

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*

川 島 恵 美**

神戸市社会福祉協議会では、市民から現業の職員までを対象とした研修・福祉教育活動を進めるための事業を一括し「市民福祉大学」と呼んでいる。この中で、市民から専門職者までを包括し、主体的で自立度の高い市民層を厚くすることが豊かな福祉社会を築くという思いを持って企画されたのがヒューマンサービスコースである。

ヒューマンサービスコースは初級、中級、上級と3年間にわたるプログラムであるが、コース全体のコンセプトは、経験を積んだ同一のインストラクターがクラスを担当し、1回3時間、通年で20回前後にわたる体験学習プログラムを実施することである。このうち初級では「自分自身を知ること」を目的に、ラボラトリーメソッド（津村・星野、1996）や構成的グループ・エンカウンター（國分、1992）に基づく人間関係トレーニングを体験し自己理解を促す。中級は、「対人援助のスキルを学ぶこと」を目的に、初級での体験をもとにコミュニケーションラボを利用して、広い意味での援助者として必要なコミュニケーション能力を身につける。更に上級では、「他者と協働できるスキルを学ぶこと」を目的に、初級、中級での学びをパーソナル、またはインターパーソナルなレベルに留まらず、コーディネートやプランニングのシミュレーションをはじめより広く社会的に他者と協働するためのスキルや手法について学ぶものである。

筆者は1994年より「ヒューマンサービスコース」の企画・実施・運営に参加してきた。初級コースについては、既に基本的な考え方や実際のコース内容について述べ、問題点や課題などの考察を行った（川島、1998）。そこで本稿では、1995年度から企画・立案をはじめた中級コースカリキュ

ラムの核となるコミュニケーションラボを用いた援助的コミュニケーション技法訓練の内容とその実証的効果について報告したい。また、大学における社会福祉援助技術演習への本プログラムの応用可能性について考察したい。

コミュニケーションラボについて

コミュニケーションラボの概要：本稿でとりあげるコミュニケーションラボについて、まずその概要を紹介したい。ヒューマンサービスコース中級クラスの目的は、コミュニケーション能力を身につけることにあるが、そのための体験学習を促進するハード教材がコミュニケーションラボシステムである。このシステムは、1987年以来進められてきた基本対人援助技術学習の教材開発（立木・倉石・中川、1990、1991）の第二世代目にあたるものである。

コミュニケーションラボは、2台のビデオカメラ、モニター、ビデオデッキ、レーザーディスクプレイヤー、スイッチャーがひとつのキャビネットに収められている。1ブースは基本的に3名で使用するが、このようなブースが8組配備されている。またブースで用いるレーザーディスク映像教材には「ストーリー編」と呼ばれる面接のモデル映像および「パターン編」と呼ばれるクライアントの様々な言語的、非言語的な反応パターンが10秒前後のセグメントとしてディスク2枚にわたって多数収録されている。このレーザーディスク映像は、プロジェクトのメンバーが分担して台本を作り、プロの俳優と演出家を使って制作したものである。

コミュニケーションラボは次のような2種類の

*キーワード：体験学習、コミュニケーション技法訓練、コミュニケーションラボシステム

**関西学院大学社会学部専任講師

機能を持つ。一つは、ロールプレイ面接機能であり、ロールプレイを行う聴き手と話し手それぞれを2台のカメラで録画し、モニター上に2分割の画面として映し出すものである。もう一つの機能は、シミュレーション面接機能である。これは、2分割画面の一方にレーザーディスクからのパターン映像を映し出し、それに対応するようにもう一方の画面に受講者の映像をカメラでとらえて映し出し、パターン映像への反応を何種類か録画して望ましい反応のシミュレーションを行なうというものである。

コミュニケーションラボを用いた教育の目的：中級コースは「対人援助のスキルを学ぶこと」を目的にしている。しかしながら、本コースの受講者は必ずしも対人援助の専門家ではなく、そのほとんどが一般の市民であり、職場やボランティア活動、市民活動などの場においてヒューマンサービスコースで得た知識やスキルを生かしたいという希望を持つ人々である。中級開設当初は、講師自身がコミュニケーションラボ機材に不慣れで、またラボの利用可能性について未知数の部分が多く、受講者が“機械の操作”に圧倒されたり、受講者と講師の期待の間に多少のギャップが生じたことは否めない。受講者の中には、「大切だけれど、私にはこんな難しいことはできない」という一種の拒絶反応を呈する者も出てきた。

そこで2年目から内容と枠組みが見直された。我々は様々な形でコミュニケーションを行っているが、日頃はそのことを意識せず、自分のコミュニケーションがどのようなものか、また回りにどのような影響を与えているのかということに気付いていない。そこで、中級コースでは、①受講者自身の対人コミュニケーションのパターンを認識する、②そのパターンがどのような影響を人に与えているかを知り、③パターンがより効果的に用いられるスキルトレーニングを行う、という3点を通じてより効果的な人とかかわりの基本をつくり、特により良い聴き手としての能力を身につけるという受講者にもわかりやすく、また受け入れやすい枠組みとしてとらえ直すこととした。

言い換えれば、中級コースでは、専門家の養成、専門的技能の習得を目指すのではなく、あくまで

も市民のレベルでの生活や様々な活動を行っていく上で、より良いコミュニケーション能力を身につけ、良き聴き手、話し手となれることを目指すということである。しかしながら、より良いコミュニケーションに裏付けられた人間関係は援助関係を円滑にすすめていくために欠かせない要素であるため(芝野、1999)、このレベルは全ての援助の基本、則ち専門職者の基礎訓練としても通用する内容としても位置付けられるであろう。

体験学習とコミュニケーションラボ：体験学習とは、個人(学習者)が直接的な体験を通じて知識を積み上げ、スキルを獲得し、また価値を高めるプロセスである(Luckner & Nadler, 1997)。体験学習は、図1のように、①体験(何かを体験してみる)→②指摘(何が起こったかプロセスを見る)→③分析(どのように、なぜ起こったのかプロセスを考える)→④仮説化(分析し、考察したことをもとに自分なりの仮説をたてる)→⑤体験(仮説をもとに体験してみる)という、体験学習の循環過程というステップを踏むものを指す(津村、山口1992)。

コミュニケーションラボは、コミュニケーションを体験的に学ぶためには非常に適切な方法だと言える。図1の体験学習の循環過程のステップとの関連で見ると、実際の体験をビデオに録画することによって、指摘および分析の段階が非常にリアルで正確なものになる。つまり、ロールプレイなどを実施したグループのメンバー全員が、ロールプレイ中に起こっていた出来事や感情などについてフィードバックしあうわけだが、このフィードバックについて録画テープを見ながら逐一確認することができる。更に、クラス全体で録画テープを見ながら、全員でそれぞれのグループが体験した学びをわかちあったり、講師が技法論との関連など概念的な部分のレクチャーを、受講者の実体験に基づいた形で実施することも可能である。

これまで、援助技術の習得にあたってロールプレイは実技教育の核として必ず行われてきた。通常は一通りのロールプレイが済んだ後に、記憶に頼ってフィードバックを行うことになり、その中身があいまいになってしまっても元に戻ることができない。また、指導者にとっても、数グループの受講者が一斉にロールプレイを実施している時

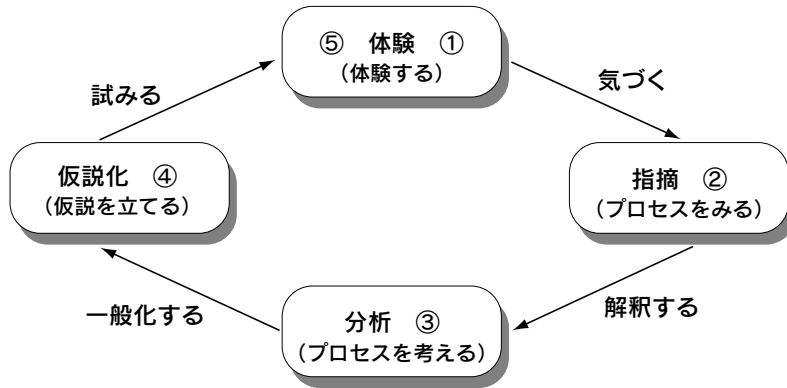


図1：体験学習の循環過程

に、全てのグループで起こっていることを把握することは難しい。こうした難点がカバーされ、またそれによって受講者のコミットメントも高まり、今後はこうしたシステムの導入は増えていくのではないと思われる。

コミュニケーションラボで何を学ぶか：心理療法やソーシャルワークなどの流派にかかわらず対人援助の場面では、援助的コミュニケーションの基礎としての対象者に対する暖かさ、共感、受容、支持などの重要性が多く研究者や臨床家によって指摘されている (Rogers, 1942; Biestek, 1957; Fischer, 1978; Hepworth & Larsen, 1982; 武田, 1984; 平木, 1990)。また、これらの諸原則を習得するための具体的な方法論としてはアイヴィ (Ivey, 1971) のマイクロカウンセリング・アプローチやエヴァンズら (Evans et al., 1979) のプログラム学習アプローチという形で工夫され、永年にわたって研究されてきた (Ivey & Authier, 1978)。

中級コースを実施するにあたっては、援助技術を操作的に定義し、小さな行動レベルのステップにわけて教示し、しかも録音や録画、モデリングなども活用するマイクロ・カウンセリングの考え方と方法をベースとしてカリキュラムを編成した。マイクロ・カウンセリングは、援助技法の一般化の試みを土台として発展し、多種の理論を背景とする援助技法を教えるのに用いることが可能である。それは諸技法を明確化し、それらが異なる理論の中にそれぞれどのように使われるかを考える“メタモデリング”アプローチともいえる (アイヴィ, 1985)。

前述したように、本コースは専門家養成そのものではなく、その基礎となるより良いコミュニケーション技法を身につけることが目的である。それを説明する際に、アイヴィによるマイクロ技法の階層表 (図2) として示された三角形の下三分の一を占める基本的なかわり技法の部分がコースの内容であり、達成目標であるという教示を行うことは非常にわかりやすく、また受け入れられやすいからである。中級コースは、1996年度から4年間にわたり開講されてきた。マイクロ・カウンセリングアプローチに準拠することは初年度からかわらないが、具体的な実施内容については変更が加えられ、1998年度以降は同じ内容になっている。(資料1参照)

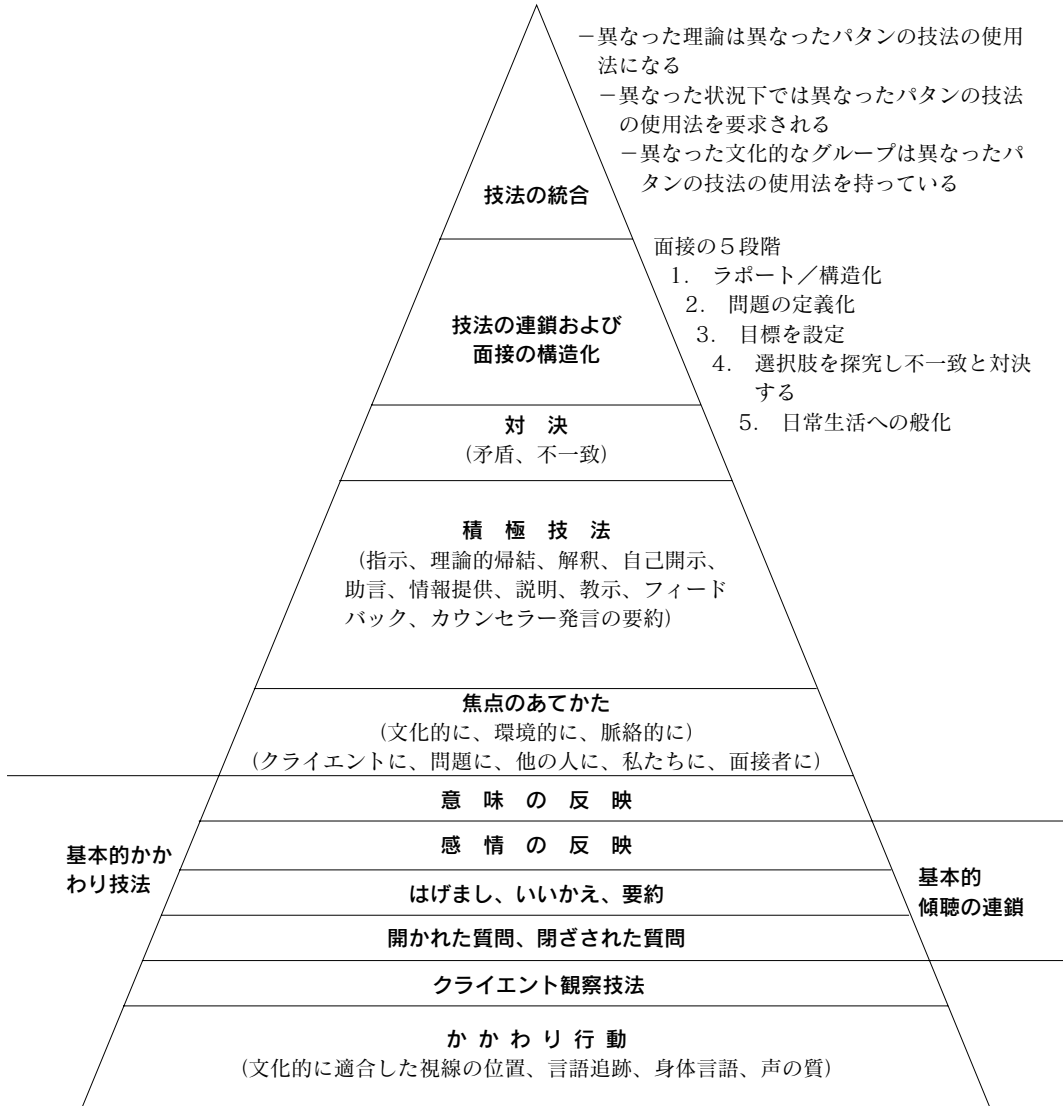
方法

被験者

本コースの効果を測る実験計画の被験者は、1998年度に中級コースを受講し、コミュニケーションラボによる授業開始前である3回目にプリテスト映像を、終了後の19回目にポストテスト映像を録画した13名を実験群とした。また、初級コースの受講者に対して、中級コースで利用しているコミュニケーションラボの体験会を開催するとの呼び掛けをして、それに応じた10名余りのうち、中級コースとほぼ同時期に録画したプリ、ポスト映像の両方が揃っている10名を統制群とした。

実施手順

テスト映像は、3人一組で、聴き手、話し手、



1. かかわり行動とクライアントを観察する技法は、効果的なコミュニケーションの基礎を形成しているが、これはかならずしも訓練のはじめがふさわしい場所であるというわけではない。
2. かかわり技法、(開かれた質問と閉ざされた質問、はげまし、いいかえ、感情の反映、要約)の基本的傾聴の連鎖は、効果的な面接、マネジメント、ソーシャルワーク、内科医の診療時の面接やその他の状況下でたびたび見出される。

図2：マイクロ技法の階層表

観察者の役割を交替して録画し、話し手が「最近自分の身近におこった出来事や関心事」について話すのを聴き手が聴くというものである。一組について5分程度問話しをするように伝え、特に面接場面であるとか援助技術云々といった指示は一切おこなわず、日常的な自然なやりとりで構わないこと、また5分の中で会話をまとめて終了させ

る必要はなく、5分の時点で切ってしまうと構わないという形で教示している。このようにして録画した映像を、実験群、統制群、またそれぞれのプリ、ポスト映像をランダムに並べ替えた。

関わり行動の計測

3名の独立した評価者が受講者の面接映像を

評価した。評価にあたっては、かかわり行動を表 1 のようにプラス行動（かかわりを促進するもの）とマイナス行動（かかわりを阻害するもの）とに操作化し、それぞれの行動の頻度を計測した。それぞれの面接映像時間に長短があったので、各関わり行動の頻度は5分間当たりの度数に換算を

表 1：かかわり行動チェックリスト

視線	プラス	<ul style="list-style-type: none"> ・穏やかな視線 ・目が合う
	マイナス	<ul style="list-style-type: none"> ・上目使い ・目をそらす ・流し目 ・目を落とす ・射るような視線 ・ぼんやりと焦点の合わない目 ・白い目で見る ・にらみつける
表情	プラス	<ul style="list-style-type: none"> ・話の内容に的確である
	マイナス	<ul style="list-style-type: none"> ・話の内容に的確ではない（ポーカーフェイス、無表情）
姿勢	プラス	<ul style="list-style-type: none"> ・話に合わせて身を乗り出す
	マイナス	<ul style="list-style-type: none"> ・ふんぞり返る ・斜めにかまえる ・前かがみ ・落ち着きがない ・猫背 ・腰抜け ・手を用いて同調を示す ・髪の毛をさわる ・もじもじと手をいじる ・顔に手をやる ・足を組む ・肘をつく ・貧乏揺すりをする ・腕を組む
うなずき	プラス	<ul style="list-style-type: none"> ・はい ・ふーん ・そうですか ・そうですね ・なるほど ・ほおー
	マイナス	<ul style="list-style-type: none"> ・えっ？ ・そうなんですか？
声	プラス	<ul style="list-style-type: none"> ・落ち着いた声 ・明確で聞き取りやすい声
	マイナス	<ul style="list-style-type: none"> ・早口 ・声が大きくなる ・不明瞭になる
その他	プラス	<ul style="list-style-type: none"> ・言い換え ・繰り返し ・クライアントを名前で呼ぶ
	マイナス	<ul style="list-style-type: none"> ・どうして？なぜ？ ・同時に複数の質問をする ・クライアントの名前を代名詞で呼ぶ ・解釈、支持、歪曲をする

行った。最後に5分間あたりのプラス行動からマイナス行動の頻度を引いた数値を指標（以下かかわり行動指標）として用いた。

結果

かかわり行動指標の分布の検討：図3および図4は、それぞれ訓練前および訓練後の時期における実験群13名および統制群10名両者をあわせたかかわり行動指標の分布図である。これによると訓練前には、かかわり行動指標には極端な観測値が見られないが、訓練後では極端に高い値を示す被験者が1名いたことがわかる。

図5は、横軸に訓練前の指標値を縦軸に訓練後の指標値をとって実験群（Eと図示）と統制群（Cと図示）の相違を散布図上に示したものである。

これを見ると明らかに図5上で示唆された3つの観測値が飛び値であることが明瞭に見てとれた。そこで、統計的な分析を行うにあたっては、この観測値を除外することにした。

かかわり行動指標に対する共分散分析の結果：表2は、訓練後のかかわり行動指標を、訓練前のかかわり行動指標と訓練効果の二つの独立変数より予測する回帰式の分散分析の結果である。

図6は、実験群13名および統制群9名について、訓練後のかかわり行動指標を、訓練前のかかわり行動指標から予測する回帰直線を散布図上に重ね合わせた結果である。実験群の回帰直線が統制群の回帰直線よりも有意に高い位置にあるかをみることによって実験効果を検証することができる。そのために共分散分析を行い実験効果について検討した。表3がその結果の分散分析表であ

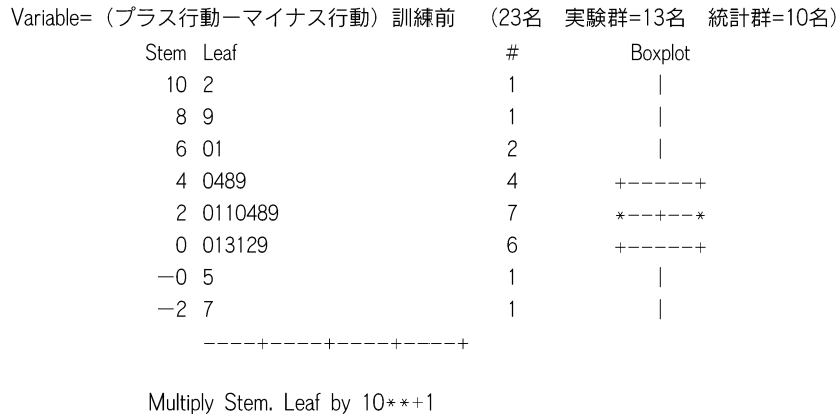


図3：訓練前の両群のかかわり行動得点の分布



図4：訓練後の両群のかかわり行動得点の分布

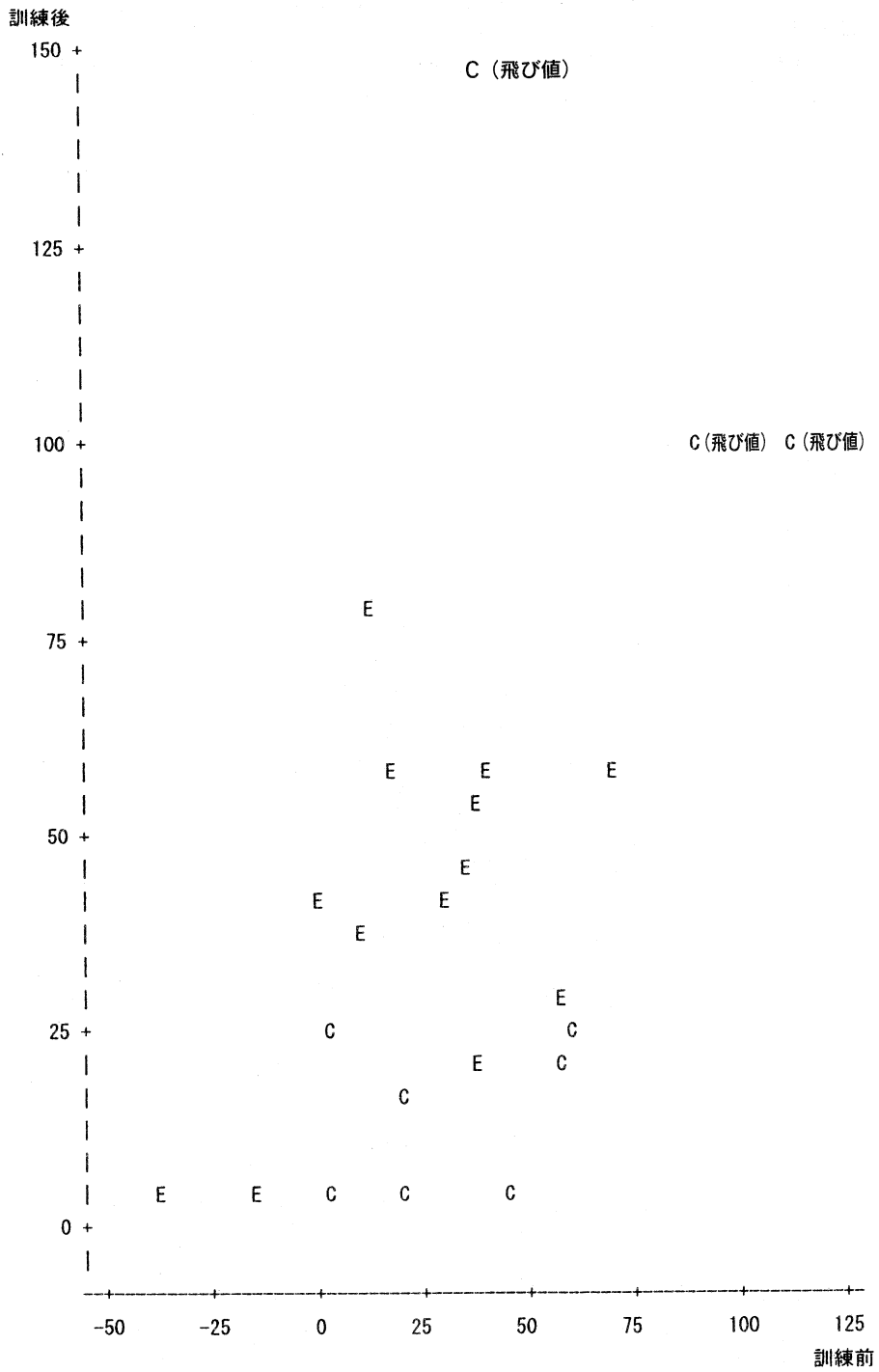


図5：訓練前後でのかかわり行動得点の変化
(Eは実験群、Cは統制群)

Plot of PLMN2*PLMN1. Symbol is value of GRP.

Plot of PRD2*PLMN1. Symbol used is '*'.

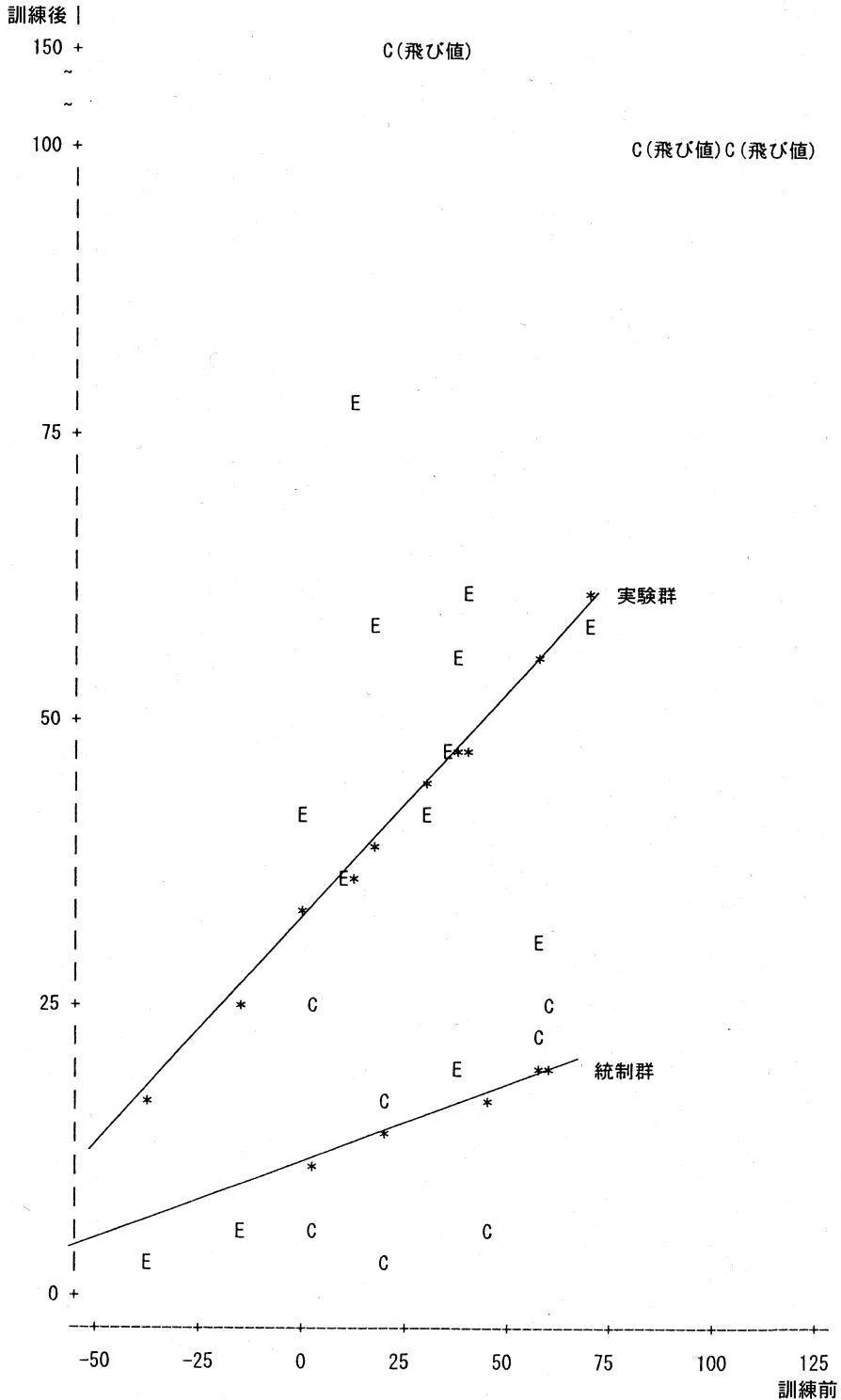


図6：実験群、統制群それぞれの訓練前散布図の回帰直線のあてはめ

表2：訓練後の関わり行動指標を訓練前の関わり行動指標および訓練効果より予測するモデルの分散分析表

変 動 因	自 由 度	平 方 和 (Type II)	平均平方	F 値	危 険 率
モデル	2	8987.4909496	4493.7454748	9.62	0.0013
誤差	19	8814.3396580	467.0703662		
全体	21	17861.8279076			

表3：共分散分析による実験効果の検討

変 動 因	自 由 度	平 方 和 (Type II)	平均平方	F 値	危 険 率
実験効果	1	2236.1801705	2236.1801705	4.79	0.0414
訓練前得点	1	8677.3651625	8677.3651625	18.58	0.0004

る。この表より、実験効果は危険率5%で有意であることが示された ($F_1, 19=4.79, p<.05$)。これによって、コミュニケーションラボの訓練効果が実証された。

考 察

上記の結果に見られるように、より良い聴き手、話し手となるための基本的コミュニケーション技法を身につけるには、コミュニケーションラボを用いた訓練方法が有効であることが実証された。しかしながら、中級コース及び効果測定はまだ始まったばかりであり、今後に向けて以下のような課題に取り組む必要があるだろう。

受講者のばらつきへの対応：ヒューマンサービスコース中級の今後の課題としては、受講者の職業、経験や社会背景のばらつきによるコースへの期待や反応の差にどのように対応していくかということがあげられる。初級コースに関しては、人間関係トレーニングを実施していく上で、こうした受講者の年齢や経験の差異が相互学習を促進するひとつの要因となっている（川島、1998）。体験をわかちあうという意味では、できるだけ色々な感じ方、考え方をするメンバー構成の方が良いのかもしれないが、コミュニケーションラボ使用を前提とした場合、各種機器の操作やビデオカメラで写す、また自分の姿が詳細に写し出されるといったことに対して、どうしても慣れることができずクラスから足が遠のいてしまった受講者がい

ないわけではない。

今回の効果測定の中で、統制群で飛び値の抜け出した受講者は、長年にわたって塾の講師をしており、生徒や父兄の間でも「前向きの気分にさせてくれる先生」として有名な女性であった。さらに、数こそは少ないが、ソーシャルワーカー、ケアマネージャー、主任寮母、ボランティアコーディネーターなどの対人援助を職業とする受講生がおり、こうした人々からはもう一步突っ込んだ内容でやってほしかったという要望が出されている。

筆者の個人的な印象ではあるが、こうした方法に対する親和性の要因として年齢はそれほど上位にくるとは思えず、どちらかといえば自己受容的、また自己開示的なパーソナリティの持ち主の方が適応的にラボを活用されるのではないかと思われる。この点に関しては今後研究対象としていきたい。

ソフト教材の開発：もう一つの大きな課題は、ソフト教材の開発である。中級コースで使用しているレーザーディスク教材の開発を行なった時期は、中級コース開始はまだ先というのはもちろん、初級コースも始まったばかりの頃であり、当初、受講生は市民と福祉専門職者が半々位だろうというイメージを持ってソフト教材が製作された。そのため、ストーリーの内容は「面接室におけるワーカーとクライアントの1対1の面談」をベースとした「家族による高齢者介護の相談」だけになっている。面接のモデルとしては非常に優れたものであるが、しかしながら現実、受講生

の立場に立てば、これまでも、また今後もこうした場面でやりとりをする経験は少なく、教育の目的の所で述べたような距離感を抱かせる結果になりやすい。

受講生にとってよりリアルな対人援助場面は、例えばボランティアやホームヘルパー、また市民活動などを通じた対象者との関係、また仲間同士の関係でのやりとりである。面接室という限定された空間からベッドサイド、食堂や集会室といったコモンスペース、自宅、さらには地域へと、いわゆるライフスペースインタビューへの広がりを考慮したより身近な例が多く提示されるソフト教材が利用できることで受講者の動気づけも高まるであろう。

効果測定の精度：これまでに実施してきた効果測定については、サンプル数も少なく、中級コースを受講することでどの位効果があるのかについて実証するにはまだまだ不十分なものである。今後の効果測定を高めるためには、受講生のもつパーソナルな要件、例えば職業、経験、パーソナリティなどの影響について把握する必要があるだろう。また、テスト映像として録画しているのは、話し手の興味、関心に基づく個人的な話題であり、できることならばこの内容を、ある程度統一した方が望ましいのは当然である。今後以上の点を考慮した上で実験計画に工夫を加えていきたい。

社会福祉援助技術演習におけるコミュニケーションラボ利用の可能性：社会福祉士受験の認定カリキュラムの内容が改正されつつある中で、社会福祉援助技術演習の科目では、具体的な事例や援助場面を想定した実技指導（ロールプレイング等）を中心とする演習形態により、援助技術に関する講義及び現場実習と関連させながら個別及び集団指導を通じてその精度を高めつつ習得させることを目標として、基本的なコミュニケーション等を含めた援助技術の習得が身につくような実技指導の強化をはかることが必要とされ、その習得時間数も倍になっている。またビデオ機材などの視聴覚機器を演習教室数の2分の1セット以上設置することまでが改正内容に盛り込まれている。できるだけ具体的に体験的な援助技法の習得、つまり知っているだけでなく、使える技法を身に

つけるという意味では体験学習を基本としたコミュニケーションラボによる援助技法訓練プログラムを援助技術演習の中で実施することによってその目標を達成することが容易になるのではないかと考えられる。

関西学院大学社会学部社会福祉学科では学科開設にあわせて、基本的対人援助技術学習教材開発の第3世代にあたるコミュニケーションラボシステムが設置された。このシステムは、ヒューマンサービス中級コースとほぼ同種の機材にDVDプレイヤーが加わり、ソフト教材として、1枚のDVDの中に様々な福祉領域の援助場面でのやりとり（例えば、福祉事務所、児童相談所、病院、障害児施設、老人ホームなど）が収録されたものがある。それぞれの事例については、初期の援助関係を結び契約を行なう段階、中期の事例が様々な段階におけるワーカーの異なる役割やかかわりを学ぶことができる。このシステムを本格的に使用するのは来年度以降になるが、大学の授業の中でコミュニケーションラボによる演習を実施するにあたっては、いくつかの課題が考えられる。

まず第一には、90分という授業時間帯の枠の中でどのように展開するかということが挙げられる。3人一組のロールプレイを収録し、フィードバックを行ない、再生しながら分析するには90分では不十分である。

次に、様々な背景を持つ受講者から構成されるヒューマンサービスコースに比べ、20歳前後の学生を対象とする場合、ラボの中で起こったことを実際の体験と照らし合わせたり、学んだことを活用する場が少ないことが考えられる。学生達は、恐らくラボ機材の扱いや自分の姿をビデオを通して見ることへの抵抗は少ないと思われるが、ラボという閉じられた場でのインターパーソナルなスキルを、より社会的なスキルへと橋渡しをしていく工夫が必要となるだろう。これは、コミュニケーション技術習得強化以外の社会福祉援助技術演習の目標との兼ね合いと合わせてカリキュラム化すべきである。

前述したように、今後こうした機材を用いた援助技術訓練プログラムは一般的になっていくであろう。設備投資についても一般の家電品を使うこ

とで機材の価格というハードルはかなり低くなる。それだけに、こうした訓練方法を使用することの目新しさや使いやすさの面ばかりではなく、あくまでも、ラボシステムは道具であるという前提に立ち、その道具をどのように用いると最も効果的なのかということを中心に、カリキュラム計画をつくり、実施し、効果を測り、改良を加えつつ展開していく必要があるだろう。

引用および参考文献

- Biestek, F. P., : The Casework Relationship, Loyola University Press, 1957 (尾崎新他訳『ケースワークの原則』(新訳版) 誠信書房 1996)
- Evans, D. R., Hearn, M. T., Uhlemann, M R. and Ivey, A. E.: Essential Interviewing: A Programmed Approach to Effective Communication, second edition, Brooks/Cole Publishing Company, 1979 (杉本照子監訳・援助技術研究会訳『面接のプログラム学習』相川書房 1990)
- Fischer, J.: Effective Casework Practice-An Eclectic Approach, McGraw-Hill Book company, 1978
- Hepworth, D. H. and Larsen, J. A.: Direct Social Work Practice, The Dorsey Press, 1982
- 平木典子『カウンセリングの話』朝日新聞社 1990
- 平山尚・平山佳須美・黒木保博・宮岡京子『社会福祉実践の新潮流』ミネルヴァ書房 1998
- アイヴィ、アレン、福原真知子・椋山喜代子・楡気満生訳編『マイクロカウンセリング』川島書店 1985
- Ivey, A. E.: Microcounseling: Innovations in Interviewing Training, Springfield, Ill.: Chas. C. Thomas, 1971
- Ivey, A. E. and Authier, J.: Microcounseling: Innovations in Interviewing, counseling, Psychotherapy and Psychoeducation, Springfield, Ill.: Chas. C. Thomas, 1978 (アイヴィ、アレン、福原真知子・椋山喜代子・楡気満生訳編『マイクロカウンセリング』川島書店 1985)
- Ivey, A. E. and Gluckstern, N. B.: Basic Attending Skills, Amherst, Mass.: Microcounseling Associates, 1974 (アイヴィ、アレン、福原真知子・椋山喜代子・楡気満生訳編『マイクロカウンセリング』川島書店 1985)
- 川島恵美「自己覚知や対人感受性の養成を目的とした社会福祉援助技術演習プログラムの開発-神戸市社会福祉協議会市民福祉大学ヒューマンサービスコース初級プログラムの開発」関西学院大学社会学部紀要80号 1998
- 國分康孝編『構成的グループ・エンカウンター』誠信書房 1992
- Luckner, J. L. and Nadoler, R. S.: Processing the Experience-Strategies to Enhance and Generalize Learning, Second Edition, Kendall/Hunt Publishing Company, 1997
- Rogers, C. R.: Counseling and Psychotherapy, Boston: Houghton Mifflin, 1942
- 芝野松次郎「人と接する時の基本的な態度とコミュニケーションの技術」白澤政和・尾崎新・芝野松次郎編 これからの社会福祉⑨『社会福祉援助方法』有斐閣 1999
- 武田建 (代表) ホームカウンセリング研究会『(仮称)市民福祉大学ヒューマンサービスコースの開設についての提案書』神戸市社会福祉協議会 1994
- 武田建『カウンセラー入門』誠信書房 1984
- 武田建・荒川義子編著『臨床ケースワーク』川島書店 1986
- 立木茂雄・倉石哲也・中川千恵美「社会福祉対人援助技術教育のためのハイパーメディアシステム構築に関する研究」『社会福祉学』1990、第31-1号
- 立木茂雄・倉石哲也・中川千恵美「社会福祉対人援助技術教育のためのハイパーメディアシステムのプロトタイプ開発に関する研究」関西学院大学社会学部紀要63号、1991
- 津村俊充・星野欣生『Creative Human Relations Vol I』プレスタイム 1996
- 津村俊充・星野欣生『Creative Human Relations Vol VI』プレスタイム 1996
- 津村俊充・山口真人編『人間関係トレーニング』ナカニシヤ出版 1992

資料1

ヒューマンサービスコース中級コース
コミュニケーションラボカリキュラム内容

- 2 タイトル：オリエンテーション1
3 タイトル：オリエンテーション2
- 目的：①新たなコースを始めるにあたって自分の位置を確認する
②コミュニケーションラボシステムの使用方法を知り、操作や画面に慣れる。
- 内容：①20答法を利用したワーク「私のPI」を実施。2回目に記入、分析を行い、一週間の間にPIを作成し3回目に発表する。
②コミュニケーションラボの使用方法を説明するビデオを見ながら、ステップバイステップで基本的な操作を覚え、実際にビデオテープに自分の姿を録画して再生してみる。できるだけいろいろ触ってみる。3回目の時に、効果測定用のロールプレイを録画する。

4 タイトル：コミュニケーションラボ (以下 CL)
1 / かかわり行動1

- 目的：①コミュニケーションラボを使用したセッションについて知る。
②かかわり行動とは何か体験的に理解する。
- 内容：①コミュニケーションラボ全体の内容説明とマイクロカウンセリングの概略を説明する。
②かかわり行動とは何か、ミニ・レクチャーを行う。特に非言語的コミュニケーションの要素について詳しく行う。
③「かかわり体験1」として、二人で向き合って話しをする時の距離、角度、高さなどの条件が双方にどのように作用するか体験でき

るワークを行い、気付いたことを全体でフィードバックし合う。

5 タイトル：CL2 / かかわり行動2

- 目的：かかわり行動の中で、特に視線について体験的に学ぶ
- 内容：①「かかわり行動体験2」としてロールプレイ。3人グループをつくり、聞き手、話し手、観察者の役割をローテーションする。話しをしながら、視線について、お互いに合わせない、はずさない、いつも自分がしているようにとそれぞれ2分間ずつ連続して録画を行い、グループ全員の録画が済んだら、観察者から始めて、ロールプレイ中に起こっていたことをフィードバックし合う。できるだけ具体的に、お互いへの影響などを話し合えるように講師が介入する。
②レーザーディスクのかかわり行動ストーリー偏を見ながら、ワーカー役の様々なかかわり行動を指摘、またそれがクライアント役に与える影響などについて解説を行う。

6 タイトル：CL3 / かかわり行動3

- 目的：視線についてのフィードバックを中心に、自分自身のかかわり行動のありかたに気付く
- 内容：①5回目のビデオテープをグループごとに見ながら、かかわり行動チェックシートに気付いたことを細かく記入し、シートをもとにグループ内でフィードバックしあう。
②後半は、各グループから1本ずつテープを出して、グループで出たフィードバックを全体で言ってもらい、ビデオを見ながら講師がコメントをつけていく。

7タイトル：CL4／明確化1

目的：非言語的な要素の大きいかわり行動に加えて、良き聴き手として必要なはげまし、言い換え、要約、また効果的な質問による会話の明確化について体験的に学ぶ。

内容：①明確化の内容（はげまし、いいかえ、要約）についてミニ・レクチャーを行う。

②3人ひと組で約5分程のロールプレイを行う。ロールプレイが済んだ段階で、録画された会話の逐語記録をつくる。

8タイトル：CL5／明確化2

目的：効果的な質問について学び、また明確化の要素について理解し、指摘できるようにする。

内容：①効果的な質問についてのミニ・レクチャーを行う。

②レーザーディスクの明確化のストーリー編を通して見た後、ストーリー編の逐語録を配布。ワーカー役の発言や反応がどのような種類のものかと思うかをグループ内でディスカッションしながら記入していく。

③最後に全体でストーリー編をみながら答え合わせをしていく。

④レーザーディスクのパターン編をいくつか選び、それぞれのパターンに対応する台詞をグループで相談しながらつくる。

9タイトル：CL6／明確化3

目的：効果的な質問、明確化の要素をどのように使っているか体験的に学ぶ。

内容：①前回台本をつかったものでパターン練習を行う。レーザーディスクの映像に合わせて何回か反応を行ったものを録画してフィードバックを行う。

②各グループから録画した反応を全体で見える。

③7回目で録画したロールプレイのビデオをグループごとに見ながら、聴き手の反応を詳しく分析し、逐語録に記入していく。

13タイトル：CL7／感情の反射1

目的：①感情の反射とは何か理解する。

②感情を表す単語を使って感情を指摘できるようにする。

内容：①感情の反射についてミニ・レクチャーを行う。

②幸せ、怒り、悲しみ、恐れ of 感情を表す言葉をあげてみる。

③レーザーディスクのパターン編をいくつか選び、それぞれのパターンに対応する感情の反射の台本をつくり、パターン練習を録画、グループおよび全体でフィードバックを行う。

14タイトル：CL8／感情の反射2

目的：自分自身の感情の反射のパターン、共感性について気付く。

内容：①三人一組でロールプレイを行う。話し手にとって何か感情が動いたトピックを選んでもらい、聴き手はその感情を理解してみる。

15タイトル：CL9／感情の反射3

目的：自分自身の感情の反射のパターン、共感性について気付く。

内容：①前回のロールプレイテープを、グループごとにていねいにフィードバックする。

②全員のテープを順番に全体で見て、受講者、講師全員でコメントをつける。この段階では、感情の反射にとどまらず総合的なコメントを出すようにする。

16～18タイトル：CL10～12／技法の統合1～3

目的：実践的なロールプレイを通して、これまで学んだ基本的な技法を統合する。

内容：三人一組のロールプレイを実施するが、この三回はいわゆる役割演技を行なう。1回目は、友愛訪問ボランティアとやや妄想的な独居老人、2回目はやはり友愛訪問ボランティアと阪神大震災後の仮設住宅に住む女性、3回目はホームヘルパーと糖尿病を患う老女という設定で、しっかり役づくりも行なった上で約30分間のロールプレイを実施。ロールプレイ後は、グループごとにフィードバック、そのあと全体で各グループがそれぞれどのような展開になったかを見比べつつコメントを出し合う。

19タイトル：CL13／まとめとふりかえり

目的：13回のコミュニケーションラボを通じて学んだことを整理しまとめる。

内容：効果測定用のロールプレイテープを録画し、3回目に録画したものと見比べ、またコミュニケーションラボの過程全体をふりかえって、受講者が学んだことをお互いにわかちあう。

*中級コースは、上記のコミュニケーションラボを使用した時間以外に、2回の全体講義（11回目と20回目）、5回のグループ体験（10回目と12回目にディベート、21回目～23回目で課題整理のためのワークショップ）および開講式と閉講式の24回で成り立っているが、詳細については、コミュニケーションラボを利用した時間のみ記している。

R & D of an Interpersonal Helping Skill Training Program

ABSTRACT

The purpose of this paper is to report on the curriculum and experimental effects of an interpersonal helping skill training program using the communication lab system. The author has been involved in developing and practicing the program, "Human service course, intermediate class" at Kobe city social work council citizens' welfare community college since 1994. This program is based on experiential learning theory with the aim of helping participants learn basic communication skills to become good listeners.

Analysis of covariance on the basic attending behaviors of 23 subjects (13 experimental and 10 control) in the experiment showed that the program provided a significant training effect.

Key words: experiential learning, interpersonal skill training, communication lab system