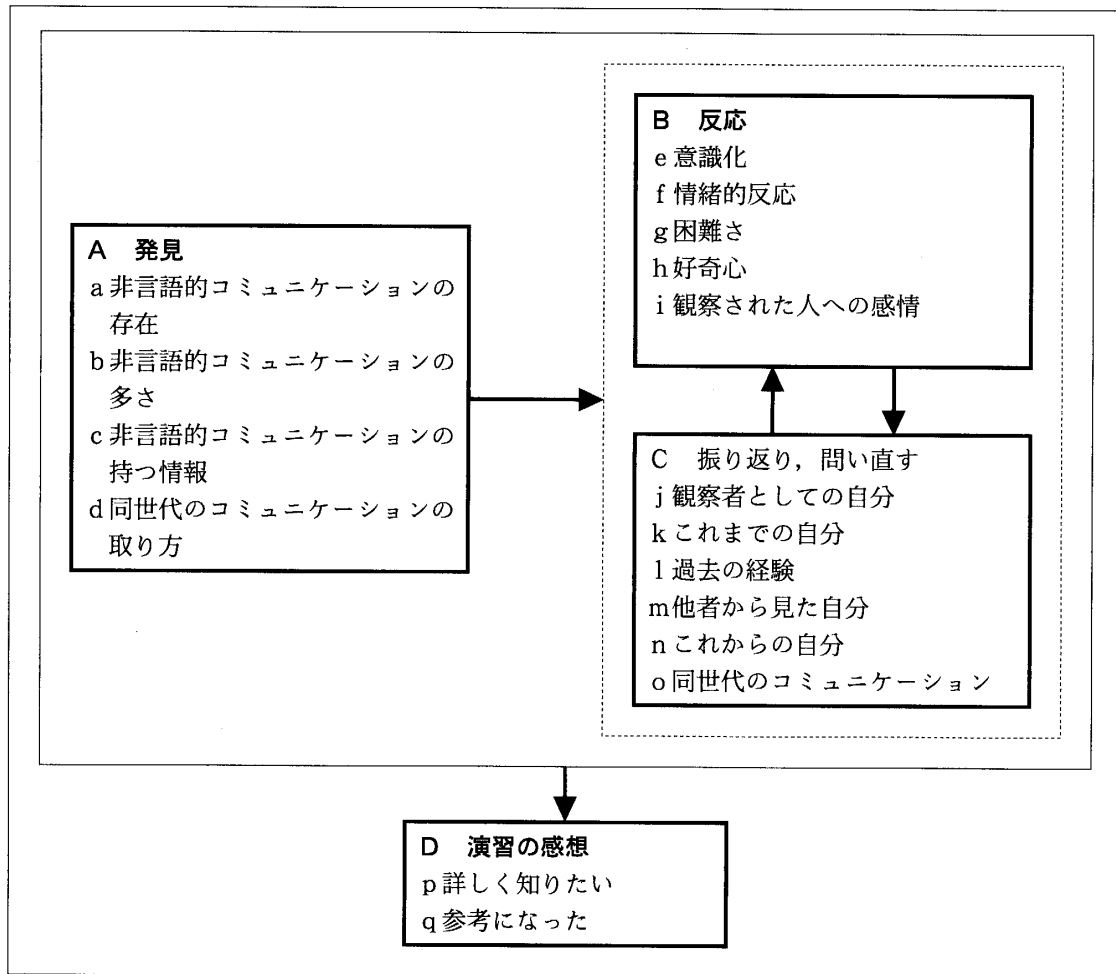
今回の研究において残された課題について述べていきたい。まず第1は、「非言語的コミュニケーションの観察」におけるプライバシーの問題である。というのも、観察された人々は、自分たちが観察されたことを知らない。筆者は、学生たちに

話し声の聞こえない距離から観察し、観察内容を教室の中だけにとどめておくように指示した。しかし、我々が他者の生活の一部を覗き見たという感拭いきれない。何らかの形で、観察された人々に許可を求めた方が適切だったかもしれない。

第2に、今回の観察で受講生が体験したことに対して筆者が適切なコメントを返すことができたかということである。観察後のディスカッション時も、観察により直接的に発見したことと、相互に「見る－見られる」関係の2点がディスカッションの中心となった。筆者は、特に後者に対して、相互に「見る－見られる」関係の重要性に加え、自らの経験を意識化し、深化することがソーシャルワーク実践において重要なことを受講生に伝えた。これは筆者の力量に関わる部分であるが、この回に限らず、受講生が体験したことを社会福祉実践と結び付けられるように努力をしたい。

第3は、さらなる学生の体験を基盤にした教育プログラムの作成である。「非言語的コミュニケーションの観察」は、コミュニケーション技法習得の第一回目の演習であり、そして、それ以後の演習は、教室内でのロールプレイングにとどまった。今後も、学生の体験——堀越の言葉を借りれば「学生の内在した素材」——と社会福祉実践とを結びつけるような教育プログラムの作成を行いたいと考えている。

図2 各カテゴリーの関係



資料 第1次カテゴリー化の結果

《発見》

①非言語的コミュニケーションの存在

- 非言語的コミュニケーションをとっているのがよく分かった
 - ・話している時に非言語的コミュニケーションをとっているのがよく分かった (03-08)
 - ・身体や表情が醸し出すコミュニケーションがあることを知った (03-09)
- いろいろな動作をしている
 - ・観察していると何かしらの動作をしている (03-10)
 - ・いろいろな動作をしていることに気づく (04-06)

②非言語的コミュニケーションの多さ

- 身振り手振りが多いことが分かった
 - ・じっとしているときがないくらい, いろいろ [体を] 動かしている (03-08)

- ・こんなにも身振り手振りをするものなんだと思った (04-01)
- ・会話をしていると身振り手振りが多いことが分かった (04-02)
- 多くの非言語的コミュニケーションが使われている
 - ・思っている以上に非言語的コミュニケーションが多かった (03-02)
 - ・多くの非言語的コミュニケーションが使われている (03-05)

③非言語的コミュニケーションの持つ情報

- 多くの情報が含まれている
 - ・言語的コミュニケーション以外に非言語的コミュニケーションには多くのことが含まれていることが分かった (03-01)
 - ・[話し声] 聞こえなくても多くのことが分かる (03-02)

- いろいろなことを想像する (03-04)
- 相手を見ているといろいろ分かる (03-11)
- いろいろ想像した (04-09)
- 関係性が分かる
 - 関係が親しいかどうか判断できる (03-03)
- 思考・感情が分かる
 - 仕草によって他者の気持ちが分かる (04-03)
 - 何を感じているのか、どう思っているのか推測できることが分かった (04-07)
 - 観察することによって何を感じているのかどう思っているのが大体分かった (04-10)
 - 何を話しているか分からなくても、その人の気持ちが身振り手振りなどで推測できることを改めて知った (04-14)
- 人となりが分かる
 - 外観もその人の表現だと分かった (03-01)
 - 外見からもその人となりが類推できる (04-04)
 - 自分自身が何気なく行なっている仕草や無意識の表情、そして身なりさえも自分を物語っている (03-09)

- 状況が推測できる
 - 様々な状況が推測できる (04-12)

④同世代のコミュニケーションの取り方

- じっと目を見て話す人はまずいない
 - じっと目を見て話す人はまずいない (03-10)

- 人それぞれだった
 - 人それぞれだった (04-07)

- 携帯を見ながら会話している人が多い
 - 携帯を見ながら会話している人が多い (04-11)

- 何となく話している人が多い
 - 何となく話している人が多い (04-13)

《反応》

①意識化

- 初めて他人を意識的に観察した
 - 初めて他人を意識的に観察しました (03-01)
 - こんなにも人が話しているのを観察することはなかった (03-08)

②情緒的反応

- 観察するのは面白い
 - 人を観察するのは面白かった (03-04)
 - 観察は面白い (03-05)
 - 人間観察するのは面白い (03-07)
 - 人が話しているのを見るのは面白い (03-09)
 - 観察するのは面白い (04-04)
 - 見ていると面白い (04-09)
 - 面白かった (04-12)
 - ずっと見ていて面白かった (04-16)

- 人間観察は楽しい
 - 人間観察は楽しかった (04-02)
 - 人間観察は楽しい (04-07)
 - 見ていて楽しめた (04-15)

- 無意識のうちに気持ちがでていたり、だしているつもりもないのに読まれたりと少し怖い (03-06)
- 無意識のうちに自分の気持ちがでていたり、だしているつもりもないのに他の人に読まれたりと少し怖い (03-06)

- 自分が観察されると嫌
 - 自分が他の人に観察されたら嫌 (03-11)
 - 自分が知らないうちに観察されていたら嫌 (04-01)
 - もし自分が観察されていたら嫌です (04-15)

- 罪悪感を抱く
 - 覗き見みたいで罪悪感を抱く (04-01)

③困難さ

- 観察するのは大変
 - 人を観察するのはとても大変 (03-10)

- 気を使う
 - あやしまれると思って気を使った (03-07)

- 動作だけの観察になってしまった
 - いろいろ見るのは苦手で動作の観察だけになってしまった (04-05)

- 必死だった
 - どうやってカモフラージュするかで必死だった (04-08)

●観察は難しい

- ・観察は非常に難しい (04-01)
- ・とにかく難しかった (04-08)

●言葉にならない部分を見るのは苦手

- ・言葉にならない部分を見るのは、話を聞くよりも苦手 (04-05)

④好奇心

●何を話しているのか気になった

- ・観察しながら、いったい何を話しているのだろうか
と気になった (04-16)

⑤観察された人への感情

●観察されていると相手がかかったら嫌だろうなと思った

- ・もし、観察されていると相手がかかったならば、そのことは嫌だろうなと思いました (03-11)

《振り返り、問い直す》

①観察者としての自己

●あやしまれた

- ・あやしい人だったと思う (04-08)
- ・目が合ってあやしまれたかもしれない (04-09)

②これまでの自己

●傷つけているかもしれない

- ・自分も「興味ないなぁ」という話題を振られた時は
そういう身振りをしているのかと思うと人を傷つけて
いるかもしれないので気をつけなければならぬ
と思います (04-14)

●指を組んだり、足を組んだりすることが多い

- ・自分には、腕を組んだり、足を組んだりする癖がある (03-08)

●目を見つめながら会話をする機会はほとんどない

- ・自分の日常を振り返ってみても、目を見つめながら
会話をするという機会はほとんどない (04-13)

●無意識のうちにいろいろな動作をしていると思う

- ・自分自身も誰かと話している時は、無意識のうちに
いろいろな動作をしていると思う (04-06)

③過去の経験

●人間観察をやっている

- ・人間観察は知らず知らずのうちにやっている (04-09)

●電車の中でよく人を見る

- ・電車通学ということもあって、電車の中でよく人を見ている (04-12)

④他者から見た自分

●自分自身も他人から見られているのかなと思った

- ・自分自身は他人からどんな風にみられているのかな
と思ったし、見られているかもしれないと思った
(04-02)

●自分が観察されたら「落ち着かない人」と思われるだろう

- ・もしも自分が観察されたら「落ち着かない人」だと思われるだろう (04-05)

●自分が観察されたらどのように思われるのか想像がつかない

- ・今日は観察をしていろいろ想像したが、自分が観察されたら一体どのように思われるのか想像がつかない (04-15)

⑤これからの自分

●気をつけなければならない

- ・腕を組んだり、足を組んだりする癖がある。それが他人によくない印象を与えるのであれば気をつけなければならない (03-02)
- ・無意識のうちにとってしまう行動にも気をつけなければならないと思った (03-04)
- ・気をつけないと誤解を生むかもしれないなと思いました (03-08)
- ・身体や表情が醸し出すコミュニケーションがあることを知り、気をつけないといけないと思った (03-09)
- ・気をつけなければならない (04-14)

●態度や表情にも気をつけて仕事をしていきたい

- ・仕事をはじめたら気をつけることはたくさんあると思うが、態度や表情にも気をつけて仕事をしていきたい (03-09)

⑥同世代のコミュニケーション

- いくら真面目に聞いていても、態度が悪いとそれが伝わらないのではないか
- 携帯を見ながら話している人たちがいたが、いくら真面目に聞いていても、態度が悪いとそれが伝わらないのではないかと思った (04-11)
- コミュニケーションが希薄になっているのではない
- いろんな人を観察したが、何となく話したり、携帯や本を見ながら話をしている人が多く、コミュニケーションが希薄になっているかもしれないと思った (04-13)

＜＜演習の感想＞＞

①詳しく知りたい

- もっと詳しく知りたい (04-03)
- しぐさや表情などには興味があるのでもっと詳しく知りたいと思いました。

②参考になった

- とても参考になった
- 初めて観察をしたり、みんなの意見を聞いてとても参考になった (03-09)

注および引用文献

- 1) 厚生労働省『『社会福祉士法及び介護福祉士法』に基づく社会福祉士及び介護福祉士の養成課程』2000年。
- 2) 社会福祉教育方法・教材開発研究会(編)『新社会福祉援助技術演習』中央法規, 2001年。
- 3) 川村隆彦『価値と倫理を根底に置いたソーシャルワーク演習』中央法規, 2003年。
- 4) 川村隆彦『事例と演習を通して学ぶソーシャルワーク』中央法規, 2003年。
- 5) 澤伊三男・小嶋章吾・高橋幸三郎・保正友子(編)『社会福祉援助技術演習ワークブック』相川書房, 2003年。
- 6) 対人援助実践研究会HEART(編)『77のワークで学ぶ対人援助ワークブック』久美株式会社, 2003年。
- 7) 福祉士養成講座編集委員(編)『新版社会福祉士養成講座⑮社会福祉援助技術演習』中央法規, 2003年。
- 8) 北島英治・高橋重宏・副田あけみ・渡部律子(編)『ソーシャルワーク演習(上)』有斐閣, 2002年。
- 9) 黒木保博・坂田周一・小林良二・森本佳樹(編)『ソーシャルワーク演習(下)』有斐閣, 2002年。
- 10) 西川ハンナ「社会福祉士養成における社会福祉援助技術演習の課題—社会福祉援助技術演習研究会参加教員へのアンケート調査に基づいて—」『テオロギア・ディアコニア(ルーテル学院大学)』第36号, 2002年。
- 11) 村井美紀『『社会福祉援助技術演習』における事例検討の方法』『ソーシャルワーク研究』第28巻第3号, 2002年。
- 12) 五十嵐雅浩「社会福祉援助技術演習における事例研究法—その『意義』と『学習課題』, 『展開過程』に関する考察—」『道都大学紀要』第26号, 2001年。
- 13) 宮田晴美・古川智巨・漆原光徳・宮田康三『『障害者とスポーツ』社会福祉教育方法研究と学際的アプローチのための覚書『社会福祉援助技術演習C』特別講義の試み』『論集(四国学院大学)』2002年。
- 14) 戸塚法子「コンピュータ・ツールを活用した援助技術演習—社会福祉援助技術教育におけるデジタル版PBLM式教育の試み—」『ソーシャルワーク研究』第28巻第3号, 2002年。
- 15) 丸山裕子「コンピュータ教育支援ツール活用によるソーシャルワーク演習の方法と課題」『ソーシャルワーク研究』第28巻第3号, 2002年。
- 16) 諏訪茂樹『援助者のためのコミュニケーションと人間関係(第2版)』建帛社, 1997年。
- 17) 諏訪茂樹『対人援助とコミュニケーション』中央法規, 2001年。
- 18) 川島恵美「援助的コミュニケーション技法訓練プログラムの開発と効果測定」『社会学部紀要(関西学院大学)』第80号, 1998年。
- 19) 小沢牧子「現代生活に浸透する心理主義」小沢牧子・中島浩籌『心を商品化する社会—「心のケア」の危うさを問う』洋泉社, 2004年, 56頁。
- 20) 堀越由紀子「ソーシャルワークにおける社会福祉援助技術演習の意義—実践家の立場から—」『ソーシャルワーク研究』第28巻第3号, 2002年, 10頁。堀越はこの他に, 2)擬似的経験を増やすこと, 3)人間の多様性を知ること, 4)想像力を養い, 相手の立場に身をおくこと, 5)関係形成の力量を養うこと, 6)会話の継続, 展開を体験すること, 7)自分の感情, 考え, 意思を感じ取り, それをそれをソーシャルワーカーとしてのものに転化して表現すること, 8)さまざまな事例についてソーシャルワーカーとしての役割を考へること, 9)さまざまな事例についてソーシャルワーカーとして何をすべきなのか, その内容と

- 過程を考えると、10)実習分野を選定し、1)から9)までを関連させて整理すること、を提案している。
- 21) どのクラスにおいても、第1節で触れた<目標><内容>に沿って演習が進められているが、テキストなどは各クラスによって異なっている。また、4年次に社会福祉援助技術演習2が配当されている。
- 22) Mehrabian, A., "Communication without word.", *Psychology Today*, No.2, 1968.
- 23) Birdwhisttel, R., *Kinesics and context*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press, 1970.
- 24) Morris, D., *Manwatching; A Field Guide to Human Behaviour*, Elsevier Publications, 1977. = デズモンド・モリス (著), 藤田統 (訳)『マンウォッチングー人間の行動学』小学館, 1980年。
- 25) 加藤博仁「ソーシャルワークにおけ必要な面接技法とコミュニケーション技術に関する演習 (第1節)」北島英治・高橋重宏・副田あけみ・渡部律子 (編), 前掲書, 2002年。加藤の提示する演習は、各学生に日常場面において言語表現と非言語表現が一致する場面をできるだけ多く見つけるように課題を出すものである。さらに、①我々がどのような言語表現をする時にどのような非言語的な表現を加えているか、

②言語内容と異なる非言語的な表現はどのようなときに、どのように表現されるか、といった課題を出し、学生が集めてきたものを発表し合う、というものである。

- 26) ここでの講義については、注5)の第6章第1節「言語的・非言語的コミュニケーションの技法」(54～60頁)を参考に行なった。
- 27) 川喜多二郎『発想法』中央公論新社, 1967年。
- 28) 川喜多二郎『続・発想法』中央公論新社, 1970年。
- 29) 三浦文夫・右田紀久恵・大橋謙策『地域福祉の源流と創造』中央法規, 2003年, 110頁。なお、引用部分は「岡村先生にきくー『見る・見られる』関係から科学する」である。

参考文献

- 1) Flick, U., *Qualitative Forschung*, Rowohlt Taschenbuch Verlag GmbH, 1995. = 小田博志・山本則子・春日常・宮地尚子 (訳)『質的研究入門<人間の科学のための方法論』春秋社, 2002年。
- 2) 木下康仁『グラウンデッド・セオリー・アプローチー質的実証研究の再生』弘文堂, 1999年。
- 3) 木下康仁『グラウンデッド・セオリー・アプローチの実践ー質的研究への誘い』弘文堂, 2003年。