コミュニケーションに対する意識の変化について

～非言語的コミュニケーションを中心に～

佐賀県立盲学校教諭　坂之下一郎

1　はじめに

（1）　テーマ設定の理由

平成 29 年４月１日に施行された「あん摩マッサージ指圧師、はり師及びきゅう師に係る学校養成施設認定規則（以下「認定規則」という)の一部を改正する省令」によって、平成 30 年度の入学者からコミュニケーション概論がカリキュラムに追加された。また、平成 31 年２月４日に公示された「特別支援学校高等部学習指導要領（以下「学習指導要領」という)」においても、認定規則を踏まえて、職業人として必要な豊かな人間性を育み、よりよい社会の構築を目指して自ら学び人々の健康保持増進及び疾病の治療に主体的かつ協働的に寄与する態度を養うと示されている。

現在、本校では上記の新カリキュラムに基づき、専攻科理療科２年生を対象にコミュニケーション概論を週１時間指導している。

コミュニケーション技法には言語的コミュニケーション、準言語的コミュニケーション、非言語的コミュニケーションの三つがある。一般的に非言語的コミュニケーションの果たす役割は言語的コミュニケーション、準言語的コミュニケーションよりはるかに大きく、視覚による情報量も多い。そのため視覚障害者にとって視覚情報をもとにコミュニケーションを取ることは困難な場合が多い。しかしながら、一般社会では晴眼者が大多数を占めるため、非言語的コミュニケーションに関する技法の理解は避けて通ることができないものである。

理療科におけるコミュニケーションに関する先行研究では、臨床実習に特化した内容、言語的コミュニケーションを中心としたものは多いが、非言語的コミュニケーションを中心とした研究は少ない。本研究ではコミュニケーション概論の授業を通じてコミュニケーションに対する意識がどのように変化したかを探る。

（2）　研究仮説

本研究では、専攻科理療科２年次のコミュニケーション概論の授業を通して、非言語的コミュニケーションに関する基礎知識（相手との距離感、位置関係、立ち居振る舞いなど）の理解を図り、演習を実施する。この取組みにより、生徒のコミュニケーションに対する意識が高まり、外来臨床実習での患者とのコミュニケーションや日常生活での他者との関りがより円滑となる。

（3）　研究方法と評価方法

ア　コミュニケーションの基礎について指導する。

イ　コミュニケーションの技法について指導する。

ウ　コミュニケーション技法の演習を行う。

エ　コミュニケーションに関する指導・演習を実施後コミュニケーションに対する意識や考え方がどのように変化したか調査する。

オ　研究の成果をまとめ、今後の課題を検討する。

（4）　研究計画

４月　研究テーマや内容の検討
６月　コミュニケーション理論・技法・演習
12 月　コミュニケーションに関する意識調査、研究のまとめ

２　実践の概要

（１）　生徒の実態

対象生徒は専攻科理療科２年生２名である。このうち生徒Ａは 40 歳代の男性。弱視。視力右 0.15(0.15)・左 0.06(0.3)・視野は両眼ともほぼ正常。専門学校を卒業後、一般企業に就職し活躍していたが 40 歳の時視力の低下がみられたため本校に入学してきた。社会経験が豊富で、周囲の雰囲気を明るくする。言葉遣いは適切で、流暢に話す。傾聴的で、声の大きさは普通であるが、あまり会話する時にジェスチャーはしない。生徒Ｂは 20 歳代の男性。弱視。視力は 0.09(0.15)・左 0.05(0.1)・視野は両眼とも約 10 度。大学卒業後一般企業で１年間勤務していたが、視力の低下を理由に退職し、本校に入学してきた。周囲に良く気を遣い、協調しようとするが、そのことがストレスとなってしまう面がある。言葉遣いは適切で、傾聴的態度で接する。会話する時にジェスチャーを多く使用し、メッセージを伝えようとするが、声が小さく相手に意思が伝わりにくいことがある。

（２）　非言語的コミュニケーションの授業実践に向けた教材研究

学習指導要領の改訂を受けて、新しくコミュニケーション概論の教科書が発刊された。本校でも本教科書を採択し、平成 31 年度から使用している。本教科書は主にあん摩マッサージ指圧師、はり師、きゅう師が行う医療面接を取り上げた内容となっている。言語的コミュニケーションの技法を中心として記載されているため、非言語的コミュニケーションに特化した記述はさほど多くない。そのため、他の参考書を使用して教材研究を行い、その中から非言語的コミュニケーションに関する内容を精選して資料を作成した。

（３）　コミュニケーションの基礎知識

コミュニケーションの基礎知識の一つとして自己紹介の意義と方法について実践例を紹介して演習を行った。一つ目の演習はサンドイッチ法の原則に当てはめた内容、二つ目はサンドイッチ法にいくつか項目を追加した内容（年齢・居住地・趣味・特技など）とした。二つの内容それぞれについて生徒Ａ、生徒Ｂともあいさつで始まり、あいさつで終わるというサンドイッチ法の基本的な自己紹介の形を理解し、それに必要に応じて項目を追加するなど適切に自己紹介を行うことができた。また事後アンケートにおいて「授業を通して自己紹介がうまくできるようになりましたか。」という質問に対し、生徒Ａは「ある程度できるようになった。」、生徒Ｂは「できるようになった。」と回答しており、日常生活の中で自己紹介のスキルが向上したことを実感できている。

その後、メラビアンの法則（言語的・準言語的・非言語的コミュニケーションの割合）、非言語的メッセージの機能について、実際の会話を例に取って説明した。授業後生徒Ａ、生徒Ｂとも非言語的コミュニケーションの割合が想像以上に高いことに驚いたと感想を述べていた。また、事後アンケートにおいて「非言語的コミュニケーションの割合が高いことを実感できるようになりましたか。」という質問に対し、生徒Ａは「ある程度できるようになった。」（相手の身振り手振り表情などを気にするようになった。）、生徒Ｂは「できるようになった。」（相手の声のトーンや動作などで心理状態を読み取るようになった。）と回答し、非言語的コミュニケーションの重要性を意識しながら日常生活を送っていることがわかった。しかし、「声のトーン」は準言語的コミュニケ

ーションであり、非言語的コミュニケーションと準言語的コミュニケーションの内容についての理解が十分でなかったため再度指導した。

（4）　外見と非言語的コミュニケーション（第一印象とイメージ固定）

第一印象の重要性とイメージ固定について説明した。イメージ固定とは外見に対する先入観のことである。この説明後、イメージ固定について 20 項目の質問に対して５段階評価 100 点満点でワークシートに生徒に記入させた。（リッチモンドのイメージ固定質問紙、2000 年版・資料１）評価は合計点数が０～20 点は先入観がほとんどない、20～40 点は先入観が弱い、40～60 点は普通、60～80 点は先入観が強い、80 点以上は先入観が非常に強いとなっている。その結果、生徒Ａは 72 点で先入観が強く、生徒Ｂは 49 点で普通という結果になった。このことから指導前において、生徒Ａは生徒Ｂより外見に対する先入観が強く、第一印象を重視していることがわかった。事後アンケートにおいても「授業を通して第一印象の重要性について認識できるようになりましたか。」という質問に対し、生徒Ａは「ある程度できるようになった。」、生徒Ｂは「できるようになった。」と回答しており、授業を通して生徒Ａ、生徒Ｂがそれぞれ第一印象の重要性について理解を深めることができた。

（5）　視線行動と非言語的コミュニケーション

視線学の概要、視線行動の特性・機能・種類について説明し、演習を行った。また、視覚障害者の視線行動の特性について先天性の視覚障害と中途失明の違いを説明した。一般に先天性の視覚障害の場合、本人は相手の顔を見て話しているつもりでも視線が反れていることが多く、中途失明の場合は、正常に見えていた時期があるため顔を見て話していると言われている。視線行動についての演習は生徒Ａ、生徒Ｂとも晴眼であった期間が比較的長かったこともあり容易に理解できた。事後アンケートにおいて「自身の視線の高さを意識するようになりましたか。」という質問に対し、生徒Ａ、生徒Ｂともに「するようになった。」と回答しており、視線の高さについて生徒Ａは顔の高さ、生徒Ｂは首の高さを挙げている。一般に視線の高さは相手の顔と言われている中で、中途障害ということを考慮したとしても、これは大きな成果であると考える。

その後、「立ち居振る舞いが伝えること」というテーマで具体例を挙げながら、演習を行った。実際に演習を行うことによって、生徒は思った以上に強いメッセージを発すると感じたようである。事後アンケートにおいて「自身の立ち居振る舞いについて改善しようと感じた項目はいくつありましたか。」という質問に対し、生徒Ａは三つ（ペンを回す、ため息をつく、ふんぞり返る）、生徒Ｂは「なかった。」と回答している。結果的に生徒Ａ、生徒Ｂの回答は分かれたが、立ち居振る舞いが周囲に発するメッセージについて理解が深まり、振り返ったことは有意義であったと考える。

（6）　音声行動と非言語的コミュニケーション

音声行動と非言語的コミュニケーションの具体的な説明の前に「自分の話し方を振り返ってみよう」という 15 項目のワークシート（質問紙）を生徒に記入させた。（資料２）その結果生徒Ａは 15 項目中５項目、生徒Ｂは３項目該当すると答えた。生徒Ａ、生徒Ｂに共通する項目として「人からよく声が小さいと言われる。」、「人から何が言いたいのかわからないと言われることが多い。」という項目があった。また事後アンケートにおいて「自身の声の大きさを意識するようになりましたか。」という質問に対し、生徒Ａは「時々意識するようになった。」、生徒Ｂは「あまり意識していない。」と回答した。このことから、生徒Ａ、生徒Ｂとも声が小さいことは認識しているものの、積極的に改善しようというところまでは至っていないことが示唆される。

事後アンケートにおいて「授業を通して相手と会話している時にうなずいたりオウム返ししたりすることを意識するようになりましたか。」という質問に対し、生徒Ａは「時々するようになった。」、生徒Ｂは「するようになった。」と回答している。このことから、授業を通してうなずいたりオウム返しをしたりすることが、視覚的に肯定的メッセージを伝えるということについての理解が深まったと考える。

（７）　接近性と非言語的コミュニケーション

近接学の概要、接近的コミュニケーションの原理、非言語的接近性と相手が受ける印象、ジェスチャーの非言語的メッセージについて説明した。事後アンケートにおいて「会話をしながら、ジェスチャーをすることを意識するようになりましたか。」という質問に対し、生徒Ａは「あまりしていない。」、生徒Ｂは「するようになった。」と回答している。この結果は、従来生徒Ａは会話に際してジェスチャーを交えることが少なく、生徒Ｂは多いという実態と相関していた。

コミュニケーションにおける相手との距離感について説明し、演習を実施した。これは生徒Ａと生徒Ｂが立ったまま向き合って５ｍの距離から一歩ずつ近づいて行き、不快と感じたところでストップをかけるというものである。その結果、生徒Ａは１.５ｍ以内、生徒Ｂは２ｍ以内になるとストップをかけた。事後アンケートにおいて「会話する時、相手との平均距離は変わりましたか。」という質問に対し、生徒Ａは「変わらなかった。」（１～２ｍ）、生徒Ｂは「変わった。」（ＰｈＤ【物理的距離】やＰｅＤ【個人距離】を知って距離を取るようになった。新型コロナウイルス感染予防対策という意味もある。）と回答している。このことから生徒Ａ、生徒Ｂの間に距離感に対する認識の違いがあることがわかった。

会話の際の位置関係については、正面に座る、横に並んで座る（これを情の位置という。）、直角に座る場合がある。説明の後、実際に各レイアウトについて演習を行った。事後アンケートにおいて「会話する時の立ち位置は変わりましたか。」という質問に対し、生徒Ａは「変わらなかった。」（正面）、生徒Ｂは「変わった。」（臨床を意識した場面では直角に、親しい人とは横並びで座るようになった。）と回答した。このことから生徒Ａ、生徒Ｂの間に理解の差があり、生徒Ｂについては臨床実習に対する意識付けができていること（直角に座るレイアウトは近年医科大学の医療面接の授業で定着しており、医療機関でも導入の動きがみられる）が伺えた。

（８）　事後アンケートの作成と実施

研究の成果と課題を検討するため、事後アンケートを作成し、12 月にアンケート調査を実施した。（資料３参照）この詳細な検討結果については（３）～（７）の本文中に記載したのでご参照いただきたい。

３　まとめ

（１）　成果と課題

ア　成果

（ア）　「非言語行動の心理学」という参考書を使用したことにより非言語的コミュニケーションの指導に関する本校独自の授業教材を作成することができた。

（イ）　各項目について演習を通して指導したことにより、自己紹介、視線行動・音声行動・接近性についての理解が深まり、そのことが事後アンケートの結果に反映された。

（ウ）　授業で学習した内容を日常生活の場面で活用できるようになり、臨床実習への意識も芽生え始めた。

従来専攻科理療科２年次のコミュニケーション概論では、教科書の内容をそのまま指導してきたが、今回の研究により、一定の成果を得たことから、その有用性を確認することができた。

イ　今後の課題

（ア）　非言語的コミュニケーションの指導に関する更なる教材研究が必要である。

（イ）　今後全盲・先天性の視覚障害のある生徒に対する授業実践をどう進めていくか検討する必要がある。

（ウ）　日常生活に関するコミュニケーションと臨床実習の医療面接の関連性を検討する必要がある。

（２）　今後の取組

今回、専攻科理療科２年次のコミュニケーション概論では、非言語的コミュニケーションに重点をおいて指導してきた。研究対象となったのが中途視覚障害の弱視生徒であったため、実態の異なる先天性の視覚障害の生徒や全盲生徒に対する非言語的コミュニケーションの指導方法についても検討していく予定である。

【引用・参考文献】

（１）コミュニケーション概論　―医療面接を目指してー　オリエンス研究会編(2018・2020年版)

（２）非言語行動の心理学　対人関係とコミュニケーション理解のためにＶ・Ｐ・リッチモンド、Ｊ・Ｃ・マクロスキー(2006 年版)

資料１　イメージ固定質問紙（リッチモンド、2000）

１　自分の見かけがもっと良ければ、人生が変わっただろうと思う。
２　自分の体重について他の人が言うことに敏感でない。
３　美容整形を受けたいと思う。
４　週に少なくとも１日はとても空腹か、もしくは食べない。
５　自分の年齢・性別で、魅力的な人がそばにいて心地よい。
６　常に自分の身体と顔を仲間と比較している。
７　自分の一般的な外見について他人が言うことに敏感でない。
８　一週間に何度か、自分が太っているように感じる。
９　自分の一般的な見かけについて自分自身を非難する。
10　ほとんどの時間、自分の服装が素敵に見えることを考える。
11　格好よくなるために、定期的に服装を整える。
12　外見ではなく、快適さを基準に服を買うことが多い。
13　自分の全体的な外見に満足している。
14　自分の身長について他人が言うことに敏感ではない。
15　自分にふさわしい体型や衣服でないと感じれば、社会的状況を回避する。
16　自分の外見の欠点を隠すために、サイズの大きい服を着る。
17　鏡を見て、自分の映る姿が好きだ。
18　自分の友達の誰とも身体を交換したいとは思わない。
19　何が格好良いかについての仲間からの意見が、自分の外見を変えさせたいと思わせる。
20　自分がどう見えるかではなく、誰であるかに焦点を当てている。

上記項目について、よく当てはまる５点、当てはまる４点、わからない３点、あまり当てはまらない２点、全く当てはまらない１点で、深く考えず答えてください。

資料２　演習「自分の話し方を振り返ってみよう」

以下の質問項目で、該当するものに〇をつけてください。

１　人からよく声が小さいと言われる。
２　人からよく早口で何を言っているかわからないと言われる。
３　敬語がうまく使えていない。または使い方に自信がないと感じる。
４　挨拶ができない。人からできていないと言われることがある。
５　人の欠点や失敗を話題にすることが多い。
６　ミスをした人に対して冷静に会話ができない。
７　泣き言や愚痴が多い。
８　言い訳が多い。
９　説教口調や威張った態度でものを言う。
10　言葉に気持ちを込められない。
11　話し方が単調である。
12　人から何が言いたいのかわからないと言われることが多い。
13　「えー」、「あー」（いわゆるごみ言葉）が多い。
14　相手の話を遮ったり、自慢話が多い。
15　相手の反応に気を配れない。

資料３　日常のコミュニケーションに関する意識調査

12 月実施

１　授業を通して自己紹介がうまくできるようになりましたか。
（１）できるようになった。（B）
（２）ある程度できるようになった。（A）
（３）あまり変わらない。
（４）全く変わらない。

２　授業を通して非言語的コミュニケーションの割合が高いことを実感できるようになりましたか。（１）、（２）と答えた人は具体的に書いてください。
（１）できるようになった。（B）
（具体的に　相手の声のトーンや動作などで心理状態を読み取るようになった。）
（２）ある程度できるようになった。（A）
（具体的に　相手の身振り手振り表情などを気にするようになった。）
（３）あまり変わらない。
（４）全く変わらない。

３　授業を通して第一印象の重要性について認識できるようになりましたか。
（１）できるようになった。（B）
（２）ある程度できるようになった。（A）
（３）あまり変わらない。
（４）全く変わらない。

４　授業を通して会話する時、アイコンタクトをすることを意識するようになりましたか。
（１）するようになった。
（２）時々するようになった。
（３）あまり変わらない。（A）
（４）全く変わらない。（B）

５　授業を通して会話する時、相手の顔（方向）を見て話をするようになりましたか。
（１）するようになった。（A・B）
（２）時々するようになった。
（３）あまりしていない。
（４）全くしていない。

６　授業を通して会話する時、自身の視線の高さを意識するようになりましたか。（１）、（２）と答えた人は具体的に書いてください。
（１）するようになった。（A・B）
（具体的に　A、顔の高さ、B、首の高さ）

（２）時々するようになった。
（具体的に　　）
（３）あまりしていない。
（４）全くしていない。

７　授業を通して日常のコミュニケーションの中で非言語的メッセージを使うことは増えましたか。
（１）かなり増えた。（Ｂ）
（２）少し増えた。（Ａ）
（３）あまり変わらない。
（４）全く変わらない。

８　授業を通して、自身の立ち居振る舞いについて改善しようと感じた項目はいくつありましたか。（２）、（３）、（４）と答えた人は具体的に書いてください。
（１）全くなかった。（Ｂ）
（２）一つあった。（具体的に　　）
（３）二つあった。（具体的に　　）
（４）三つ以上あった。（Ａ）
（具体的に、ペンを回す、溜息をつく、ふんぞり返る。）

９　授業を通して自身の声の大きさを意識するようになりましたか。
（１）するようになった。
（２）時々するようになった。（Ａ）
（３）あまりしていない。（Ｂ）
（４）全くしていない。

10　授業を通して会話の速度を意識するようになりましたか。
（１）するようになった。
（２）時々するようになった。
（３）あまりしていない。（Ａ・Ｂ）
（４）全くしていない。

11　授業を通して相手と会話している時に頷いたりオウム返しをすることを意識するようになりましたか。
（１）するようになった。（Ｂ）
（２）時々するようになった。（Ａ）
（３）あまりしていない。
（４）全くしていない。

12　授業を通して会話をしながら、ジェスチャーをすることを意識するようになりましたか。

（１）するようになった。（Ｂ）
（２）時々するようになった。
（３）あまりしていない。（Ａ）
（４）全くしていない。

13　授業を通して応答性・断定性は向上したと思いますか。（１）、（２）と答えた人は具体的に書いてください。
（１）向上した。（Ｂ）
　（具体的に　はっきりしないと前に進めない性格である）
（２）ある程度向上した。（具体的に　　）
（３）あまり向上していない。（Ａ）
（４）全く向上していない。

14　授業を通して人との連帯感は向上しましたか。
（１）向上した。
（２）ある程度向上した。（Ａ）
（３）あまり向上していない。（Ｂ）
（４）全く向上していない。

15　授業を通して会話する時、相手との平均距離は変わりましたか。
（１）変わった。（Ｂ）
　（具体的に　社会距離や個人距離を知って距離を取るようになった。新型コロナウイルスの感染拡大防止対策の意味もある）
（２）変わらなかった。（Ａ）
　（具体的に　１～２ｍ）

16　授業を通して会話する時の自分の立ち位置は変わりましたか。
（１）変わった。（Ｂ）
（具体的に　臨床を意識した場面では直角に、親しい人とは横並びに座るようになった。）
（２）変わらなかった。（Ａ）
　（具体的に　正面）