

発達障害者のワークシステム・サポートプログラム
職場対人技能トレーニング (JST) の改良

はじめに

障害者職業総合センター職業センターでは、平成 17 年度から、知的障害を伴わない発達障害（自閉症、アスペルガー症候群、学習障害、注意欠陥多動性障害）のある方を対象とした「発達障害者のワークシステム・サポートプログラム」を実施し、実際の支援を行うことで、発達障害者に対する職業リハビリテーション技法の開発・改良を進めてきました。その開発成果については、継続して、実践報告書や支援マニュアルに取りまとめるとともに、職業リハビリテーション研究・実践発表会を始めさまざまな機会をとおして発信しています。

「職場対人技能トレーニング（以下「JST」という。）」の支援技法は、平成 22 年度支援マニュアルNo.6「発達障害者のための職場対人技能トレーニング」にとりまとめ、地域障害者職業センターを始めとする全国の支援機関等に配布するとともに、支援者を対象とした講習を行いながらその普及に努めてきました。そうした結果、JSTは現在では多くの就労支援機関で実施されるようになりましたが、発達障害者の雇用の拡大等に伴い、「多様化する個々人の特徴や環境に適ったJST」の要望や意見を頂くようにもなりました。

このため、平成 27 年度より「非言語コミュニケーション」と「後発の支援技法との有機性」をキーワードに、従来のJSTの実用性を高めるための改良に取り組み、その成果を実践報告書としてとりまとめました。

なお、当該報告書の企業事例の掲載にあたり、大東コーポレートサービス株式会社のご協力に感謝申し上げます。

本報告書が、就労支援を担う方々に熟読いただき、発達障害者の方々のスキル習得に有用に活用され、職業リハビリテーションサービスの質的向上の一助となれば幸いです。

平成30年3月

独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構
障害者職業総合センター職業センター
職業センター長 春日 利信

目 次

はじめに

第1章 職場対人技能トレーニング（JST）の改良	1
1 職場対人技能トレーニング	1
2 改良の背景と目的	1
(1) 改良に向けた課題点の整理	5
(2) J S Tに関する支援者へのヒアリング調査及び受講者アンケート	6
(3) 改良の方向性	7
第2章 暗黙知の見える化ワーク	8
1 支援方法の具体化	8
2 暗黙知の見える化ワークの試行と検証	11
(1) ワークの試作	11
(2) 受講者アンケート	13
(3) 千葉障害者職業センターにおける検証状況	17
3 考察	20
(1) 受講者にとっての改良の効果	20
(2) 支援者にとっての改良の効果	21
(3) ワークの課題点	21
(4) 今後の展望	22
4 支援ツールの活用	23
(1) J S T場面	23
(2) 個別相談場面	26
第3章 JST の効果的な実施のための工夫	30
1 場面設定における問題解決技能トレーニングの活用	31
(1) 事例の概要	31
(2) 問題解決技能トレーニングの紹介	31
(3) 問題状況の整理	32
(4) 個別 J S Tの実施	34
(5) 活用の効果	35
2 リラクゼーション技能トレーニングの活用	36
(1) 事例の概要	36
(2) リラクゼーション技能トレーニングの紹介	37
(3) 個別 J S Tの実施	37

(4) リラクゼーション技能トレーニングの実施	38
3 考察	39
第4章 まとめ	40
教材集	41

第1章 職場対人技能トレーニングの改良

1 職場対人技能トレーニング

職場対人技能トレーニングは、障害者職業総合センター職業センター（以下「職業センター」という。）が実施する発達障害者のワークシステム・サポートプログラム（以下「WSSP」という。）の「就労セミナー」における技能トレーニングとして開発した支援技法です。WSSPでは職場対人技能トレーニングのことを「JST」と呼んでいます。「JST」とは、Job related Skills Training の略称です。直訳すると「仕事に関係する技能トレーニング」となりますが、WSSPでは、職場で必要となる対人コミュニケーションのスキルに焦点を当てています。

JSTの目的は、職場における基本的な対人マナー等について、グループワークの中で、視覚的な補助教材を使用し、発達障害者自身によるロールプレイや意見交換を行いながら、職場で必要となる対人コミュニケーションのスキルの習得を図ることです。

JSTは、ソーシャルスキルトレーニング（以下「SST」という。）の技法を参考にしていますが、発達障害の特性であるコミュニケーション、社会性、想像力の障害特性を考慮し、4つの基本的な考え方（①職場で必要とされる背景や体得する意義等の知識付与を行うこと、②どの職場でも共通する場面やスキルを厳選すること、③ターゲットとするスキルをロールプレイ等のモデリングを通して分かりやすく提示すること、④受講者個々人の認知特徴のアセスメント結果を踏まえた支援を行うこと）に基づいて実施しています。また、職場での適切な態度に対する気づきを得やすくするために、ロールプレイでは「悪い見本」を提示した後に「良い見本」を提示し、その違いを明確化することで受講者の場面理解を促しています。

2 改良の背景と目的

JSTが参考にしたSSTは、現在、精神科領域のみならず、福祉、司法、教育、企業など多くの分野で実施されるようになり、特定の専門職だけではなく、家族や当事者など、様々な人たちに広がっているとされています^{1) 2)}。

JSTについては、平成22年度に支援マニュアルを作成・配布しました。現在では、職場における対人コミュニケーションスキルの向上のための技法として、地域障害者職業センター（以下「地域センター」という。）を始めとする全国の就労支援機関等において広く実施されてきています。

また、最近では障害者雇用に取り組む企業から、JSTを企業内で活用したいという声が複数寄せられており、実施主体が就労支援機関から企業へと広がりを見せています。

1. 企業について

(1) 概要

実施企業：大東コーポレートサービス株式会社 品川事業所

(事業体制の改変により、現在は「品川サービス課」に課名変更)

企業形態：特例子会社

業務内容：親会社やグループ会社から依頼を受け、データ入力、名刺作成、シュレッダー業務、メール室運営等、500種類以上に及ぶ業務を担っている。

(2) 企業のニーズ

当該企業は障害のある社員に対する雇用管理の一環として、ビジネスマナーに関する講習を実施していました。「講習受講者がより理解しやすく、また講習効果が把握しやすい方法に改善したい」と考えていたところ、JSTを知り、新たなビジネスマナー講習として取り入れることとなりました。

2. JSTを取り入れたビジネスマナー講習の導入

(1) 実施の流れ

JSTを取り入れたビジネスマナー講習（以下「JST講習」という。）の実施にあたり、企業と職業センターで打合せを行い、実施方法について検討しました（図1）。また、JSTの運営にあたっては、まず実施側である企業担当者がJSTの考え方や進め方を理解しておく必要があったため、職業センターが企業担当者に対しJSTに関する研修を行いました。併せて、1クール（本事例では全3回）のうち第1回、第2回については、職業センター職員が講師を担当し、企業担当者は見学することで、実施方法の理解を深めていきました。第3回は、テーマ設定、準備、講師役（リーダー、コリーダー）を企業が行い、職業センターはスーパーバイザー役を担いました。企業による自立的な実施につなげるため、JST講習終了後に実施上のポイントや留意点等について企業担当者と職業センター職員で振り返りを行いました。その後は社員が講師を行い、JST講習を継続していきました。

- 実施の日程調整（日時、所要時間）
- 実施場所
- 受講者の選定
- 実施回数、内容構成、テーマの検討
- 企業担当者と職業センター職員の役割分担

図1 JST講習実施に係る打合せ内容

(2) JST講習の実施

障害のある社員（以下「受講者」という。）に対して、JST講習実施のオリエンテーションを行いました。オリエンテーションではJSTの概要説明とともに、JSTの意義を説明しています。JSTにおいてはターゲットスキル（セッションで身につける対人技能）を練習する前に、JSTそのものやターゲットスキルの必要性を理解することが重要です。本事例では企業担当者から「企業が社員に求めること」を説明し、JSTの意義を伝えました。

セッションでは、企業から挙げられた3つのテーマ（表1）について、受講者の課題を踏まえ、見本となるロールプレイの場面設定を行いました。セッションは通常のJSTと同様の流れで行っています。

表1 JSTテーマ名と各回の役割分担

JSTテーマ名	役割分担(講師)
1. 通路（歩き方、部屋への入り方）	職業センター
2. 報告する	職業センター
3. 他部署訪問時の受け渡し	企業担当者

各セッション終了後は「スキルアップ宣言」として、受講者がワークシートに「明日から実践すること」を記入し、所属部署の直属の上司に提出しています。これは、受講者が学んだスキルを実際の業務の中で実践することへの意識付けと、上司と本人が目標や取組内容を共有することを目的とした当該企業独自の取組です。

(3) 効果の把握

当該企業ではJST講習の効果を確認するため「定着テスト」を実施しました。「定着テスト」とは、JST講習実施の1か月後を目途に、受講者の行動を「チェックリスト」に基づいて評価するという独自の取組です。「定着テスト」の結果から、3回のJST講習では「スキルの定着が難しかった」と判断された受講者に対して、再受講の機会を設けフォローを行っています。

3. 企業がJSTを活用することの効果と課題

(1) 効果

JSTの目標のひとつは、練習したスキルを実践場面に般化することです。企業におけるJSTには、受講者に対して「この場面でこの行動が必要だ」ということをより具体的に示しやすいという特徴があります。それは、JSTで学んだことを実践する場面が、職場そのものであるためです。テーマや場面の設定にあたっては、業務中に実際に見られた課題をもとに企業担当者と受講者がターゲットスキルを共有することができます。そのため、受講者がJSTの意義をより感じやすいものと思われれます。また、練習したスキルを活用する具体的な場面が分かりやすいため、受講者がスキルの実践に取り組みやすいと考えられます。さらに、JST実施後に職場でターゲットスキルに関する課題が見られた際は、受講者に対して

JSTで学んだ内容をもとに、望ましい行動をとるための練習を促しやすいというメリットがあります。その他にも「普段見られない受講者の考えや力を垣間見ることができる良い機会になった」「講師を担当する社員自身にも良い変化をもたらしている」との声も挙がっていました（図2）。

- 各テーマに関する打合せをとおし、「このテーマに関する最も良いコミュニケーションの取り方は何か」を改めて考えることができた。
- 普段の業務の中で受講者のことをよく見ようとする意識がより高まった。
- 講師自身が、それまでよりもビジネスマナーを意識するようになった。
- 受講者が分かりやすい伝え方を検討することで、伝え方のバリエーションが増えた。

図2 JSTを実施したことにより社員自身が感じた変化

（2）課題

課題としては、①事前準備の大変さ（JST講習の所要時間以上に準備に時間を要する、実施場所の確保等）、②通常のJSTは5人前後での実施を想定しているが、より多くの人数で実施することはできないか、③JST講習に係る所要時間をどう短縮するかの3点が挙げられます。

効果的なJSTを実施するためには入念な準備が必要であり、講師の経験を積むことにより準備の大変さは少しずつ軽減するものと思われませんが、その間の負担をできるだけ軽減するためには、JSTを実践している支援機関等と連携し、事前に準備や実施の枠組みを検討しておくことが望ましいと思われれます。

②、③については、その企業の状況に合わせた実施方法のカスタマイズに関する課題です。本事例では、大人数で実施可能なテーマを設けて知識伝達をメインとした講習を行ったり、予め決めた所要時間の範囲で講習内容を設定するといった工夫を行っています。①の課題同様、支援機関が企業をフォローすることはもちろんですが、今後企業でのJSTが拡大していく中で、カスタマイズ方法に関する企業同士の情報交換が行われ、JSTの実施方法がさらに充実していくことが期待されます。

4. まとめ

企業におけるJSTの活用事例をご紹介しましたが、当該企業と振り返りを行った際に担当者が述べた「JST講習での受講者の反応、変化を見るのが楽しい」というコメントが印象的でした。企業におけるJSTには障害のある社員の対人スキルの習得や向上という効果があるだけでなく、JSTが障害のある社員とない社員の交流の機会となり、双方に良い変化が生まれることが分かりました。

このように支援技法として広がりを見せる J S T ですが、支援現場では「状況の読み取りが苦手なロールプレイのどこを見ればよいか分からない受講者や、想像することが苦手な自分で J S T の場面設定を考えることが難しい受講者に対して、どのように J S T を実施すればよいだらうか」といった実施上の課題があげられており、J S T を受講する個人の特徴の多様化に対応する必要性が出てきています。また、求職者だけではなく、在職者への支援として実際の職場の場面や課題に対応するための活用の工夫が求められています。以上のことから、J S T の有用性の向上を図るための改良に取り組むこととしました。

(1) 改良に向けた課題点の整理

J S T が参考としている S S T では「人がコミュニケーションをとるときには、受信、処理、送信の3段階の技能を用いて適切に対処している」とされています。受信技能とは「他者からの情報を正確に受け取り、関連する状況を理解すること」、処理技能は「様々な行動案の中から最良の行動案を選択すること」、送信技能は「選択した行動案を適切な言語、または非言語的コミュニケーションを用いて他者に送ること」です。状況にあった適切な行動を取るためには、この3段階の技能を適切に用いることが必要です³⁾。J S T の課題点を探るため、3段階の技能を踏まえて J S T の構成要素を整理すると図3のようになります。

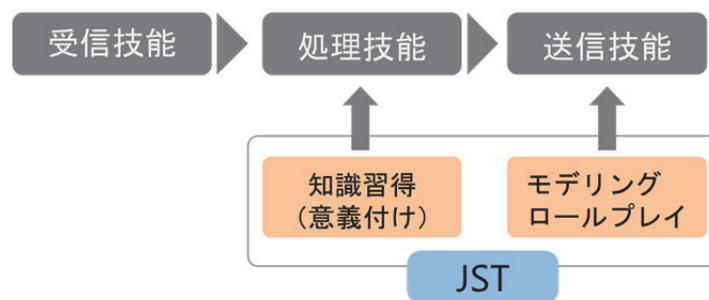


図3 J S T の構成要素

処理技能に対しては、より適切な選択をするために取り上げたテーマに関する知識習得（意義付け）を行い、送信技能に対しては、適切なコミュニケーションの仕方を習得するために支援者によるモデリングやロールプレイを行っていますが、受信技能に対してアプローチする要素がないことがわかりました。状況を適切に読み取れないと状況に応じた行動を取ることができません。そこで、J S T の有用性を高めるために受信技能に対する支援が必要と考えました（図4）。

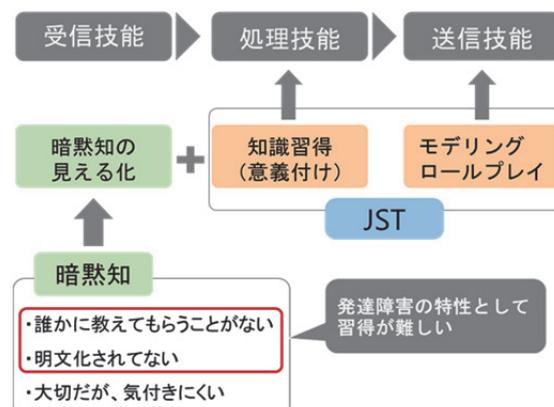


図4 受信技能への支援ポイント

(2) JST に関する支援者へのヒアリング調査及び受講者アンケート

職業センターでは、平成 23 年度から平成 29 年度にかけて、地域センターを対象に支援技法の開発ニーズ等に関するヒアリング調査（以下「地域センターヒアリング」という。）を実施し、その中で JST におけるニーズや課題点の把握を行っています。その調査結果から JST を実施している支援者が JST のどういった点に課題や関心を持っているのかを整理しました（表 2）。

表 2 JST のテーマ・場面設定に関する支援者の意見

項 目	意見の主な内容
ロールプレイ場面のバリエーションを増やしてほしい	<ul style="list-style-type: none"> ・ 在職者向けに、もう少し複雑化した場面設定ができるとよい。 ・ 高学歴、就労経験がある等の対象者の場合、事例がそぐわないことがある。 ・ 「年休を取る」「酒席を断る」などの場面設定が望まれる。
アレンジ方法が知りたい	<ul style="list-style-type: none"> ・ テーマのバリエーションをどのように増やしたらよいのか知りたい。 ・ 大人の発達障害者にとってシナリオのあるロールプレイが馴染まないことがある。アレンジの仕方を知りたい。 ・ 想像することが苦手で、自ら場面を設定することが難しい受講者が多い。 ・ 問題解決技能トレーニングと JST など、個々人に合わせた場面設定をしやすくする組合せの工夫等を知りたい。
JST 実施前に コミュニケーションに関する支援があるとよい	<ul style="list-style-type: none"> ・ JST を実施するにあたっては行動変容の必要性や意欲を本人が感じられることが重要。 ・ 一般常識と言われるところを確認し、JST につなげられるようなセミナーがあるとよい。 ・ セッション前にセッションの意義を深められるワークがあるとよい。 ・ コミュニケーションをとるとよいことがあると理解するために、コミュニケーションで楽しさを感じられるようなワークなどがあるとよい。 ・ コミュニケーションや人間関係のコツ等の知識がないために問題を起こす受講者がいる。「人間関係講座」のような知識を習得してもらうことが大事だと思う。

また、WSSPの受講者アンケートからJSTに関する要望を整理しました（表3）。

表3 JSTのテーマ・場面設定に関する受講者の意見

項 目	意見の主な内容
場面設定を自分で決めることができ良かった	<ul style="list-style-type: none"> ・もう少しバリエーションを増やしてもいい気がする。 ・様々なシチュエーションで考えることができた。シチュエーションが指定されず、自分で決められた。 ・自分の課題を設定し、それに対して行うことができたので、役に立った。
ロールプレイの難易度が低かった	<ul style="list-style-type: none"> ・もう少し難易度を上げてよと感じた。 ・例題（見本のロールプレイ）が易しかった。 ・振り返りには良かったが、内容が初歩過ぎた気もする。 ・課題や模範のロールプレイが自分にとって簡単だったとき、自分が望む難しさのロールプレイにすることが許可されたのがよかった。
練習ロールプレイの場面設定が難しかった	<ul style="list-style-type: none"> ・ロールプレイを行う時の場面設定を考えるのが苦手だったが、自分の障害の特性を知ることができた。 ・練習での設定をどうすればいいのかが難しかった。 ・テーマと自分の職場の困りごととの結び付けがあると良い。ロールプレイの場面設定をどうするか困った。自分で考えると難しかった。 ・過去のエピソードが思い浮かばない等、難しさを感じた面があった。

支援者及び受講者にとってはロールプレイやモデリングに関係する場面設定の仕方に悩みを抱えていることが分かります。

(3) 改良の方向性

「どうすれば受講者の受信技能を高め、JSTの有用性を高めることができるのか」「どうすれば支援者が支援現場でJSTをより活用しやすくなるのか」といった課題に対して、「非言語コミュニケーション」と「後発の支援技法との有機性」に着目して、改良に取り組むこととしました。

<引用・参考文献>

- 1) 前田ケイ：「基本から学ぶSST -精神の病からの回復を支援する-」、星和書店、2013、p43.
- 2) 瀧本優子、吉田悦規（編）：「わかりやすい発達障がい・知的障がいのSST実践マニュアル」、中央法規出版、2011、p2.
- 3) 瀧本優子、吉田悦規（編）：「わかりやすい発達障がい・知的障がいのSST実践マニュアル」、中央法規出版、2011、p4.

第2章 暗黙知の見える化ワーク

1 支援方法の具体化

コミュニケーションには言語を用いてメッセージを伝達する「言語コミュニケーション」と身振りや声の調子、表情など非言語的な方法でメッセージを伝達する「非言語コミュニケーション」があります(図5)¹⁾。

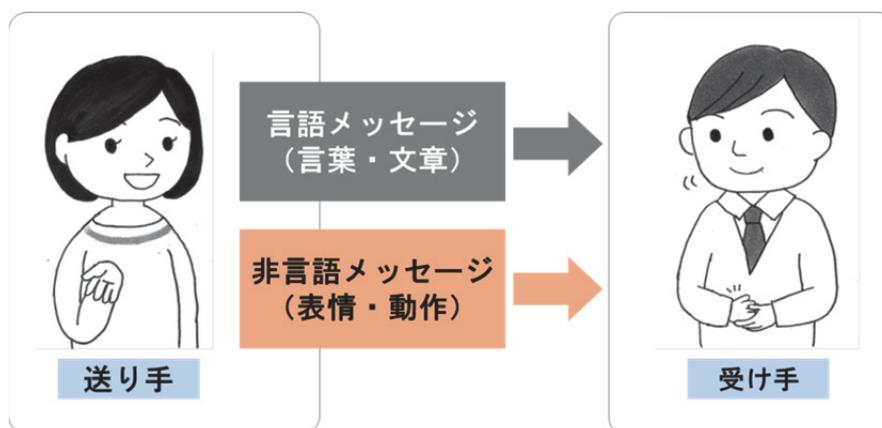


図5 コミュニケーションの分類

コミュニケーションにおいて非言語コミュニケーションの影響は大きく、工藤ら²⁾の研究によれば「対人場面において相手からのメッセージを解釈するとき、言語行動よりも非言語行動による情報を重要視する」とされています(図6)。

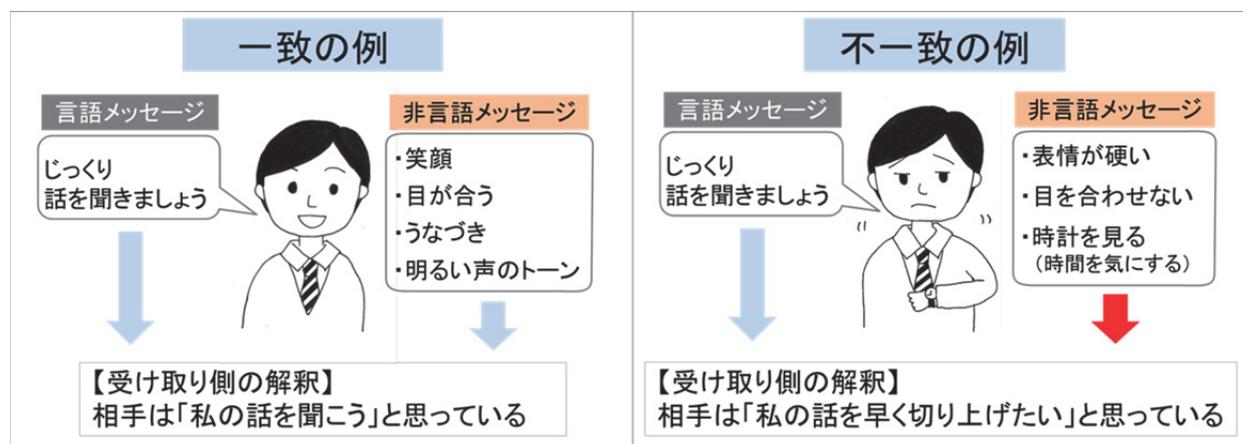


図6 非言語メッセージの重要性

また、2013年5月に発表された「精神疾患の分類と診断の手引 (Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders : DSM)」の第5版では、広汎性発達障害やアスペルガー症候群等を包括した自閉スペクトラム症へと診断名が変更され、その診断基準には「対人相互関係で非言語的コミュニケーションを用いることの障害」が明記されています³⁾。非言語コミュニケーションの障害が自閉スペクトラム症の中核的な障害特性として、位置付けられたこととなります(図7)。

自閉スペクトラム症 (Autism Spectrum Disorder) の診断基準 (DSM-5)

A: 社会的コミュニケーションおよび対人的相互反応における持続的な障害

1. 社会的-情緒的な関係の障害
2. 対人相互関係で非言語的コミュニケーションを用いることの障害
3. 人間関係を発展、維持し、それを理解することの障害

B: 限定された反復的な様式の行動、興味

1. 常同的で反復的な運動や物の使用、または会話
2. 同一性への固執、習慣への頑ななこだわり、言語的、非言語的な儀式的行動様式
3. 限定的であり、固定された興味
4. 感覚入力に対する敏感性あるいは鈍感性、または感覚に関する普通以上の関心

C: その症状は発達早期に存在する

D: その症状は現在の社会的、職業的、または重要な領域において重大な障害を引き起こしている

図7 自閉スペクトラム症の診断基準 (一部抜粋)

以上のように非言語コミュニケーションは、コミュニケーションにおいて重要な要素の一つですが、それは教えられて学ぶものではなく、周囲の人のやり方を見たり、聞いたりする中で自然と身に付くものであるとされています⁴⁾。一般的に人に対して自然と注意関心を向けることが苦手であるとされる発達障害の特性⁵⁾を考えると、日常生活の中で非言語コミュニケーションの方法を習得することはなかなか難しいと言えます。

そこで、講座を作成するにあたり、構造化の手法を活用し、非言語コミュニケーションの見える化を行いました(表4)。構造化とは、発達障害者が生活や学習の場の意味を理解し、自分に何が期待されているのかを分かりやすくするための工夫のことです⁶⁾。

表4 暗黙知の見える化ワークの開発ポイント

開発ポイント	見える化の内容
コミュニケーションのプロセス図の作成	コミュニケーションの流れと非言語メッセージの位置付けを示したモデル図を作成し、演習を通じてコミュニケーションに対する知識習得を促した。
非言語メッセージに関わる要素の視覚的情報	F&T感情識別検査(注)で使用されている教材(表情の写真)を演習で活用し、非言語メッセージに関わる要素(表情や表情を読む際の注目ポイント)を視覚的情報で示した。

また、非言語コミュニケーションのように明示的に教えられたものではなく、非公式な形で獲得された知識は「暗黙知」⁷⁾と呼ばれていることから、講座名を「暗黙知の見える化ワーク」としました(図8)。

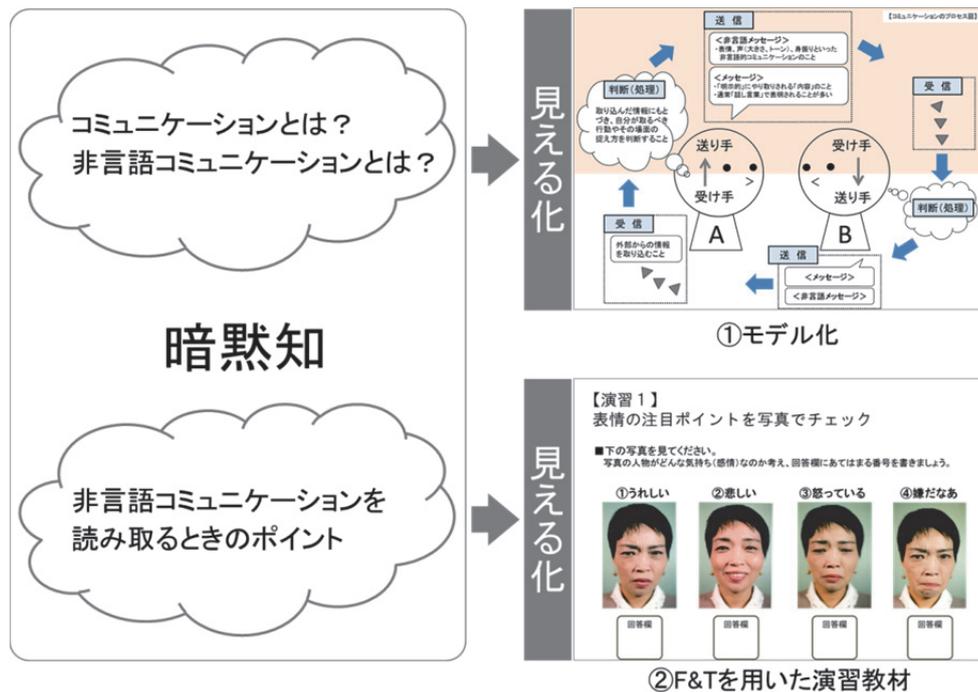


図8 暗黙知の「見える化」

(注) F & T感情識別検査

F & T感情識別検査は、知的障害者の非言語的なコミュニケーションの特徴を評価・検討可能な検査方法として障害者職業総合センターが開発した検査である。調査研究報告書 N0. 39 「知的障害者の非言語的コミュニケーション・スキルに関する研究-F & T感情識別検査及び表情識別訓練プログラムの開発-」 2000

<参考文献>

- 1) 下山晴彦、遠藤利彦、齋木 潤、大塚雄作、中村知靖 (編集) : 「誠信心理学辞典[新版]」、誠信書房、2014、p274.
- 2) 工藤 力、下村陽一 : 「不一致メッセージに関する研究」、大阪教育大学紀要第IV部門第 47 巻第 2 号、1999、p466.
- 3) 高橋三郎 (監訳) : 「DSM-5 セレクションズ 神経発達症群」、医学書院、2016、p34.
- 4) 岡野絹枝 (著) : 「非言語コミュニケーションに関する一考察-認識とスキルの向上-」、富山福祉短期大学紀要福祉研究論集第 2 号、2001、p8.
- 5) 千住 淳 : 「自閉症スペクトラムとは何か ひとの「関わり」の謎に挑む」、筑摩書房、2014、p88.
- 6) 佐々木 正美 : 「自閉症児のための TEACCH ハンドブック」、学研プラス、2008、p91.
- 7) G. R. ファンデンボス (監修)、Gary R. VandenBos (原著)、繁榊算男 (翻訳)、四本裕子 (翻訳) : 「APA 心理学大辞典」、培風館、2013、p25.

2 暗黙知の見える化ワークの試行と検証

(1) ワークの試作

ワークの各回の内容と実施方法は次のとおりです。

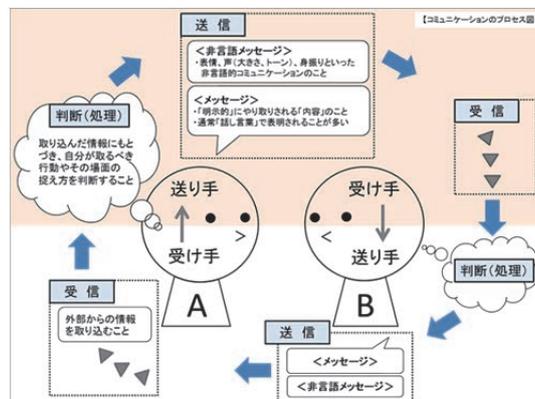
第1回「コミュニケーションとは」

【ねらい】・コミュニケーションとはどのようなものを学ぶ。

- ・コミュニケーションのプロセス図（以下「プロセス図」という。）を使ってコミュニケーションの流れや構成要素など基本ポイントについて習得する。
- ・演習を通じてコミュニケーションの流れを体験する。

【講 座】コミュニケーションの基本ポイントについて解説し、プロセス図を用いてコミュニケーションの流れについて学ぶ。

【演 習】プロセス図を踏まえ、言語メッセージによる情報伝達と言語メッセージ、非言語メッセージの両方を用いた情報伝達の違いについて体験する。



第2回「言葉以外のメッセージを読もう」

【ねらい】・言葉以外のコミュニケーションである非言語メッセージに関する知識を学ぶ。

- ・非言語コミュニケーションに注目して、ロールプレイを観察し、登場人物の表情や気持ち等を読み取る演習を行う。

【講 座】コミュニケーションにおける非言語メッセージの役割と特徴について解説する。

【演 習】「職場の一場面」のロールプレイを見て、登場人物の発信していた非言語メッセージについて項目ごとに整理し、整理した結果から相手の気持ちについて考える。



第3回「コミュニケーションと表情」

【ねらい】・表情を読み取る時の注目すべき点について学ぶ。

【講座】コミュニケーションにおける表情の役割について説明し、相手の表情を読むときの注目すべき点について、「うれしい」「悲しい」「怒っている」「嫌だなあ」の4つの感情を取り上げて解説する。

【演習】写真の人物の表情を読み取る演習を行う。その後、表情の違いに注目して実際のロールプレイ場면을観察し、登場人物の気持ち等を読み取る演習を行う。

表情を読むときの注目ポイント

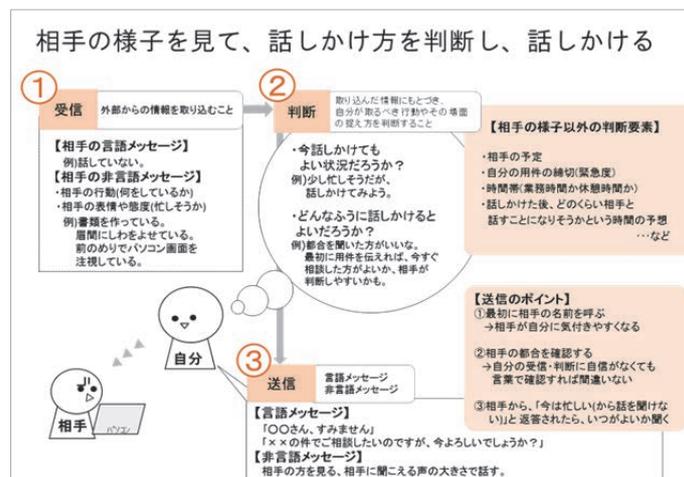
顔の注目ポイント	表情の変化	一般的な意味 <small>(注意！この分類には多少意味の重なりもある)</small>
ま 眉(まゆ)	上がっている	怒っている
	下がっている(ハの字)	悲しい・困っている
	眉の間が狭い	いやだなあ
め 目(め)	細くなる	いやだなあ
	鋭く力が入っている	怒っている
は 鼻(はな)	視線が下がっている	悲しい
	上の部分に横しわ	いやだなあ
く 口(くち)	口角が上がっている	うれしい
	引き結んでいる	怒っている
し しわ	鼻のわきなど	うれしい
	鼻の上	いやだなあ

第4回「話しかけるタイミングを読む」

【ねらい】・相手の非言語メッセージを手掛かりにして話しかけるタイミングを読む方法を学ぶ。
・用件が発生してから相手に話しかけるまでの流れをプロセス図に沿って整理する方法を学ぶ。

【講座】相手に話しかけるまでの流れや留意するポイントについて、プロセス図をもとに解説する。

【演習】話しかけるタイミングを読む演習を行う。受講者は「職場の一場面」のロールプレイを見て、上司役の人物の状況を読み取り、「自分の状況」の設定を踏まえ、どのような行動をすればよいと考えたかを発表する。



(2) 受講者アンケート

暗黙知の見える化ワークを試行した5名の受講者に対して、試行後のアンケート調査を実施しました。その結果は次のとおりです。

第1回「コミュニケーションとは」の受講者アンケート

【設問1】ワークを受けて気づいたことはありますか？

- ・(自分は)音声情報(の受け取り)に困難さがある。
- ・ジェスチャーや相手の表情、目線など注視すべきだと思った。
- ・思っていた以上に言葉以外での説明に頼っている(良い悪いとかではなく)。
- ・(非言語メッセージについての)共通認識が少ないと理解が困難。
- ・言葉で伝える難しさに改めて気づいた。

【設問2】難しかった/よくわからなかったことはありますか？

- ・送り手役の時、相手にどう伝えればいいのか悩む。受け手役では情報だけではうまく想像できない。
- ・大枠、全体像の説明。「見れば分かる」と思ってしまうモノほど口頭説明が難しい。
- ・見たものを分かりやすく言葉に直すところ、ジェスチャーの使い方。
- ・「想像以上に非言語コミュニケーションに依存している」ということと実際の現場とのつながりがちょっと分かりにくかった。
- ・(ワークで)言っていることは分かったが、(実際の日常生活の中で)できるかどうかは分からない。

【設問3】今回のワークは職場でうまくコミュニケーションを行う上で役立つと思いますか？

- ・相手を思いやる心が必要と教えてもらった(から役立つと思う)。
- ・仕事の引継ぎや分からないことを質問する時に役立つ。
- ・“伝わらない”と思った時「よく分かんけど自分が悪かったんだな」で終わらせず、どこのプロセスに問題があったのかまで踏み込んで考えられそうだから(役立つと思う)。

【設問4】自由記述による感想

- ・「伝えたこととちがう」というのは割とダメージを受けるんだなあと、改めて実感。受け手役より送り手役だった時のほうが心労が大きい。
- ・相手のスピードや自らの反射にどう付き合えばいいか？
- ・見えないものが見えるようになるといいなと思いました。

第2回「言葉以外のメッセージを読もう」の受講者アンケート

【設問1】ワークを受けて気づいたことはありますか？

- ・非言語コミュニケーションによる情報は常にしているので気をつけねば。
- ・非言語メッセージの重要性。
- ・非言語メッセージの受け取り自体にあまり労力がかからないけど、精神的に疲れることは多いのでその謎を解明しないと（いけないと）は思った。
- ・言葉以外にも相手にメッセージを伝えることがたくさんあるんだと気づいた。
言葉以外のものも相手にメッセージをたくさん伝えているんだなと思った。

【設問2】難しかった/よくわからなかったことはありますか？

- ・表情の違いやジェスチャー。
- ・様々な非言語メッセージに関する伝わり方など。非言語メッセージは人体が無意識に行うため、どのように操作するか。
- ・ワークシート2のステップ1の例えば声の大きさの項目について、普段に比べたら小さめだけど、“この場面で考えるとちょうどいいな”という場合はどちらにチェックをいれるといいのか。
- ・表情が分からなかった。
- ・相手と自分の送信、受信について、同時にやっても気づかないこともあり、どのように起こるのか分からない。
- ・あまり多くの情報は分からないので、相手の感情が出やすく、かつ見分けやすいところが知りたい。
- ・もう少し「非言語コミュニケーション」というものを勉強というかレクチャーしてもらいたかったです。

【設問3】今回のワークは職場でうまくコミュニケーションを行う上で役立つと思いますか？

- ・距離の詰め方、資料の見せ方など学ぶものが多かった(から役立つと思った)。
- ・(非言語メッセージを活用することで)言葉で伝わらないことも伝わり、スムーズに仕事が進む(から役立つと思った)。
- ・今回のワークを役立てるにはもう少しステップが必要かも、実践編みたいな感じで(多分この後のセミナーでも触れると思うのですが)。でもこの回の内容自体に意味がないとかではないです。
- ・このワークの内容自体はとても役に立つものだと思うが、自分がこのワークの内容をうまく活かせるかどうかは別の話。

【設問4】自由記述による感想

- ・楽しかったです。このセミナーは初めて、新鮮です。
- ・言葉以外の要素の効率的な知り方ができればいいが、できないなりに無難な対応をとれるくらいにはしたいと思った。

第3回「コミュニケーションと表情」の受講者アンケート

【設問1】ワークを受けて気づいたことはありますか？

- ・音で表情を察していることが多い。
- ・それぞれの表情の特徴。
- ・「嬉しい」は他の表情と比べて分かりやすい。
- ・表情にも細かい違いがある。すごく分かりにくい。

【設問2】難しかった/よくわからなかったことはありますか？

- ・怒、哀、嫌（の表情）は人によってはほぼ一緒ってこともあって、判別が難しい。
- ・表情がすごく分かりにくい。支援スタッフの顔の快・不快すら分からなかった。
- ・一目で分かる判断基準。無表情との違い。
- ・表情を見ても感情が分からない。

【設問3】今回のワークは職場でうまくコミュニケーションを行う上で役立つと思いますか？

- ・（自分は）少し表情を読むのが苦手と気づいた（から役立つと思った）。
- ・相手の気持ちに気づける（から役立つと思った）。
- ・役立つと思った。感情と言葉と表情が連動していないことも職場では多いので、そちらもいつか学んだらいいなあと思いました。
- ・（自分は）表情の違いは分からない（からあまり役立たないと思った）。

【設問4】自由記述による感想

- ・視覚情報のみで相手の気持ちが分かるといいな。
- ・分かりやすいポイントというのを色々言ってたけど、それでも表情が分からない。そもそも相手の表情の細かな違いが分からない。

第4回「話しかけるタイミングを読む」の受講者アンケート

【設問1】ワークを受けて気づいたことはありますか？

- ・相手の状況を想像するにしても、みんな意見がそれぞれあったのが印象的。
- ・状況がいろいろ違って、一息入れるタイミングを見極めなければならない。
- ・「やるしかない」「聞くしかない」という時こそ相手の状況がどうなっているかが大切なんだな。
- ・人によって話しかけていい時と悪い時が結構違うんだなーと思いました。
- ・今回は話しかけるタイミングということについて学びました。やはりタイミングを逃してしまうと、あとあと響くのでこういう暗黙知で気づけてよかったです。

【設問2】難しかった/よくわからなかったことはありますか？

- ・相手の状況（●●さんのロールプレイ）について、ちゃんと読み取れていたか分からない。
- ・人によって話しかけていいタイミングが違うのと、タイミングが悪くても話しかけなきゃいけない時とかは、難しいです。
- ・人によってタイミングや話しかけ方が違うのであまり分からなかった。
- ・僕は僕以外の他者が話している場面を拝見しましたが、こういうことは苦手だし、難しいので、そういうところは現在克服しつつあります。

【設問3】今回のワークは職場でうまくコミュニケーションを行う上で役立つと思いますか？

- ・人間関係を築く上で重要なため、役立つと思う。
- ・報告は職場における重要必須な作業であるので役立つと思う。
- ・具体的な声かけの仕方が分かったのはよかった。
- ・仕事中にはタイミングをみる精神的な余裕がないため、あまり役立たないと思う。
- ・役立つと思う。今回の4回の暗黙知については、今後職場について実際にJSTの中で他の受講者と共にロールプレイをし、分かち合えたらよいと思います。

【設問4】自由記述による感想

- ・やっぱりコミュニケーションは、すごく難しいんだなと思った。

受講者アンケートからはコミュニケーションの難しさと非言語メッセージの読み取りの苦手さを改めて感じた意見が述べられています。しかし、暗黙知の見える化ワーク実施後に行ったJSTでの言動からは、どの受講者も状況の読み取りに大きな課題を感じさせることはありませんでした。このことから実際には読み取りができていてもかかわらず、受講者自身の自覚としては「読み取りができてない」と感じているというギャップがあることが分かりました。暗黙知の見える化ワークについては、コミュニケーションの大切さを学べたことで受講者全員が役立つものだと感じていました。コミュニケーションの大切さを実感できたこと、どこが苦手なのかを考えやすくなった点で役立ちそうだと感じています。また、実際の職場でどう活用するのか知りたいという実践的な内容を求める意見がありました。

上記の結果をまとめると、暗黙知の見える化ワークの受講を通じて、受講者がコミュニケーションの大切さを実感し、その上で“職場での具体的な対応方法についてもっと学びたい”など、コミュニケー

ションについて主体的に考える様子が見られました。職場での具体的な対応方法についてはJSTで取り組むことから、「暗黙知の見える化ワークをJST実施前に行い、JSTに関する意義や動機付けを行うことにより、JSTの効果をより高める」という当初の狙いは達成されたといえます。

(3) 千葉障害者職業センターにおける検証状況

暗黙知の見える化ワークの技法開発では、その課題を発見、把握するためのユーザーテストを行っています。

職業センターで開発する支援技法は地域センターをはじめとする地域の就労支援機関での活用を想定していることから、今回は千葉障害者職業センター（以下「千葉センター」という。）の協力を得て、障害者職業カウンセラー2名、支援アシスタント1名に対し、ユーザーテストを実施しました。方法は、①暗黙知の見える化ワークを受講している受講者の様子を観察する、②暗黙知の見える化ワークの演習を体験する、③実施後ヒアリングを行うこととしました。結果は次のとおりです。

【効果を感じた点】

(1) 効果的な対象者像

- ①暗黙知の見える化ワークは、周囲の人に「過度に関わってしまう」「注意が向きにくい」という特徴の受講者に向いているのかもしれない。
- ②受信技能に関する知識、意識が薄い受講者にとっては、暗黙知の見える化ワークにより事前に意識付けを行い、周囲の状況へ関心を向けるためのコツを伝えていくことは効果があるのではないかと思う。

(2) 支援に活用できると感じた点

- ①「コミュニケーションとは？」を整理して受講者が学ぶことは有効だと思う。コミュニケーションが苦手というと大体「送信部分」に注目が向きがちであるため、見える化ワークによって「あ！受信も大事なんだ」と受信部分の重要性に意識を向けることができるのではないか。うまく導入したい。
- ②非言語メッセージへの意識付けと特性整理及び目標設定を併せて行うことでJSTへの目的意識や効果を高めることができると感じた。受信、送信の非言語部分の重要性を意識してJSTに参加することで目的意識を高めることができ、JSTの効果がより高まるのではないかと思う。
- ③受信、判断、送信部分の3要素を理解することで受講者が自分自身の特徴や課題を整理しやすくなるのではないかと思う。プロセス図の内容を理解できていると受講者が自分自身の特徴整理やJSTでの目標設定に役立つように思えた。
- ④プロセス図は対象者と相談する時のツールとして使いやすそう。受講者と受信部分の知識について共有しておく、その後JSTや作業等で指摘しやすくなる。コミュニケーションが苦手と言っている受講者との相談で、どこが苦手かをより詳しく整理することに使える。
- ⑤見える化ワークを踏まえて、ロールプレイ場面の工夫と記入シートを工夫することで、特徴整理やアセスメントに役立つ内容であると思う。
- ⑥見える化ワークは「支援者がアセスメントとして使うパターン」と「理解度が一定以上ある受講者はどれくらいワークの効果があるのか」という2つの視点で活用するとよい。

【工夫・改善が必要と思われる点】

（１）情報量・内容の見直し

- ①プロセス図は非常にわかりやすかったが、「7つの要素」は見慣れないせいか、わかりにくく思える点もあった。用語を多用するよりも受信、判断、送信部分の3つを主軸にして説明をする方がわかりやすいと思う。
- ②見える化ワークでは用語が多く、言葉の説明が多いように思う。言葉の解説よりもプロセス図の解説や使い方に対する理解を促した方がよいかもかもしれない。頭に入れることは少ない方が取り組みやすいと思う（心理的負担は下がると思う）。
- ③「タイミングを読む」となると難易度が上がるので、「タイミングを知る」くらいがよいと思う。

（２）演習の構成上の課題

- ①1回目の演習は、聞きながら描いていく必要があるため、相手の状況（表情等）には目が行きにくくなってしまったりなど、非言語部分の重要性を体感しにくいように思えた。また、問題の種類や受講者の理解度によって難易度が異なってしまうように思う。
- ②2回目の演習は言語情報もロールプレイに含まれているため、非言語部分で読み取れている部分とそうでない部分の区別が難しいように感じた。

（３）運営上の課題

- ①課題の一つは見える化ワークの内容量。現在の地域センターの職業準備支援のカリキュラム構成上、そのまま導入することが時間的に難しい。全4回を導入するとJSTそのものの実施時間が確保できない。内容を絞って行う必要があると考えている。
- ②受講者に合わせて、強調する部分を工夫するなど、内容と講師側の力量、講座後の個別のフォローが必要であると感じた。全ての受講者にマッチする講義は難しいが、より幅広い層の受講者に対応できるような演習や説明は工夫していくとよいと思った。

【質問】暗黙知の見える化ワークを導入したいか？

●導入したい

- 【理由】
- ①受講者がコミュニケーションのプロセスを知ることによって特徴の整理に役立つと思うため。
 - ②受講者が非言語メッセージの重要性を感じることでJSTの効果が高まると思うため。

【課題点】

(1) 受講者の苦手意識を強める可能性がある

- ①非言語メッセージ部分（暗黙知）に注目するあまり、身動きが取れなくなる、または不自然な対応になってしまう受講者もいるのではないか。
- ②非言語メッセージ部分に苦手意識を強く持っている受講者が、自信を無くす可能性があるように感じる。非言語メッセージ部分を意識してもうまくいかなない受講者にとって、そこに注目することによるデメリットはないのか？

(2) 効果が表れにくいと思われる対象者像

- ①相手のことを見過ぎて、報告や相談に行けない、深読みしてしまう受講者がいる。暗黙知の見える化ワークを受講することで余計に色々考えたり、ますます読むことに注意が向いてしまうかもしれない（そういうケースはJSTで行動に自信を持ってもらいたい）。
- ②非言語メッセージに目を向けるあまり、不自然な言動につながる人がいるため、受講者に合わせて補足説明をしたり、参加メンバーを選ぶなどの対策は必要と感じた。
- ③同じ講義を受けても理解度や見えるもの、捉え方に大きく差があることを感じた。同様の内容を何度伝えていても、情報をつなげて捉えていくことが難しい受講者が多いように感じた。JSTも捉え方、理解度などは受講者によって変わるものだが、見える化ワークの方がその個人差がより強く出るような気がする。
- ④見える化ワークの抽象度と現実の職場での場面へのつながりをどうするか。演習と実際のコミュニケーション場面との違いが大きく、つなげて理解できる受講者は限られてしまうように感じた。

千葉センターとの意見交換では、主に暗黙知の見える化ワークの対象者像と実施上のポイントについて意見が出されました（表5）。まず、「暗黙知の見える化ワークは受講者像の違いによって効果の出方に違いが出るのではないか」という指摘がありました。対象となる受講者像としては「周囲の人へ一方的な関わり方や関わる頻度が多くなりやすい人に対して効果的だろうと感じた」との意見が出されました。

表5 意見交換から見える化ワークの課題点と評価点

	課題点	評価できる点
対象者像	「読み取り」過ぎるケースに効果があるのか	「周囲の人に過度に関わってしまう、注意が向きにくい」「暗黙知の受信部分に関する知識・意識が薄い」受講者には効果があると思う。
実施上のポイント	①受講者の苦手意識を強める可能性がある ②用語、言葉の説明が多い ③講座の情報量が多い	プロセス図は相談場面などで活用できる。

一方、過去の失敗経験等による自信や自己肯定感の低下の影響によって「自分から相手に関われない」受講者の場合、失敗しないように相手を見過ぎて動けなくなっているものと思われます。そのような受

講者に対しては暗黙知の見える化ワークが「相手を見る、相手の反応に対して考え過ぎる」といった傾向に拍車をかけることになるのではないかと懸念があげられています。

また、実施上のポイントでは、課題点として、①受講者の苦手意識を強める可能性、②講義で出てくる用語の多さ、③講座内容量の多さといった点があげられました。①については、受講者からも「暗黙知の見える化ワークを受けることで、元々苦手だと思っていたが改めて自分の苦手さを認識した」との感想があります。この点は支援を行う上で重要な指摘であり、ワークを実施するかどうかについては受講者が負担を感じているかいないかを考慮して、実施を検討する必要があります。ただし、全く反対のものとして「発達障害者は場面や相手の状況の読み取りが苦手だから、その苦手さについて学ぶためには見える化ワークは有効だと感じた」という受講者もいました。

評価できる点としては、支援者がプロセス図の見方や考え方を知るとコミュニケーション場面で起きた課題を整理しやすくなるとの意見があげられています。支援者からはこのプロセス図は「コミュニケーション場面における問題状況分析シート（注）である」との意見があります。自分と相手とのコミュニケーションの流れに沿いながら書き込む構成になっているため、どこでつまづいたのか、どこを変えればよいのかが分かりやすいものと思われまます。

以上のことから、暗黙知の見える化ワークは、講座や演習としての性格とともに、プロセス図がコミュニケーションのアセスメントを行うための支援ツールとして活用可能であることが分かりました。

注：問題解決技能トレーニングで使用する問題状況を整理するための支援ツールのこと。

独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構 障害者職業総合センター職業センター：「支援マニュアル No.8 発達障害者のための問題解決技能トレーニング」、2013

3 考察

(1) 受講者にとっての改良の効果

ア JST への動機付け

暗黙知の見える化ワークに関して、受講者が効果を感じた点は、「コミュニケーションについての基本的な知識を学べた」ことがあります。受講者にとっては「コミュニケーションが働く上で大切なことだ」という認識が持てたことと、「実際の職場での適切な対応方法について学びたい」という意識が高まったことで、その後の J S T への動機付けを高めることにつながっています。

イ 自分自身の特徴の理解

暗黙知の見える化ワークでは、演習時の意見交換やワークを終えた時に感じたこと、頭に浮かんだことを受講者全員で共有する時間を設けています。同じワークを受講しても、受講者によって感じたことや気づく点に違いがあります。複数の受講者がいる場合、各自が感じたことや気づきを共有することで自分が気づけなかったことを知ることができます。

今回の試行では、他の受講者の感想を聞き、同じワークを受けたのに自分とは違う受け止め方をしていることを知って「軽い衝撃を受けた」といった受講者の感想がありました。他者の気づきを知って自分の気づきとの違いを知ることで、改めて自分自身の特徴を理解できることは暗黙知の見える化ワークの効果といえます。

(2) 支援者にとっての改良の効果

ア 相談の円滑化

支援者は暗黙知の見える化ワークの実施を通じて、コミュニケーションに関する基本的な知識を受講者と共有できたことに効果を感じています。コミュニケーションに対する考え方を共有すると、コミュニケーションに関する課題を生じた際に受講者と支援者間で共通の枠組みに沿って課題を整理できるため、相談を進めやすくなります。

イ アセスメント精度の向上

これまでのコミュニケーションに係るアセスメントでは、送信技能に関する特徴をロールプレイの様子を観察することで把握し、受信技能と処理技能に関しては、JST実施中に行う支援者から受講者に対する質問の回答内容やJST実施後の受講者アンケートの記述内容によって把握を行ってきました。受講者に対する質問では「登場人物の気持ち」は聞きますが、「登場人物の非言語メッセージをどう読み取ったのか」については確認することはなく、アンケートでは、必ずしも受信技能と処理技能に関する情報が把握できるとは限りませんでした。

このように、これまでの方法では受信技能と処理技能に関するアセスメントが限定的になる傾向がありましたが、暗黙知の見える化ワークを実施することで、「受講者が非言語メッセージをどのように読み取ったのか。受信したメッセージを基にどう判断したのか」といった受信技能と処理技能に関する受講者の特徴を把握することが可能となり、アセスメント精度の向上が図られています。

(3) ワークの課題点

ア 受講者の特徴に応じた実施

暗黙知の見える化ワークを受講することの「つらさ」を訴える受講者がいました。その一方で「暗黙知の見える化ワークは有意義だった」と述べる受講者もいました。千葉センターとの意見交換では「暗黙知の見える化ワークは、受信技能に着目した内容なので、相手を見て一呼吸置いてから話しかけることの大切さを伝えることができる。そのため、話し相手に対して一方的な関わり方になりやすい特徴を持つ受講者に対して効果が期待できる。しかし、話し相手の反応を気にして、なかなか行動できない特徴を持つ受講者には逆効果になるのではないかと。受講者によっては精神的な負担が大きくなると思われる」との意見があげられています。

暗黙知の見える化ワークを実施する際には、受講者によってはコミュニケーションに対する苦手さを強く感じる可能性があることを念頭に置き、受講者の特徴に応じて実施することが重要です。

イ ネーミング

今回試作したワーク名では「暗黙知」という言葉を使用しましたが、受講者アンケートでは「暗黙知と聞いて“暗黙の了解”をイメージしていた」との反応がありました。暗黙知という言葉は日常生活で使われることが少なく、イメージが持ちにくかったり、誤解を招きやすくなるのが今回の試行で分かりました。内容が非言語コミュニケーションを中心とした講座、演習であることを考えると「非言語コミュニケーションの見える化ワーク」という講座の方が内容をよりの確に表すものと考えます。

(4) 今後の展望

コミュニケーションは自分と他者の間で生じ、相互作用で成立するものです。そのため、コミュニケーションの課題を考える際は、受信、処理、送信という個人内の情報の流れと併せて、自分と他者との相互作用にも注目する必要があります（図9）。

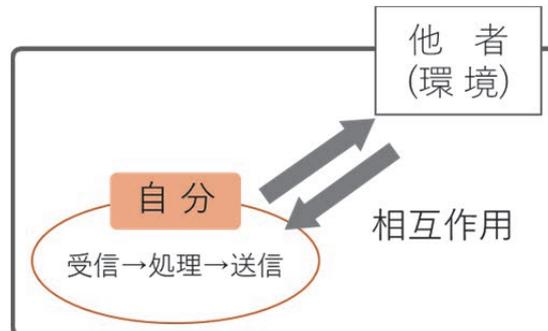


図9 個人と他者（環境）との相互作用

「他者」は人間にとって最も重要な環境といわれますが¹⁾、個人と他者（環境）との相互作用を時系列で表すと「状況（環境）」→「行動（個人）」→「結果（環境）」となります（図10）。

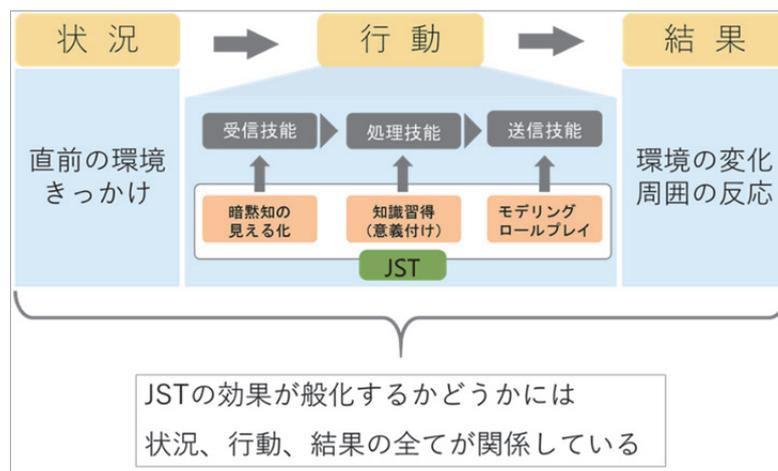


図10 JSTの効果に関連する要素

JSTは職場での適切な行動の習得や課題となる行動の修正といった「行動」に対する支援技法です。そのため、コミュニケーション上の課題が「状況」や「結果」の部分に関連して起きている場合、JSTの実施だけでは改善につながりにくいと言えます。

暗黙知の見える化ワークは、「状況」をどう受信するののかという部分に対する支援でしたが、人の行動の増減に最も強く影響を与えるのは「結果」の部分です²⁾。職場でのコミュニケーション場面において「結果」にあたる部分は障害者と一緒に働く人々の反応です。

例えば、障害のあるAさんが「職場であいさつすること」を目標にJSTに取り組み、職場であいさつができるようになったとします。その後、Aさんが職場であいさつを続けるかどうかは、Aさんがあいさつした後に一緒に働く上司や同僚がどう応じたのかによって決まります。もし、仮にAさんがあいさつしても、誰もあいさつを返さなかった場合、いずれAさんはあいさつをしなくなります。

このように考えると、今後は「障害のある社員とどのように関わればよいのか」といった障害者と一緒に働く社員を対象としたJSTの開発など、「結果」の部分に対する支援の検討が必要かと考えます。

4 支援ツールの活用

千葉センターとのヒアリング結果等から、プロセス図（図 11）を支援ツールとして活用する可能性が窺えたため、その活用方法、活用のメリット、留意点等を検討するための試行を J S T 場面及び個別相談場面において実施しました。

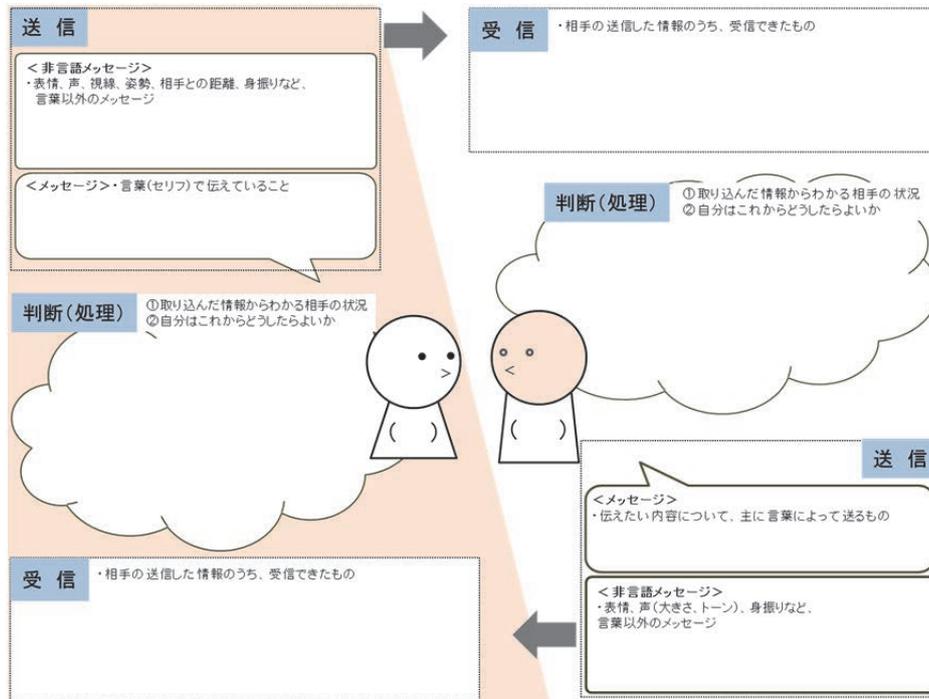


図 11 コミュニケーションのプロセス図

(1) JST 場面

受講者がロールプレイに登場する人物の受信、判断（処理）、送信部分をプロセス図により分析し、登場人物間のコミュニケーションプロセスの整理に活用しました。

【試行手順】

- ① J S T 受講者にプロセス図のワークシートを配付する。
- ② 通常、事前に行うロールプレイの場面の資料配付を行わず、登場人物の立場（上司、部下）だけ伝える。
- ③ 受講者はロールプレイを観察し、登場人物の受信・判断(処理)・送信はどのような内容だったのかをプロセス図に記入する。
- ④ 受講者同士で記入した内容について意見交換する。

【検討のポイント】

- ① 受講者の感想
- ② J S T を実施した支援者の感想

試行した結果は次のとおりです。

受講者の感想

【設問】 プロセス図を使ってロールプレイの状況を書き出すことで「誰の」「どこに」問題点があるのか分かりやすくなりましたか？

- ・通常のJSTより、分かりにくくなった。書きにくい、どこに書けばいいのか分からなくなる。
- ・分かりやすさに変わりはない。
- ・通常のJSTより、分かりやすくなった。
- ・コミュニケーションのプロセスが視覚化されたから分かりやすい。
- ・(他の受講者から出された) いろいろな意見を比較しやすくなったので、分かりやすい。
- ・項目が詳しい分だけ理解力が試される。

【今回の取組を通じて気づいたこと】

- ・話す内容よりも話し方の方が相手に与える影響が大きいかもと思った。
- ・こういう時(対人場面で何が起きているのかを考えても分からない時)に「自分はバカなんだな…他の人と比べてアスペなんだな…」と落ち込む。

実施した支援者の感想

- ・プロセス図を使って意見交換する場合、ロールプレイに登場する人物のうち、①誰の、②受信・判断(処理)・送信部分から場面がスタートしているのかを示さないと進行しにくかった。
- ・場面の読み取りをどこから始めたのか(コミュニケーションのプロセスのうち、どこを取り上げたのか)について、受講者によって異なっていた。取り上げる部分が異なると受講者から出てくる意見が異なるので意見がかみ合わなくなり、JSTを進行しにくくなった。
- ・登場人物が独り言を言う場面では、誰かに向けた発言ではないため、発言者の送信部分だけプロセス図に書くことになり、何が課題なのか明らかにできなかった。
- ・ロールプレイ場面の読み取りができる受講者と読み取りが難しい受講者でプロセス図の作成結果が大きく異なった。場面の読み取りが難しい受講者に対しては支援者からロールプレイがどのような状況なのかを伝えるといった対応をした上でプロセス図で整理していく必要がある。
- ・受講者によって書く時間が違うため、進行が滞りやすかった。

1回目の試行結果からプロセス図を使った場合、受講者によっては分かりにくい場合があること、支援者側には進行のしにくさがあることが分かりました（図12）。

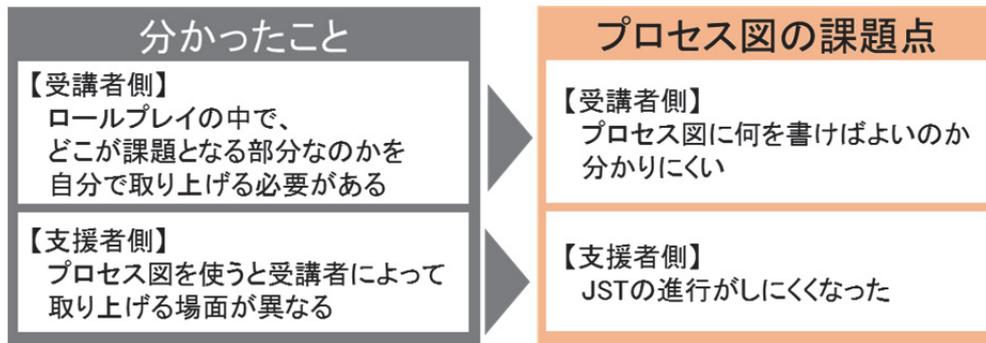


図12 プロセス図の課題点

そのため、受講者によって取り上げる場面が異なる点については、その対応策として支援者がどの場面を読み取るのかを受講者に伝え、プロセス図に書き始めの場所を示す番号欄を設けることとし、2回目の試行を実施しました（図13）。

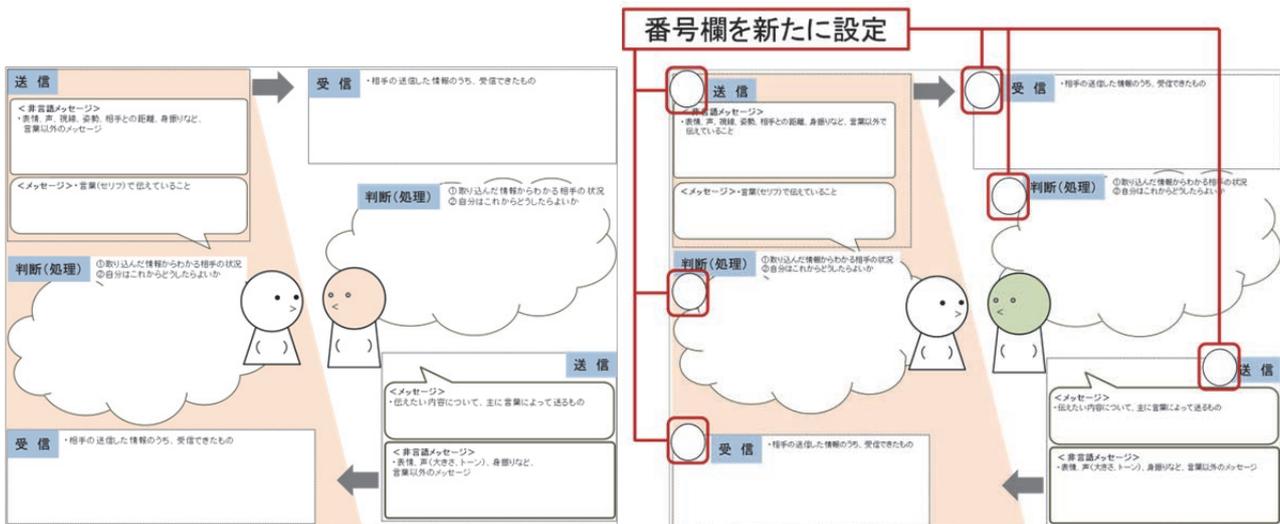


図13 改良前(左)と改良後(右)のプロセス図

その結果は次のとおりです。

受講者の感想

- ・自分と話し相手が、どのように受信と送信をしているかの関係が図で見分かりやすくなった。ロールプレイの出来事をまとめやすくなったから前回のJSTより、分かりやすくなった。
- ・とても分かりやすくなった。図があると目の前のロールプレイをどういう視点で見ればいいのか分かるので、「スタッフのロールプレイを観察して気づいた点は何か」「悪い見本と良い見本のロールプレイを比べて感じたことは何か」といった、今までの質問形式のものよりは答えやすかった。
- ・前回使ったプロセス図とやりやすさに変わりはなかった。
- ・他の受講者が気づいたことや疑問に思ったことなど、客観的意見を聞くことで自分が気づいていないことがあったことが分かった。
- ・前のJSTよりおもしろい。

(2) 個別相談場面

Bさんには「新しい作業指示をされたとき、そのとき抱えている仕事量や残りの作業時間、仕事の締切日などを考えずに、すぐに引き受けてしまう。そのため、仕事が増えていき、締切に間に合わなくなる。また、指示の聞き間違いが多い」とった課題がありました。この課題改善に向けた個別相談においてコミュニケーション場面でのアセスメント支援ツールとして、プロセス図を活用しました。

事例：Bさん(在職者：30 歳代)

【WSSPで見られた課題】

- ①支援者は、事務作業をしているBさんに対して、「伝票3冊分 (= 9つの品物をピッキングする) のピッキング作業」を指示した。
- ②Bさんは「伝票3枚分 (= 3つの品物をピッキングする) のピッキング作業」と聞き間違ってしまった。
- ③Bさんは伝票3枚分のピッキングならば、「すぐに終わらせることができる」と判断し、支援者に締切期限や報告すべき相手の確認をした。
- ④支援者は「なるべく早い方がいい」とBさんに伝えた。
- ⑤Bさんは「すぐできます」と支援者に伝え、仕事を引き受けた。このとき、今抱えている仕事量や締切などは確認していなかった。
- ⑥Bさんは、仕事を引き受けた後になって、今抱えている仕事の締切が迫っていること、ピッキングの仕事量が自分の予想より多いことに気づいた。

プロセス図を使った個別相談の流れ

- ①Bさんは、課題が起きた場面での支援者とのやりとりをプロセス図に記入する。
- ②支援者は、プロセス図の中にある「支援者側の受信、判断(処理)の部分」について、どう感じたのかをBさんに伝える(図14)。
- ③Bさんと支援者とが、お互いが相手の送信をどう読み取ったのか、何を考えて送信したのかについて意見を出し合う。
- ④課題の改善に向けて、どの段階の改善を図るのか話し合う(課題改善に向けた目標設定)。

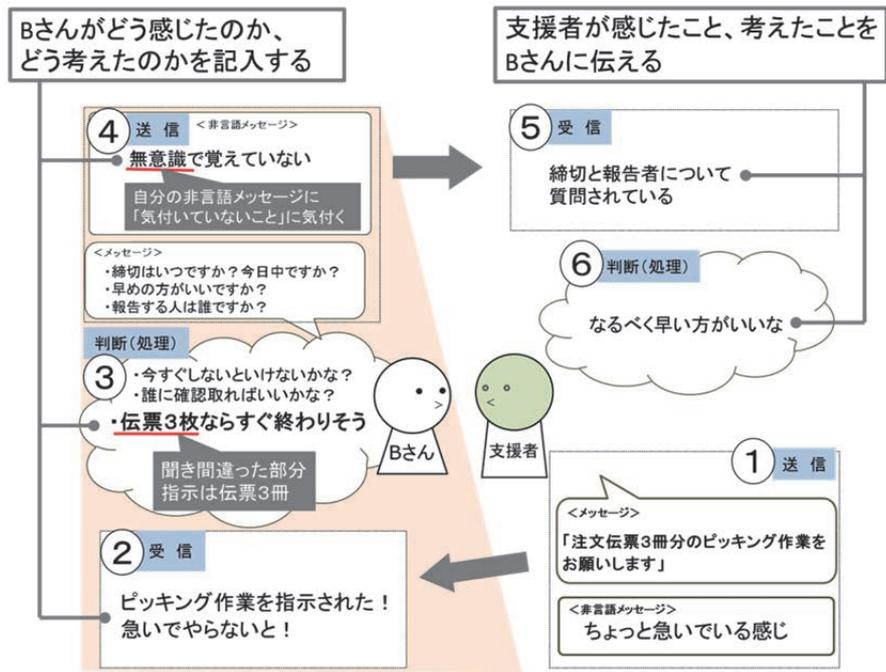


図 14 個別相談の流れ

課題として取り上げた状況をプロセス図に書き込む過程で、全てのやりとりが1枚に収まらないため、もう1枚のプロセス図を追加しました (図 15)。

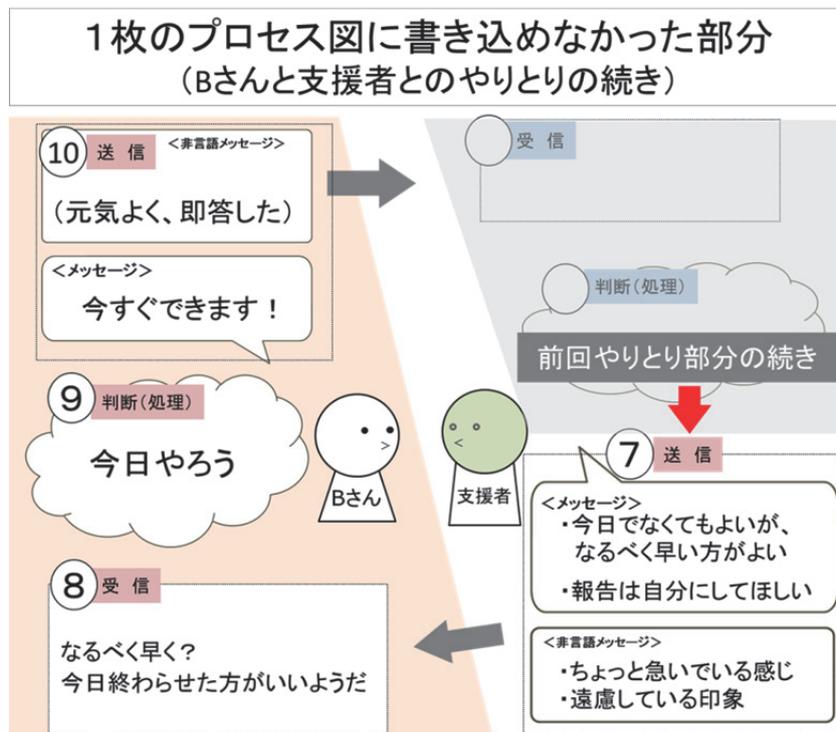


図 15 プロセス図の追加

次に、Bさんが作成したプロセス図に支援者が感じたことを書き加えていながら、Bさんと支援者とで、「なぜ、そのような考えたのか」「なぜ、そのような送信をしたのか」「相手のメッセージをどう

受信したのか」といったお互いの考えや感じたことを伝え合いました（図 16）。そうすることで、支援者は送信に至るまでのBさんの「受信と判断（処理）の過程」を確認でき、Bさんは「自分の送信は支援者にどう見えたのか」という支援者の「受信と判断（処理）の過程」を確認でき、コミュニケーションのプロセスのどこに課題があったのか把握することができました。

Bさんは、当初「指示されたとき、どんな状況でも明るく対応すること」が問題なのではないかと考え、「依頼された時に申し訳なさなそうな表情や困っている表情で対応する」といった方法をJSTのテーマとして取り上げ、習得すればよいのではないかと考えました。

しかし、Bさんにとって明るく対応することは無意識に行っている送信で、変えることは難しいと感じたこと、明るく対応することは職場での対応として悪いことではないことを支援者との相談の中で確認し、「指示されたとき、明るく対応する」ことは変えないことにしました。

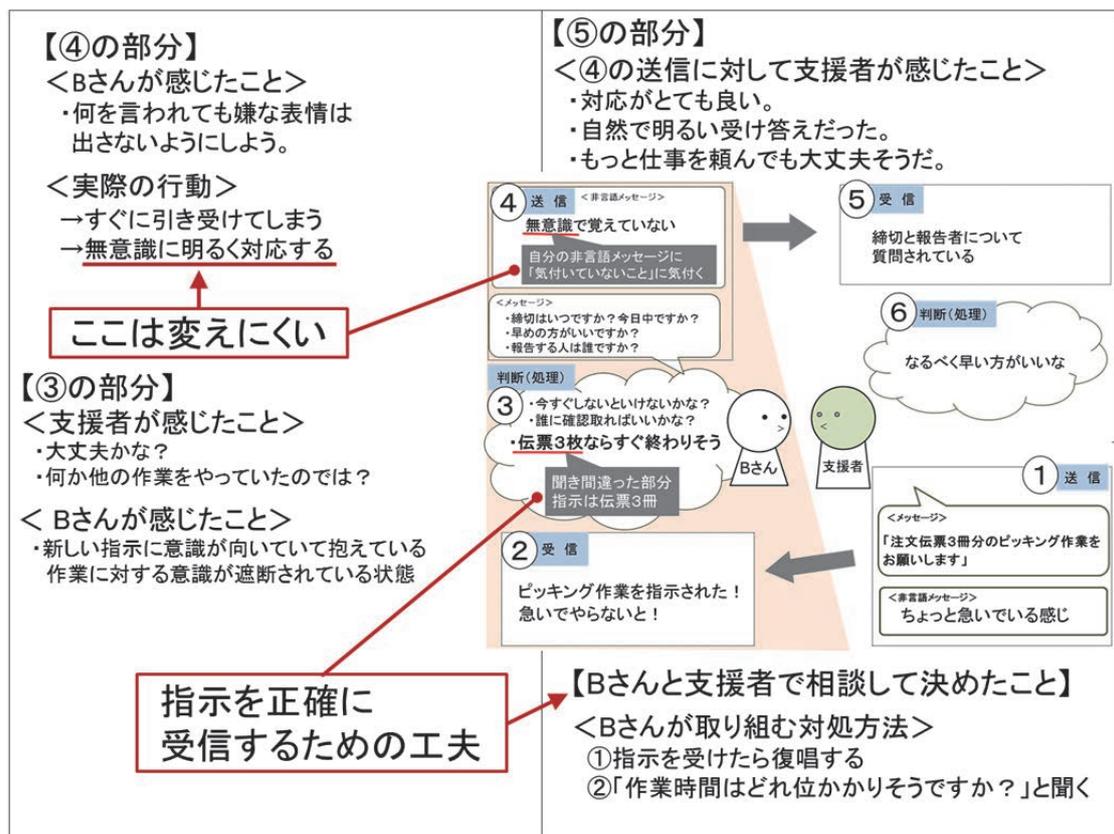


図 16 課題の整理と改善案の検討

その後、Bさんと支援者は「送信部分を変えずに課題を改善するにはどうすればよいか」について、相談し、受信部分で支援者の指示を聞き間違ったことが誤った判断につながった点に着目しました（図 16）。

また、Bさんは指示を出した支援者の非言語メッセージを「相手は急いでいるようだ」と読み取り、「早く作業を始めないといけない」と判断したことが焦りにつながり、「すでに抱えている作業がどれくらい残っているのか」と落ち着いて考えることができなかつた要因だったと気づくことができました。

そこで、支援者から指示を正確に受信するための工夫として「指示を受けた時の対応方法を決めること」を提案しました。具体的には指示を受けた際「指示内容を復唱する」、初めて行う作業の指示であれば「時間がどれくらいかかる作業なのか」と支援者に自分から質問することとしました。提案を受け

たBさんからは「この方法なら自分にも取り組めそうだ」との発言があり、実行することとしました。

指示を受ける際の対応方法を決めたことで、聞き間違いがあっても気づくことができるようになりました。また、復唱や質問をすることで、指示が出た時に「急いでいるようだ」という非言語メッセージを受け取っても、すぐに引き受けることを防ぐことにつながりました。

プロセス図を使って課題を整理したことに対するBさんと支援者の感想は次のとおりです。

Bさんの感想

- ・これまで、コミュニケーションで失敗した時「自分が悪かったんだ」という受け止めをしていたが、プロセス図に書き込むことで、自分がどこでつまづいていたのかを振り返ることができた。
- ・自分が悪いとしても「どこがまずかったのか」という考えが浮かびやすくなった。また、相手の受信、判断にも目が向いて「お互い様な部分もある」とも思えた。解決案を模索する時に役立つと思う。

支援スタッフの感想

- ・プロセス図を使うことで支援者が書き出した状況に対して、何があったのか、どう感じたのか、冷静に共有することができた。
- ・Bさんと支援者が、お互いどう考えたのか、どんな思いを抱いていたのかが“見える化”できた。書き出してみて「Bさんはこの場面をそのように受け取っていたのか」と、自分とは違う受け止めをしていたことがはじめて分かった。
- ・課題を整理した結果、どうしても変えられない特性や苦手さの部分がわかった後、「では、変えることができるのはどこだろうか？」という促しがBさんに対して行いやすかった。Bさんも前向きに変えることのできる点に着目しやすかったようだ。

Bさんは、プロセス図を活用することで、コミュニケーションのプロセスを整理し、どこに課題があったのか把握しやすくなったことに効果を感じています。また、課題を把握する過程では、自分の課題だけではなく「締め切りがいつなのか明確な指示だったら、すぐに作業を始めるという判断はしなかったかもしれない」と相手の送信による影響にも気づくことができました。また、支援者はプロセス図を活用したことにより、課題のあった場面でBさんがどのように状況を読み取っていたのか、どう考えて行動したのかを知ることができ、課題の要因を明確にできたことに効果を感じています。

このように、プロセス図を活用することで、「受信と判断（処理）」というコミュニケーションのプロセスの中でも「相手には見えない部分」を受講者と支援者が共有できるようになり、課題の把握がしやすくなることが分かりました。

<参考文献>

- 1) 杉山尚子：「介護支援を科学する」、認知症ケア事例ジャーナル第10巻第2号、2017、p138.
- 2) 島宗 理：「使える行動分析学 じぶん実験のすすめ」、ちくま新書、2014、p45.

第3章 JST の効果的な実施のための工夫

第1章で述べていますが、「テーマ及び場面のバリエーションを増やしてほしい」「アレンジの方法を知りたい」という意見が複数の地域センターから挙げられています。支援マニュアルNo. 6¹⁾で紹介しているように、JSTではどの職場でも共通することから練習課題のテーマを取り扱いますが、テーマが同一でもその状況や質に応じて、具体的な練習場面はたくさんあります(図17)。JSTの受講者が今までどのような場面で困り、今後どのような対人行動をとることができるようになりたいかは様々であり、そのニーズに応じて具体的な場面を設定していくことが重要です。

本章では、受講者のニーズに応じたロールプレイ(モデリング及び受講者の練習)における場面設定の工夫として、WSSPで実施する就労セミナーの問題解決技能トレーニング及びリラクゼーション技能トレーニングを活用した事例を紹介します(図18)。

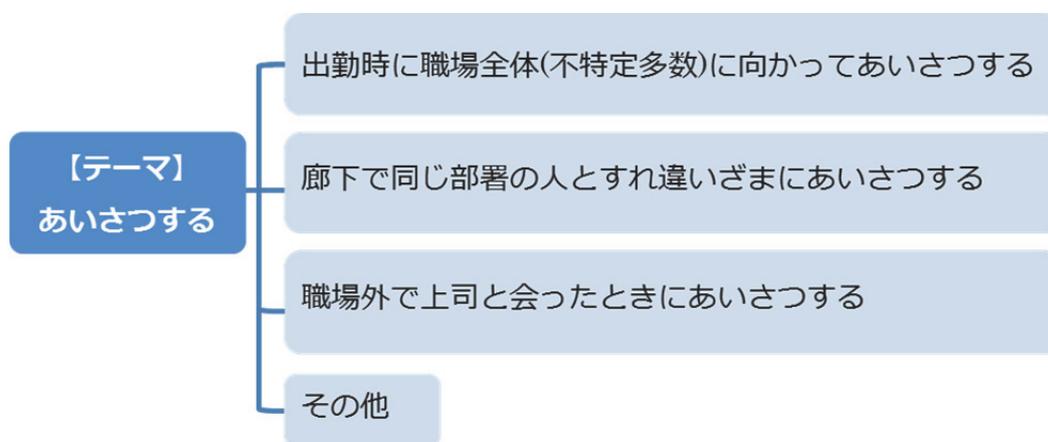


図17 テーマと具体的な場面(例)

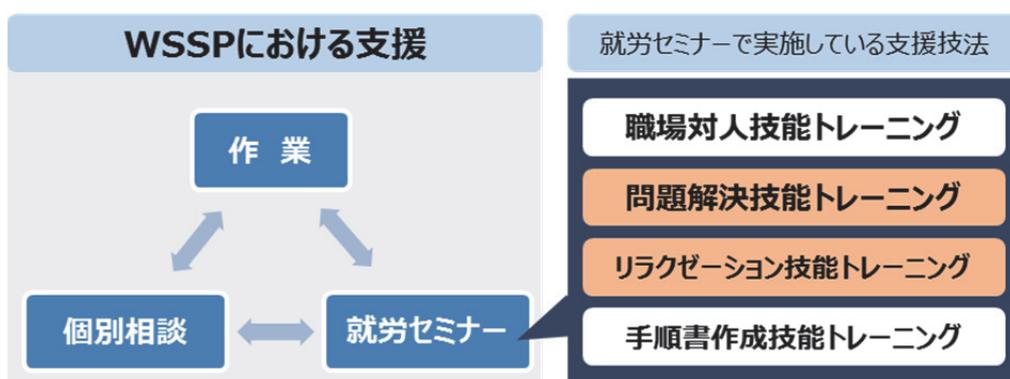


図18 WSSPにおける支援内容と就労セミナーの内容

1 場面設定における問題解決技能トレーニングの活用

(1) 事例の概要

ア WSSP 受講までの経過

Cさん（男性、30代）は、自閉症スペクトラム障害の診断を受けています。

大学卒業後、一般企業で10年ほど働いていましたが、理解のあった上司の異動により不適合が目立つようになりました。その後転職したものの、仕事では上司から注意を受けることが多く、同僚や取引先等とのコミュニケーションもうまくとれないことが続きました。うまく仕事ができないことを悩み精神科を受診したところ、自閉症スペクトラム障害の診断を受けました。

その後Cさんは、職場での適応方法を相談するため、地域センターを訪れました。地域センターで相談を進める中で自分の課題を整理すること、課題に対する対処方法や会社に依頼すべき配慮を検討することが必要だと感じ、WSSPの受講を希望しました。WSSP受講について事業所の了解が得られ、休職してWSSPを受講することになりました。

イ Cさんの特徴

WSSPでの観察及びエピソードの聴取から、主に次の特徴が強いと見立てました。

- 質問に対する返答が的外れになってしまう
- 説明が冗長になる、話が脱線してしまう
- 過去の出来事を話すときに時系列が混乱する
- 急な予定の変更やトラブルがあったときに適切な対処行動をとることが難しい

Cさん自身が自分の話が相手に十分伝わっているか不安を持っており、「自分はおおざっぱな説明をされても理解することが難しいため、自分が話すときは相手に対して具体的に話すように努力している」と述べていました。話が冗長になってしまうのは、この考えの影響もあると思われました。

ウ Cさんのニーズ

Cさんには、WSSPの開始時点で自分の話が相手に伝わりづらいことを自覚し、「自分の考えを他者にうまく説明できるようになりたい」というニーズがありました。個別相談で詳しく確認したところ、他者とは上司、同僚、取引先、業者であることが分かりました。しかし、具体的にどのような場面で困ったかうまく言語化できないことに加え、なぜ自分の話が相手にうまく伝わらないのか、どのように行動（話し方、態度）すればよいのかがよく分からないという状況でした。

そこで、状況を整理して、JSTのテーマや場面を設定するために問題解決技能トレーニングを活用することとしました。

(2) 問題解決技能トレーニングの紹介

問題解決技能トレーニングは、発達障害のある受講者自らが問題の発生状況や原因を把握し、現実的で効果的な問題解決策を選択し実行することを目指した支援技法です。WSSPにおいて、支援内容の一つである就労セミナーとして位置づけています。問題解決の手法は様々ありますが、問題解決技能トレーニングは発達障害の特性を考慮した点が特徴です²⁾。

問題解決技能トレーニングの技法を開発した当初は、グループワークにより実施することを想定していましたが、WSSPの取組をとおして受講者との個別相談においても、この技法を活用できることが分かってきました。現在は就労セミナーでの集団実施とともに、受講者の特徴に応じて個別相談でも活用しています。

(3) 問題状況の整理

Cさんの場合、プログラム中間時点で在籍する会社を交えたケース会議を開催しました。その際、会社から「様々な場面での話の切り出し方、切り返し方を知り、実践してほしい」と意見が出され、それに関するエピソードが挙げられました。「上手な話の切り出し方、切り返し方」ができるようになると自分の考えが相手により伝わりやすくなることを、Cさんと支援者（カウンセラー、支援スタッフ）が共有し、このテーマについて個別のJSTを実施することとしました。

しかし、説明が苦手なCさんは、職場で「話の切り出し方、切り返し方」がうまくできなかった過去の出来事における自分の行動や考え、気持ちについて支援者にうまく伝えることができませんでした。

そこで、会社が挙げたエピソードの中からCさんが覚えている場面を取り上げ、カウンセラーが問題状況分析シート（図19）の「いつ」「どこで」「誰と」「何を・どうやって（自分の行動と結果）」「なぜ（原因）」について項目別に聞き取りを行い、Cさんの発言を要約したり言い換えたりしながら状況を整理していきました。そうすることで「上司から思わぬ質問や指摘をされると、上手く切り返せず、黙り込んでしまう。そこで上司からさらに追求され、ますます答えられなくなってしまう」といった詳しい状況が明らかになってきました。

問題状況分析シート									
問題	上司から思わぬ質問や指摘をされると、上手く切り返せず、黙り込んでしまう。 上司からさらに追求され、ますます答えられなくなってしまう。				目標	思わぬ質問に反応できるようにする			
<問題状況の把握>				<解決策の検討>					
いつ	平成●年●月	どこで	事務所	誰と	上司	解決策案		結果予測 効果 現実性 <○-△-×>	選択判断
自分の状況	行動 書類を作成し、上司に提出し、報告した。		結果（自分への影響） ミスがあり、上司に指摘を受けた。思わぬ質問もあった。（質問がたくさん来た。「なんでこうなってるの？」）		【■さんの案】 ①自信を持って報告する。 ②もし誤っていた場合にどう答えればよいか 準備をしておく。 ③報告自体を、指摘されないようにわかりやすく準備する。 【スタッフの案】 ④その場ですぐ答えずに、待ってもらう。 「少し考えさせてくださいよろしいでしょうか」 ⑤まず謝る「申し訳ありませんでした」 ⑥考えがあって作成したところには、理由を書いたふせんを貼っておく（「なんで？」と聞かれる予防として）。 ⑦わからず間違えて指摘されたところは、正しい方法を質問する。		○	△	
	その時の気持ち 期日を守らなければいけないと思った。		その時の気持ち どう返答して、説明すればよいのだろう？				○	△	○
相手への影響	-(分からない)						○	○	
相手の気持ち	-(分からない)						○	△	
原因	<ul style="list-style-type: none"> 上司の質問や指摘内容がよくわからない。 話の内容をメモしていないため上司の質問や指摘を覚えられない。 メモをすることは恥ずかしいと感じる。 指摘の数が多く、混乱しフリーズしてしまう。 質問に答えようとしても言葉が出てこない、話がまとまらない。 上司の口調が強い。 上司がどう指摘してくるか読めない。 				解決策の実施手順・課題 ×月×日 10:30～ 個別JSTを行う （■さん、支援スタッフ2人） 【個別JSTの流れ】 1. 場面の再確認 2. スタッフのロールプレイ 3. 望ましい対応の検討 4. ■さんの練習 5. 練習のふりかえり				

図19 JST 場面設定のための問題場面の整理（問題状況分析シート）

この問題の原因についてCさんは、「上司の質問や指摘内容がよく分からない。話の内容をメモしていないため上司の質問や指摘を覚えられない。メモすることは恥ずかしいと感じる」「指摘の数が多く、混乱しフリーズしてしまう」「質問に答えようとしても言葉が出てこない、話がまとまらない」等を挙げました。また、原因の可能性の幅を広げることを目的に、Cさんが思いつく原因の他にカウンセラーから「～ということはなかったか」「～は考えられないか」等の質問を行いました。

こうして把握した原因から、この問題に対する目標を「思わぬ質問や指摘に反応できるようにする」とし、具体的解決策のブレインストーミングを行いました。まず、Cさんが思いつく解決策案を挙げ、それ以外の案がないか、Cさんが支援スタッフに聞くこととしました。

Cさんが支援スタッフの解決策案を聞いたあと、再度カウンセラーとの個別相談を設けました。Cさんと支援スタッフが挙げた解決策案について、Cさんが現実性（その案が実行できるか）と効果（案を実行した場合、問題解決に資する効果があるかどうか）の程度を検討しました。Cさんが、効果と現実性が高いと考えた案はいくつかありましたが、「その中からどの案を選び練習すればよいか分からないので、カウンセラーに決めてほしい」という発言がありました。カウンセラーは、上司から思わぬ質問や指摘をされたときに最も実行しやすいと思われる「“少し考えさせていただいでよろしいでしょうか”と言う」を個別のJSTで練習するターゲットスキルとして選びました。

このように問題状況分析シートを使って問題の整理を行うことで、JSTの具体的な場面設定が可能となります。また、問題の整理や原因の検討により「そのときどうすればよかったか」「今後どうしていきたいか」が明確化され、具体的な解決策の検討につながり、JSTにおける目標や練習課題を特定することが可能になります（図20）。

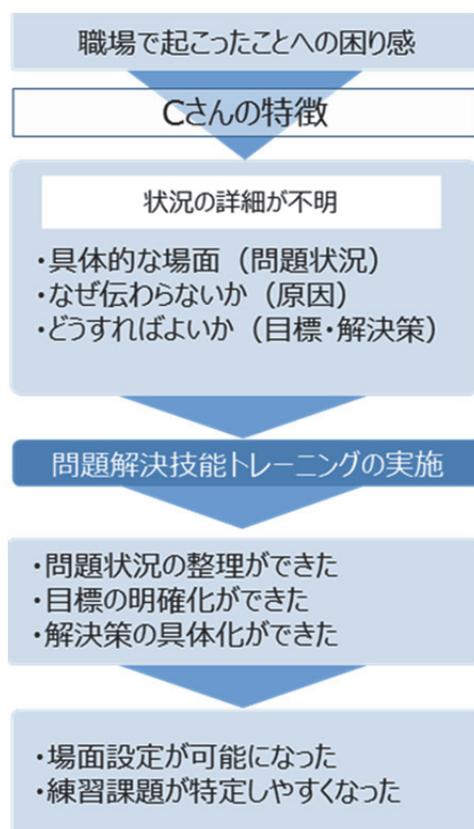


図20 JSTと問題解決技能トレーニングの組合せにより期待される効果

(4) 個別 JST の実施

個別 JST は、C さん、支援者（カウンセラー、支援スタッフ）の 3 人で実施しました。実施手順は次のとおりです。

- (i) 場面設定の再確認
- (ii) 支援者によるロールプレイ
- (iii) より望ましい行動の検討
- (iv) C さんの練習（ロールプレイ）
- (v) 練習の振り返り

ア 場面設定の再確認

問題状況分析シートで整理した場面と、事前の個別相談で決めた望ましい伝え方についてワークシートを作成し、活用しました（図 21）。

●年●月 個別JST	●年●月 個別JST
<p>テーマ：話の切り出し方、切り返し方</p> <p>【場面】</p> <ul style="list-style-type: none">書類を作成し、上司に報告した。上司から思わぬ質問、指摘があったが、どのように説明すればよいかわからない <p>本人役：カウンセラー 上司役：支援スタッフ</p> <p>【見本のロールプレイ】</p> <p>本人：○○さん、すみません。書類の作成が終わりましたので、ご確認いただいてもよろしいですか？</p> <p>上司：（書類を見て）ここは、どうしてこうなってるの？</p> <p>本人：すみません。少し考えさせていただけますか？</p> <p>上司：うん、わかった。</p> <p>上司の気持ち</p> <p>【見本のロールプレイを見て気付いた点】</p>	<p>【練習の目標】</p> <ul style="list-style-type: none">すぐ答える。「すみません」「少し考えてきてもいいですか？」※Cさんの職場ではかしまった言葉遣いは馴染まない。少しフランクな方がよい。相手の顔を見る。申し訳なさそうな表情をする。手は体の前に置く。声は相手に伝わる大きさと話す。 <p>【練習のロールプレイ】</p> <p>本人：○○さん、すみません。書類を作ったので見てもらってもいいですか？</p> <p>上司：（書類を見て）ここは、なんでこうなってるの？</p> <p>本人：すみません。少し考えてきてもいいですか？</p> <p>上司：うん、わかった。</p>

図 21 ワークシート

イ 支援者による見本のロールプレイ及びより望ましい行動の検討

支援者のロールプレイをCさんが見たあと、本人役の行動（言語や非言語）について気づいた点や、より望ましい行動についてCさんが考えました。相手役をした支援スタッフからは、本人役の行動に対する印象を伝えました。これらを踏まえ、練習の目標となる、より具体的なスキルを決めていきました（図 22）。なお本事例では、問題状況の整理の中でCさんが自分の課題を認識していたため、良い見本と悪い見本を比較させる必要はないと考え、良い見本のみを提示しています。

- すぐ答える。「すみません」「少し考えてきてもいいですか？」
※Cさんの職場ではかしこまった言葉遣いは馴染まない。少しフランクな方がよい。
- 相手の顔を見る
- 申し訳なさそうな表情をする
- 手は体の前に置く
- 声は相手に伝わる大きさと話す

図 22 練習の目標

ウ Cさんの練習及び練習の振り返り

図 22 に基づき、Cさんが練習を行いました。支援者は、Cさんのロールプレイについて図 22 に示したすべての目標が達成されていたことをフィードバックしました。併せて、実行性をより高めるために、言いにくいセリフ等、練習してみて改善が必要だと思ふことをCさんに確認しました。

最後に、今回練習したスキルをWS S Pの作業場面において実践していくこととしました。

(5) 活用の効果

Cさんの事例では、事業所から挙げられた意見とCさん自身のニーズをふまえ、問題解決技能トレーニングを活用することで、過去の出来事が明確化され、Cさんに合ったJ S Tのテーマや場面の設定を行うことができました。題材は過去のことですが、復職後にも同様の場面に遭遇することが想定されたため、そのときのリハーサルと考えることで積極的にJ S Tに取り組みました。

Cさんの事例から、J S Tの場面設定に問題解決技能トレーニングを活用することは、次の点で効果的であると考えます。

- 問題状況分析シートを使うと、過去の場면을具体的に振り返りやすい。
「あのとき困った感覚はあるけれど、それがどういう状況だったのか」
「なぜ相手があのように言ったのか」等、混乱した思考（記憶）を整理しやすい。
- 問題を整理することで、受講者が「次はこうしたい、こうできるようになりたい」という目標（希望）を持ちやすくなる。
- 具体的な場面に応じた解決策（その場面で使うスキル）を考えるため、スキルの実行可能性を高めることができる。

2 リラクゼーション技能トレーニングの活用

(1) 事例の概要

ア WSSP 受講までの経過

Dさん（男性、20代）は、大学を卒業後、3社の一般企業に就職をしましたが、仕事のミスが多く、周囲とのコミュニケーションがうまくとれないことから、いずれの会社も短期間で離職しました。在職中に産業医の勧めで精神科を受診したところ、自閉スペクトラム症の診断を受けました。

その後Dさんは、自分にあった職場で働きたいと考え、地域センターを訪れました。地域センターで相談を進める中で、就職活動を行うにあたって自分の特徴を知り、課題に対する対処方法や配慮事項を検討する必要性を感じ、WSSPの受講を希望しました。

イ WSSP 受講当初の状況

WSSPの作業場面では、挨拶や報告などの定型的なコミュニケーションは適切にできていましたが、過去の嫌な出来事が頭に浮かぶと大きな声が出てしまい、作業を中断することがありました。しかし、そのような状況でもDさんから休憩の申し出はなく、申し出があった場合も支援者に何を伝えたいのかが分かりにくい状況でした。

ウ Dさんの特徴

WSSPでの観察及び個別相談での聞き取りから、Dさんには次のコミュニケーションに関する特徴がみられました。

Dさんの特徴	本人からの聞き取り
伝えるべき内容や適切な量が分からない	<ul style="list-style-type: none">・休憩を申し出たいが「何を」「どこまで」伝えると丁度よいか分からないので、混乱して話がまとまらなくなる。・分かりにくいとよくないので、とりあえず詳しく話しておこうと思っている。
場面にあった適切なふるまいが分からない	<ul style="list-style-type: none">・どのようにふるまうとよいか分からない。・自分のふるまいが失礼な態度になっていないか不安がある。
伝える内容やふるまいが具体的にわかると実行できる	<ul style="list-style-type: none">・挨拶や報告は、やり方を教えてもらったことがあり、自分でもできていると思う。

(2) リラクゼーション技能トレーニングの紹介

リラクゼーション技能トレーニングは、発達障害のある方が、個々の障害特性に応じたストレス対処技能を習得するための支援技法です。

4つのステップ（図23）を通じて、ストレス・疲労を感じた時の自らの状態に気づき、ストレス・疲労の程度に応じた対処方法を実行できるようにすることを目的としています³⁾。

STEP	トレーニングの内容
1	ストレス・疲労のマネジメントの必要性を理解する
2	ストレス・疲労のマネジメントの対処方法を知る
3	ストレス・疲労のサインに応じた対処方法を考える
4	実際の場面を活用し、対処方法の効果を考える

図23 リラクゼーション技能トレーニングの流れ

(3) 個別JSTの実施

Dさんから「自分から休憩を申し出られるようになりたい」という希望があったため、個別JSTを実施しました。個別JSTはDさん、支援者の2人で実施しました。実施手順は次のとおりです。

- (i) 目標の設定
- (ii) 望ましい対応の検討
- (iii) 支援者の見本のロールプレイ
- (iv) Dさんの練習（ロールプレイ）
- (v) 練習の振り返り

ア 目標の設定

Dさんは「休憩を取った方がよいと頭では分かっているが、申し出方が分からない」ということでしたので「簡潔で丁寧な申し出方」を知って、作業場面で支援者に言えるようになることを目標としました。

イ 望ましい対応の検討

本事例では、Dさんが自分の課題を認識していたため、通常JSTのロールプレイで行っている良い例と悪い例の対比は行いませんでした。また、Dさんの特徴から「休憩の申し出方」を具体的に決めることで、自分から申し出ができるようになると考え、「伝える内容」と「ふるまい」に分けて改善するポイントを検討しました。

項目		改善するポイント
伝える内容	セリフ	「嫌なことが頭に浮かんで、落ち着きません」 「5分休憩をいただいてもよろしいでしょうか」
ふるまい	言葉遣い	○敬語、ゆっくり ×早口
	表情	○困った感じ ×怒っている、笑っている
	声の大きさ	○相手にだけ聞こえる声 ×大きな声

ウ 支援者のロールプレイ

支援者が見本のロールプレイを行いました。支援者のロールプレイを見ることで、申し出方を客観的に確認でき、Dさんからも「丁寧に見えた」という感想が出されました。

エ 本人の練習及び練習の振り返り

Dさんが練習を行いました。支援者からは、ポイントを押さえて実行できたことをフィードバックしました。Dさんからは「作業の時にもやれそうと思った」という感想が出され、当初決めた目標の達成に役立つことを確認しました（図24）。

個別JST「休憩の申し出方」

<今の状況>

- 何を伝えたい?どのくらい詳しく? かわらない
- 話しているうちに、嫌なことがどんどん浮かぶ
- さらに混乱し → 大きな声
- 気配な態度ではないか心配... どうすると気配しない??
- ⇒ 休憩の申し出方がうまくできない

<伝え方内容>

上司 (2分)

〇〇〇「休憩を休みたいけど、仕事もまだ...」

「嫌なことが頭に浮かぶので、落ち着かせます」

「5分休憩をいただいてもよろしいでしょうか?」

<伝え方>

- 言葉が早い
- 音量 × 早口
- 表情
- 困った顔 × 怒っている
- 声の大きさ
- 相手にだけ × 大きな声

感想

→ 丁寧に見えた

→ 作業のときにもやれそうと思った

目標: 簡潔に丁寧な申し出方が、自分からできるようにしたい。

→ 「伝え方」「丁寧な伝え方」を知って、JSTで練習してみよう!!

<ロールプレイ>

① スタッフの見本 → JSTに合わせた

② さんのロールプレイ → 作業のときにもやれそうと思った

図24 個別JSTの板書

(4) リラクゼーション技能トレーニングの実施

個別JSTで「休憩の申し出方」を練習しましたが、Dさんから「自分にあった休憩の取り方が分からないので知りたい」との要望が出されました。そこで、リラクゼーション技能トレーニングを実施しました。リラクゼーション技能トレーニングは、発達障害のある方が疲労・ストレスを感じた時の自らの状態に気づき、疲労・ストレスの程度に応じた対処方法を実行できるようにすることを目的としています。Dさんは、自分のストレスの傾向を把握するために、「ストレスを感じたきっかけ」「ストレスのサイン」について、WSSPでの取組状況と過去の経験を振り返りました。それをもとに自分にあった対処方法を検討、試行する取組を行い、結果を「ストレス対処整理シート」（図25）にまとめました。

「ストレス対処整理シート」によって、ストレスのサインを低～高のレベルに分け、ストレスのレベルにあわせた対処方法を整理しました。その結果、高レベルのストレスサインが出たときには作業中に休憩が必要なことが分かり、その場合に個別JSTで練習した「休憩の申し出方」を行うこととしました。

リラクゼーション技能トレーニングで対処方法を整理し、休憩を申し出る場面を具体的にすることで、Dさんは実際の場面でも自分から申し出ができ、混乱することが少なくなりました。

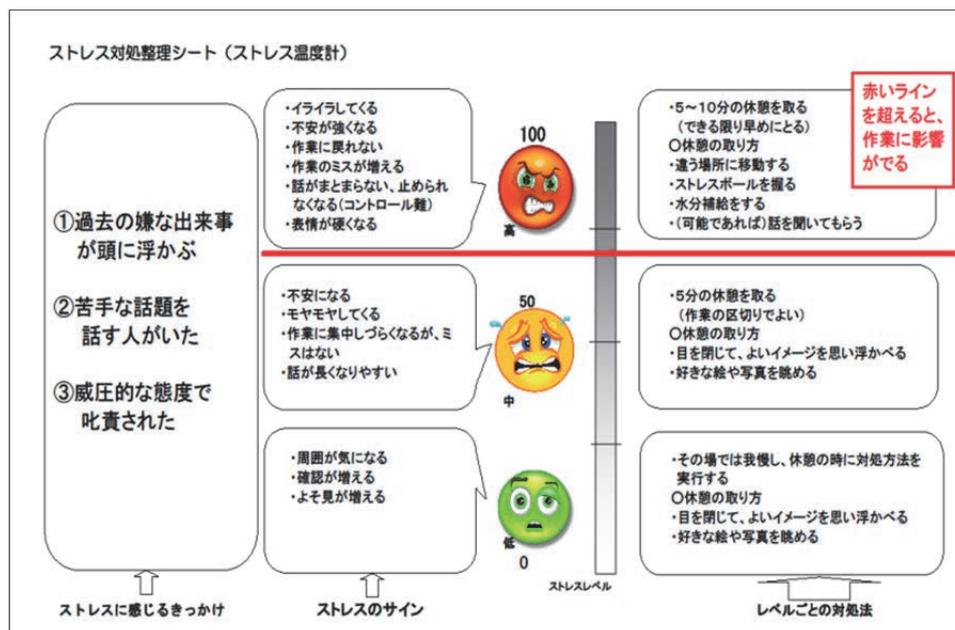


図 25 ストレス対処整理シート

「職場の対人場面での相手との適切な関わり方」は J S T で練習できます。しかし、課題が対人場面以外のものである場合、J S T の実施だけでは課題改善の効果として十分でないことがあります。

D さんには、自分にあった休憩方法を見つけることと休憩を申し出ることという 2 つの課題がありました。J S T では対応が難しい「休憩方法の検討」に対してはリラクゼーション技能トレーニングを活用し、「申し出の具体的な方法」を習得することは J S T を活用することで、実際の作業場面でストレス対処をすることができるようになりました。

3 考察

S S T においては、練習課題は参加者の希望を尊重し、どのような生活を望んでいるのか、そのための必要なスキルは何かを S S T の参加者と一緒に考えていくことが重視されています⁴⁾。J S T も同様に、「働く上で望むこと」が大きな目標であり、そのためにどのようなスキルが得られるとよいか、どのような対人行動をとれるとよいかを受講者と支援者で検討し、共有することが重要であると考えます。「発達障害者支援技法開発検討委員会」委員からは、「発達障害のある人が必要なスキルを練習していくためには、スキルに対する動機付けが必要」との意見をいただいています。そして、受講者の希望を J S T に取り入れるためには、発達障害の「応用の利きにくさ」「場面のイメージが苦手である」といった特性を考慮してロールプレイの場面を設定することが必要です。今回紹介した 2 つの事例で行った工夫は、本人のニーズに基づいた場面設定を行う方法として効果があったと考えます。

また、練習したスキルの習得、習得したスキルの般化のためには、J S T で学んだスキルを、実際の作業場面など J S T 以外の場で実践し、成功体験を積んでいくことが重要です。現実の場で繰り返しスキルを使い、その都度良いフィードバックがあることで、スキルの習得、般化がされていきます。場面の設定には、「J S T で設定した場面が現実の場で再現できるか」という視点を持つことが必要です。D さんの事例の場合は、W S S P での経験を取り上げたため、セッションでスキルを練習した後に作業場面において実践することができました。

一方でCさんの事例の場合、扱った題材は会社での出来事であり、現実の場はあくまで復職する職場であって、模擬的就労場面ではありません。Cさんの事例のように過去の出来事を取り上げる場合は、模擬的就労場面において同様の場面を作る必要があります。題材によっては模擬的就労場面で再現しづらいことがあるため留意が必要です。本人の希望に添ったJST、希望を叶えるためのJSTを行うために、設定する場面をどのように工夫すればよいか、この2つの事例をとおして改めて考えてみました。

第4章 まとめ

今回の実践報告書ではJSTの効果を高めることを目的とした暗黙知の見える化ワークと個人の状況に応じたJSTの実施に向け、他の支援技法との組合せを行った事例を紹介しました。

どのような支援方法にも適用範囲には限界があります。「JSTをすれば、職場でのコミュニケーションの課題を全て解決できる」や「JSTは般化できないので実践の役に立たない」といった支援方法への批評ではなく、何の課題に対して、支援技法をどのように使えばよりよい成果が得られたのかについての情報を蓄積し、支援者間で共有することが、結果的に障害者や企業にとって意味ある支援につながると思います。また、千葉センターの協力を得て、暗黙知の見える化ワークをWSSP以外の施設で導入するにあたって、時間や人的制約、既存のカリキュラム構成の都合上、開発した原型どおりの導入は難しいことが分かりました。しかし、技法開発の過程で見つかった「課題に対する着眼点」「支援技法の性質」「工夫点」などについて知ったことをきっかけに、千葉センター独自の試みを始めていきたいとのコメントを受けています。

今回の実践報告書が、JSTを実践していただいている方が抱いていた、JSTに対する疑問点の解消や新たな取り組みを始めるきっかけになればと思います。

<引用・参考文献>

- 1) 独立行政法人高齢・障害・求職者支援機構：「支援マニュアル No. 6 発達障害者のための職場対人技能トレーニング（JST）」、2011.
- 2) 独立行政法人高齢・障害・求職者支援機構：「支援マニュアル No. 8 発達障害者のための問題解決技能トレーニング」、2013.
- 3) 独立行政法人高齢・障害・求職者支援機構：「支援マニュアル No. 10 発達障害者のためのリラクゼーション技能トレーニング ストレス・疲労のセルフモニタリングと対処方法」、2014.
- 4) 瀧本優子、吉田悦規（編）：「わかりやすい発達障がい・知的障がいのSST実践マニュアル」中央法規出版、2011、p12.

暗黙知の見える化ワーク 教材集

- 1 オリエンテーション
- 2 第1回 コミュニケーションとは
- 3 第2回 言葉以外のメッセージを読もう
- 4 第3回 コミュニケーションと表情
- 5 第4回 話しかけるタイミングを読む
- 6 全4回のまとめ

暗黙知の見える化ワークのご案内

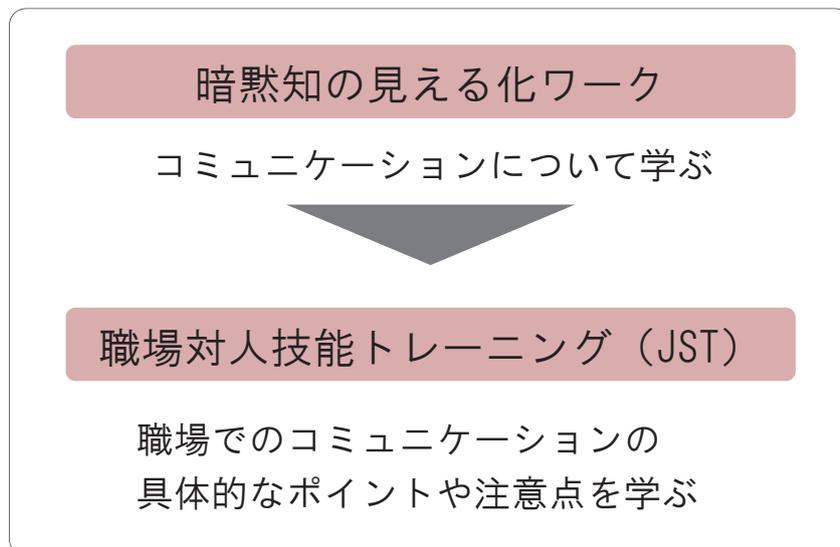
暗黙知の見える化ワークとは

職場では社員や顧客など、様々な人とコミュニケーションをとることになります。

職場でのコミュニケーションをどのように行うのかについて、具体的なポイントや注意点等を「職場対人技能トレーニング(JST)」で学びます。

暗黙知の見える化ワークでは、JSTを実施する前に「そもそもコミュニケーションとは何か」や「コミュニケーションで大事なこと」について学びます。

JSTを行う前にコミュニケーションについて理解を深めることで、JSTでの学びをより深めることを目的としています。



暗黙知とは

職場でのコミュニケーションは「あいさつ」や「報告・連絡・相談」等のように目的や方法がはっきりわかるものがあります。

これらは「なぜ行うのか」「どのように行うのか」等の情報があり、マニュアル等参考になるものも多くあります。

一方、コミュニケーションには「表情」や「身振り(ジェスチャー)」等の要素もあります。これらについては漠然とした表現が多く、視覚化・マニュアル化されている情報はあまりありません。

このように、視覚化・マニュアル化されていない表情や身振り、声のトーンなどの言葉に表れない部分のことを、ここでは「暗黙知」と呼びます。

暗黙知の見える化ワークの流れ（全4回）

【第1回】コミュニケーションとは？

そもそもコミュニケーションとは何でしょうか？
コミュニケーションの基本ポイントと特徴を学びます。

【第2回】言葉以外のメッセージを読もう

コミュニケーションは「会話」だけではありません。
言葉に表れない部分＝非言語も大切なポイントです。

【第3回】コミュニケーションと表情

表情は相手の感情を表す代表的なものです。
相手の表情の意味や読む時のポイントを学びます。

【第4回】話しかけるタイミングを読む

相手に話しかけるタイミングを考える時、相手を見て、
どんな状況なのかを知ることが、よい手がかりになる
ことがあります。

職場対人技能トレーニング（JST）

JSTについて

JSTとは

- JST
Job related Skills Training 職場における対人技能トレーニング
- 働きやすい職場は、上司や同僚とのコミュニケーションが大事な要素のひとつとなる
- WSSPでJSTを行う目的
上司や同僚に対して、自分の気持ちや考えをうまく伝えられるようになること

自分の気持ちや考えをうまく伝えるために必要なこと

多くの職場で求められるスキル（あいさつや質問等）について、

- ①なぜそのスキルが必要かを学ぶ
- ②そのスキルがどのくらい身についているか考える
- ③そのスキルについて、具体的にどのように行動したいか目標を決める
- ④目標に関する場面を想定して、スキルを練習する

スキルの練習とロールプレイ

- ロールプレイ
＝特定の状況の中で人がどう感じ、どう行動するかを想像しながら、登場人物の役割を演じること
- JSTではロールプレイを使って、スキルを練習する
- ロールプレイとはどのようなものか、スタッフの実演を見てみましょう

【テーマ】

報告する

【登場人物】

報告する人・・・（ロールプレイをするスタッフの名前）

報告を受ける課長・・・（ロールプレイをするスタッフの名前）

【場面設定】

- ・（スタッフ名）は上司の（スタッフ名）から書類作成を頼まれていた。
- ・頼まれた仕事が終わったので、（スタッフ名）が（スタッフ名）に報告する場面。

暗黙知の見える化ワーク

第1回 コミュニケーションとは

目次

- 1 ねらい
- 2 コミュニケーションとは？
- 3 コミュニケーションの基本ポイント
- 4 演習
【コミュニケーションのプロセスを体験してみよう】
- 5 まとめ

1 ねらい

「コミュニケーション」について学ぶ

職場では誰かと協力して仕事をします。

誰かと協力するとき、必ず相手との「やり取り」が生まれます。

相手との「やり取り」のことをコミュニケーションと言います。

コミュニケーションの基本ポイントを知ることがこのワークのねらいです。

2 コミュニケーションとは？

コミュニケーション＝「会話」「話し言葉」とは限らない

特定の相手にメッセージを伝えたり、
相手が伝えてきたメッセージを受け取ったりして
お互いがメッセージを「伝え合う」やりとりのこと

3 コミュニケーションの基本ポイント

4つの基本ポイント

- ① 7つの要素で成り立っている
- ② 意識して行うもの、無意識のうちに行っているものがある
- ③ 話題は常に変わっていく
- ④ その状況や相手によって変える

4つの基本ポイント

① 7つの要素で成り立っている

コミュニケーションのプロセス図を見てください。

コミュニケーションには以下の7つの要素があります。

- | | | |
|----------|-------------|-------|
| 1. 送り手 | 2. 受け手 | |
| 3. 受信 | 4. 判断 | 5. 送信 |
| 6. メッセージ | 7. 非言語メッセージ | |

②意識して行うもの、無意識のうちに行っているものがある

意識して行うもの

- ・ 発言（話し言葉）

無意識のうちに行っているもの

- ・ 声の大きさ
- ・ 声のトーン
- ・ 表情
- ・ 身振り（ジェスチャー）
- ・ 姿勢
- ・ 視線
- ・ 相手との距離 など



【注】 これらを意識して行う時もあります

③話題は常に変わっていく

- ・ コミュニケーションでは、話している内容が常に変わります。
- ・ 少しずつ話題が変わることもありますし、「そういえば…」 「ところで…」 というセリフとともに急に変わる場合もあります。

④その状況や相手によって変える

- ・ 私たちは、話している相手によって話す内容やことば遣いを変えることがよくあります。
- ・ 話をしている場所によっても、話す内容や伝え方が変わるときがあります。

4 演習

【コミュニケーションのプロセスを体験してみよう】

【目的】

- ・ 先ほど学んだコミュニケーションのプロセスを体験してみて、コミュニケーションがうまくいくとき、うまくいかないときの違いを感じてみましょう。
- ・ 基本のプロセスを知って、うまくいくとき、うまくいかないときの違いがわかるとコミュニケーションがうまくいかないときに原因を考える参考になります。

※赤文字はスタッフ用の注意書きです。受講者に配付する際は削除してお使い下さい。

【準備】

- ①受講者同士で2人1組のペアになります。
人数が足りない場合はスタッフと組みましょう。
- ②送り手役と受け手役を決めます。

【演習1】：話し言葉だけの伝達

- ①送り手役の方は問題シートを見てください。 支援者は送り手役に、問題シート[演習1(1回目)]を、受け手役に記入用紙[演習1(1回目)]を渡す。
受け手役の方は問題シートを見ないでください。
 - ②送り手役の方は、受け手役の方に背を向けてください。
 - ③送り手役の方は問題シートに載っているものについて話し言葉(音声)だけを使ってペアの方にできるだけ正確に伝えることにチャレンジしてみましょう。
 - ④受け手役の方は、聞いたことを記入用紙に書きましょう。
 - ⑤受け手役の方は記入途中の用紙を、送り手役の方に見せないようにしましょう。
- ※その後は役割を交代してもう一度行います。 支援者は送り手役に、問題シート[演習1(2回目)]を、受け手役に記入用紙[演習1(2回目)]を渡す。

【演習2】：話し言葉とジェスチャーによる伝達 支援者は送り手役に、問題シート[演習2(1回目)]を、受け手役に記入用紙[演習2(1回目)]を渡す。

- ①送り手役の方は問題シートに載っているものについて、話し言葉(音声)とジェスチャーを使ってペアの方にできるだけ正確に伝えることにチャレンジしてみましょう(3分間)。
- ※その他の演習の進め方は【演習1】と同じです。
- ※その後は役割を交代してもう一度行います。 支援者は送り手役に、問題シート[演習2(2回目)]を、受け手役に記入用紙[演習2(2回目)]を渡す。

【演習の進め方について】

- ・演習中は、受け手役と送り手役で会話や質問をすることができます。
- ・演習中は座ったままでも、立って行ってもどちらでもよいです。

【お願い】

- ・このワークはコミュニケーションのプロセスを体験することが目的ですので、うまく伝わらなくても心配しないでください。
- ・緊張が強くなったり、体調が悪くなった場合などは、遠慮なくスタッフまで伝えてください。

【演習の振り返り】

振り返りシートを使って振り返ります。

コミュニケーションのプロセス図を見ながら、

1. 演習中の7つの要素がどんな内容だったのか
2. 自分の伝え方や受け取り方はどうだったのか
3. 相手の伝え方をどう感じたのか

などについて振り返って記入しましょう。

5 まとめ

コミュニケーションの基本ポイント

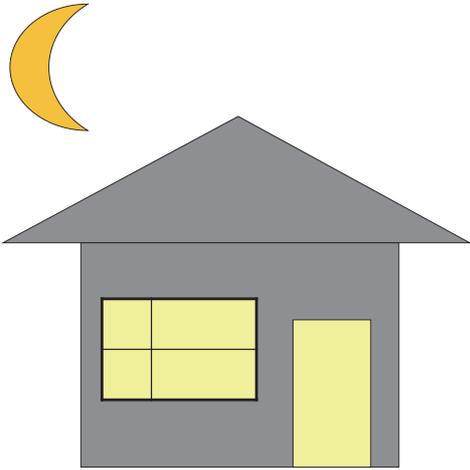
- ① 7つの要素で成り立っている
- ② 意識して行うもの、無意識のうちに行っているものがある
- ③ 話題は常に変わっていく
- ④ その状況や相手によって変えるもの

基本ポイントを知っているとコミュニケーションが
うまくいかなかったときに
どこがうまくいっていないのか考えやすくなる

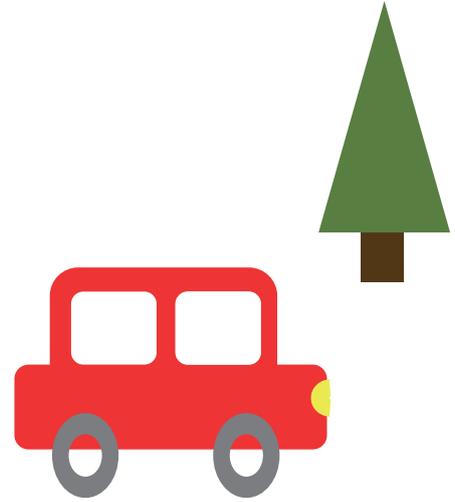
最後に：今の気持ちをひと言

- ・今、考えていること、感じていることを
どんなささいなことでもよいので
1人ひと言お願いします。

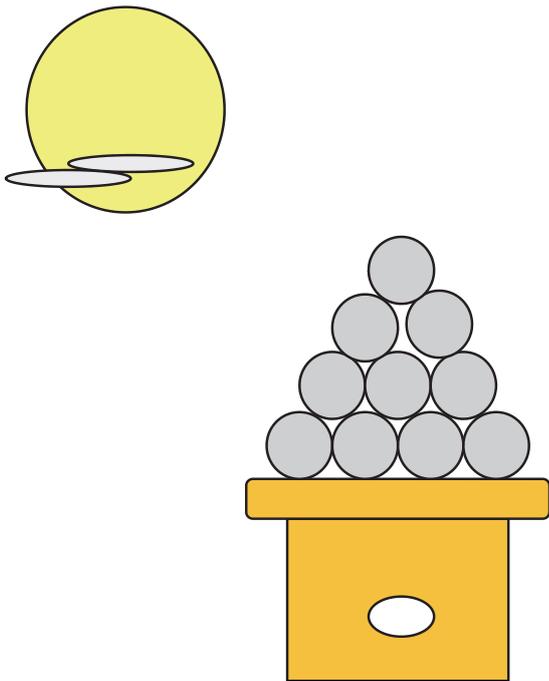
演習1(1回目)の問題



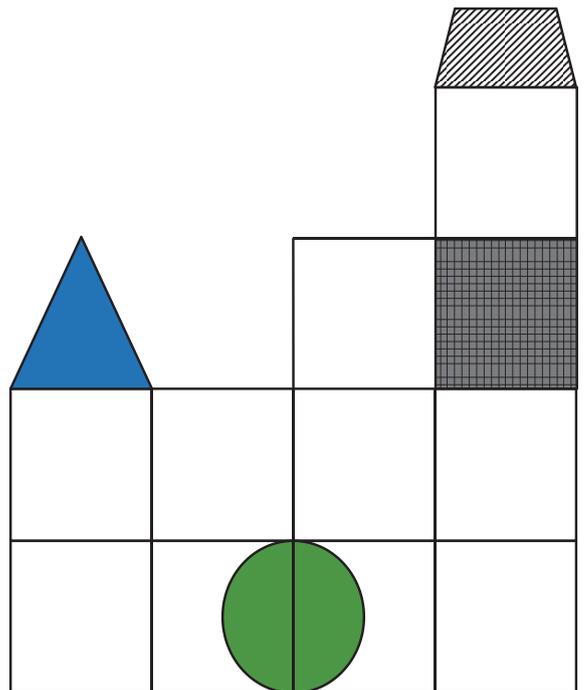
演習1(2回目)の問題



演習2(1回目)の問題



演習2(2回目)の問題



■演習1(1回目)

演習の回答欄：相手から聞いてイメージしたものを書きます

【注】送り手役の方に見せないようにしましょう

■演習1(2回目)

演習の回答欄：相手から聞いてイメージしたものを書きます

【注】送り手役の方に見せないようにしましょう

■演習2(1回目)

演習の回答欄：相手から聞いてイメージしたものを書きます

【注】送り手役の方に見せないようにしましょう

■演習2(2回目)

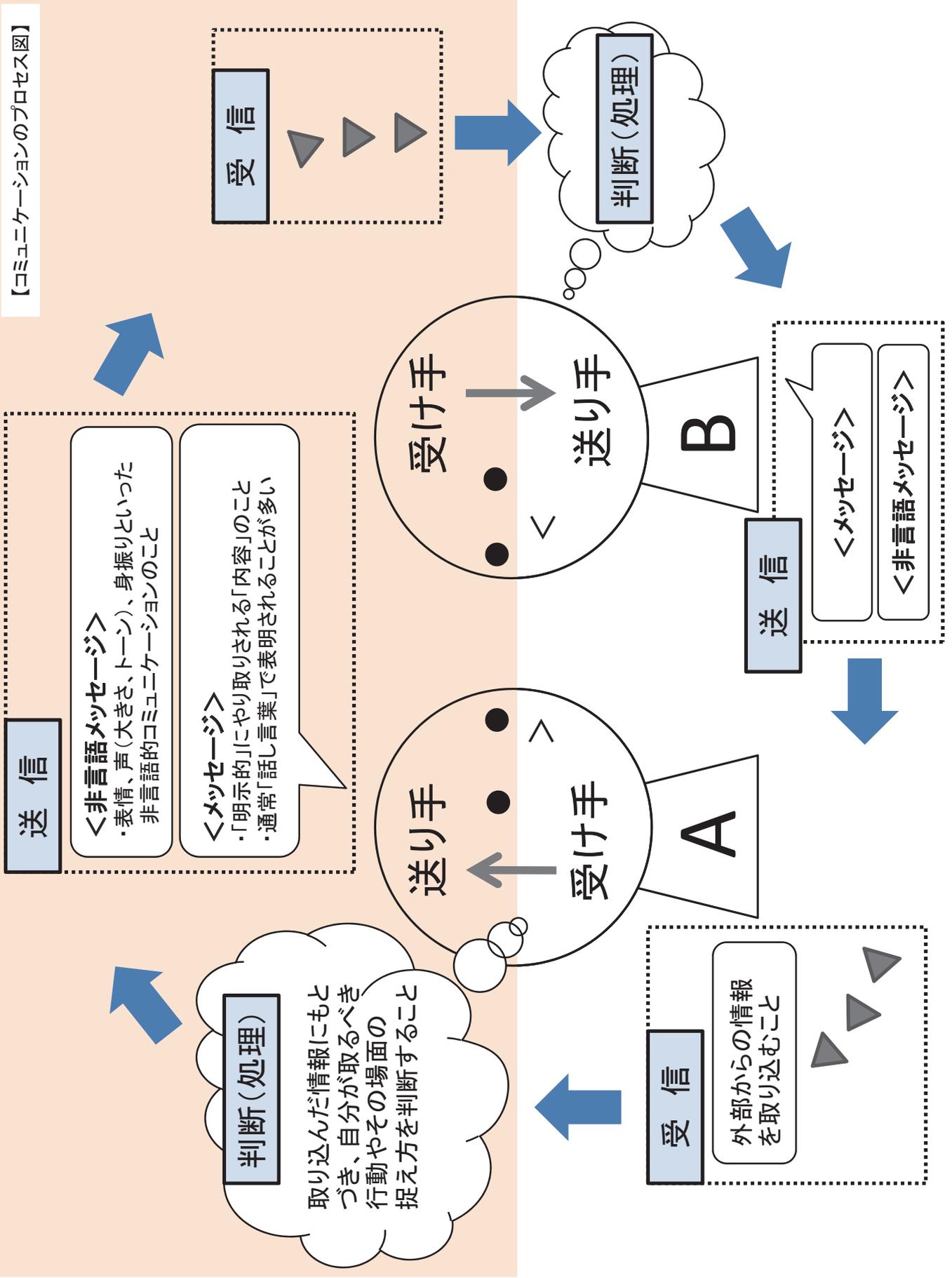
演習の回答欄：相手から聞いてイメージしたものを書きます

【注】送り手役の方に見せないようにしましょう

演習の振り返り

1. 送り手役をしてみて、何を感じましたか？
2. 受け手役をしてみて、何を感じましたか？
3. 送り手役のとき、メッセージが伝わるようにどんな工夫をしましたか？
4. 送り手役のとき、どんなことに難しさ感じましたか？
5. 受け手役のとき、送り手の表情や身振りを見ることができましたか？
6. 受け手役のとき、送り手の表情や身振りを見て何が読み取れましたか？
7. その他、演習をしての感想、ご意見をご記入ください。

【コミュニケーションのプロセス図】



暗黙知の見える化ワーク

第2回 言葉以外のメッセージを読もう

目次

- 1 ねらい
- 2 コミュニケーションと「フィードバック」
- 3 メッセージと非言語メッセージとは？
- 4 代表的な非言語メッセージ
- 5 非言語メッセージの特徴
- 6 演習
【非言語メッセージを読み取ってみよう】
- 7 まとめ

1 ねらい

「非言語メッセージ」について学ぶ

コミュニケーションをとるとき、相手の非言語メッセージを読み取ることはとても大切なことです。

なぜなら「相手の非言語メッセージ」は以下の2点を知るための大事な「手がかり」になるからです。

- (1) 自分が送ったメッセージを相手がどう受け取ったのか
- (2) コミュニケーションを続けてもよいかどうか

このワークでは非言語メッセージについて学ぶとともに、自分の非言語メッセージの読み取りの特徴を確認します。

2 コミュニケーションと「フィードバック」

フィードバック＝相手の反応

フィードバックとは送り手が送ったメッセージを受け手がどう受け止めたのかを伝える情報のこと

円滑なコミュニケーションを行う上で、相手からのフィードバックに気づくことが大切なポイントになる

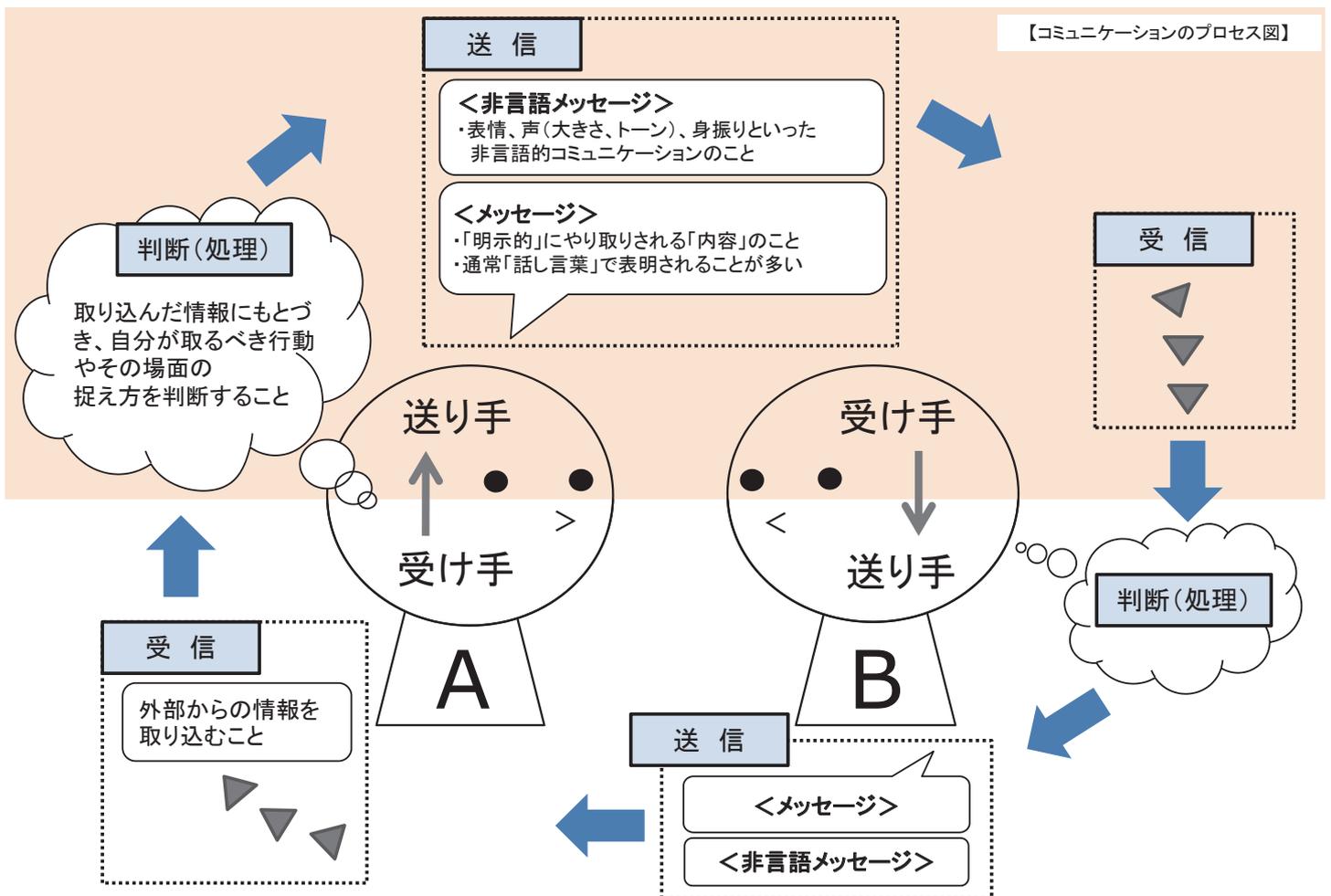
●代表的なフィードバックは「非言語メッセージ」

3 メッセージと非言語メッセージとは？

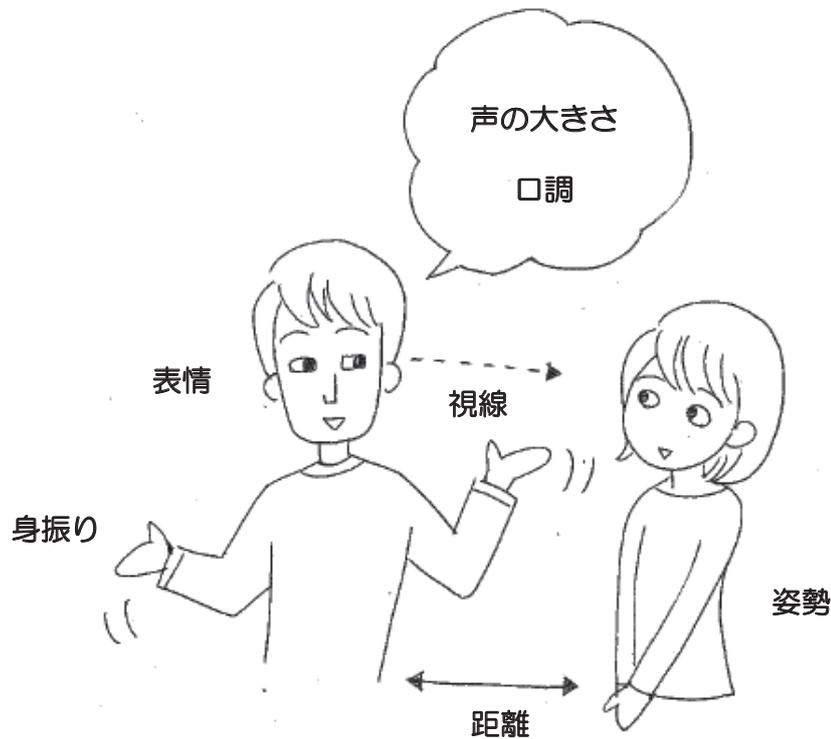
「暗黙知の見える化ワーク」では、

メッセージ = 言葉を使って相手に送るもの

非言語メッセージ = 言葉以外を使って相手に送るもの



4 代表的な非言語メッセージ



5 非言語メッセージの特徴

以下の4点で言葉によるメッセージとの違いがあります。

- ①常に相手に何らかのメッセージが伝わっている
- ②非言語メッセージの送信と受信は同時に起きる
- ③ほとんどの非言語メッセージの送受信は自分が意識しないうちに起きている
- ④自動的に生じるため、非言語メッセージの送受信には労力が少ない

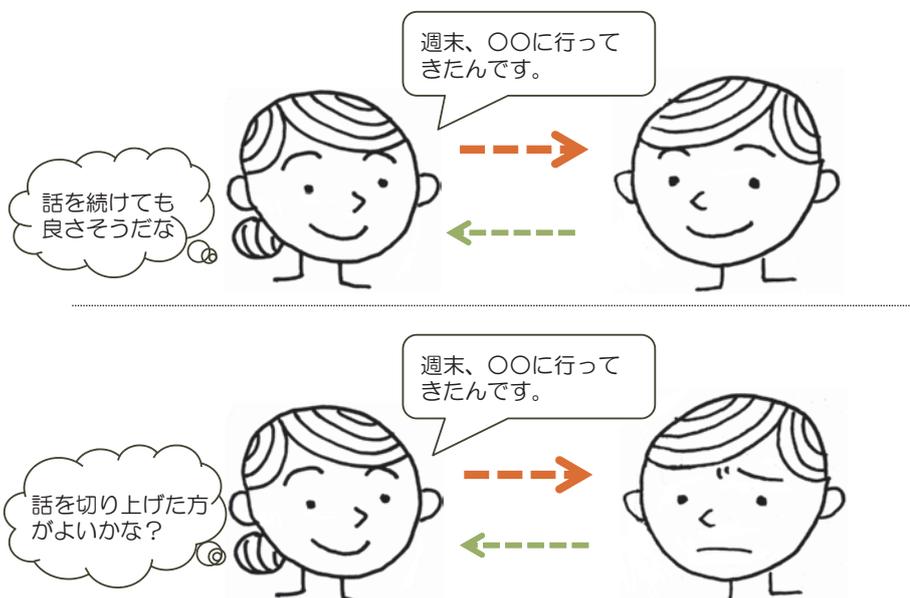
(参考:マイルズ・L・パターソン, 2013)

①常に相手に何らかのメッセージが伝わっている

- 視覚、聴覚、触覚、嗅覚的情報が発生する限り、非言語メッセージは伝わっていく
- 相手に向かって発言しなくても、長いこと体を動かしていなくても、どのような姿勢をしているかだけでも伝わるものがある

②非言語メッセージの送信と受信は同時に起きる

- 自分から相手に何らかの情報が伝わっている
- それと同時に相手の反応を受け取っている
(そうしている自分自身の様子や行動についての反応)



③ほとんどの非言語メッセージの送受信は 自分が意識しないうちに起きている

- 非言語メッセージの大部分は「考えて」行っていない
- 生じた非言語メッセージはすぐに相手に伝わる

④自動的に生じるため、 非言語メッセージの送受信には労力が少ない

- 多くの人は周りのあらゆる情報の中から、自分に必要なものだけを意識せず選び取っている
- 何か他のことに集中しているときでも、大きな努力なしに必要な非言語メッセージを送ったり、受けていたりしている
- 何かに集中していると、他者の非言語メッセージに気づきにくいことがある
- 発達障害のある人は、非言語メッセージの送受信に努力が必要な場合が多い

6 演習

【非言語メッセージを読み取ってみよう】

【目的】

- 私たちは普段、非言語メッセージを無意識的に送ったり受けていたりしています。
- 自分がどのような非言語メッセージを送っているか、受けているかを改めて確かめる機会は少ないと思います。
- 今回の演習では、自分の読み取りの特徴を確認してみます。
- 自分の読み取りの特徴を知ること、対人場面で気をつけるとよいこと等がわかってきます。
- 非言語メッセージをどのくらい読み取れるのか、どのようなところに注目しやすいかは人それぞれです。
- この演習は「読み取れるから良い」「読み取れないから悪い」ではなく、あくまで自分の特徴を知ることが目的です。

【演習の進め方】

- ①コミュニケーションの一場面をお見せします。※DVD再生
- ②登場人物がどのような非言語メッセージを出しているか見てみましょう。
- ③ワークシート1に、気づいた非言語メッセージについて記入します（自由記述）。
- ④ワークシート2を使って、自分の特徴を詳しくチェックしてみます。

※これは受講者配付用資料です。赤字はスタッフ用の注意書きです。受講者に配付する際は削除してお使い下さい。

【演習の進め方】

- ・本演習ではDVDを使用します。
- ・①において、DVD「第2回暗黙知の見える化ワーク 言葉以外のメッセージを読もう」を再生してください。
- ・映像を見た上でワークシート1及びワークシート2の演習を実施して下さい。

7 まとめ

- 非言語メッセージは言葉によるメッセージと異なり、必ず発生している
- 非言語メッセージを読み取ることで、相手や場に合った言葉によるメッセージを考えることができる
- 非言語メッセージをうまく活用することで、言葉によるメッセージがより伝わりやすくなる
- 言葉によるメッセージ以上に何かを伝えている場合がある
- 読み取りが苦手な場合は、周りの人などに聞いてみるとよい

最後に：今の気持ちをひと言

- ・ 今、考えていること、感じていることを
どんなささいなことでもよいので
1人ひと言お願いします。

暗黙知の見える化ワーク

第3回 コミュニケーションと表情

目次

- 1 ねらい
- 2 「表情」は代表的な非言語メッセージ
- 3 表情を読むときの注目ポイント
- 4 演習
【表情の注目ポイントを見て、気持ち(感情)を予測しよう】
- 5 まとめ

参考文献

障害者職業総合センター 2000 調査研究報告書No. 39

『知的障害者の非言語的コミュニケーション・スキルに関する研究—F & T感情識別検査及び表情識別訓練プログラムの開発—』

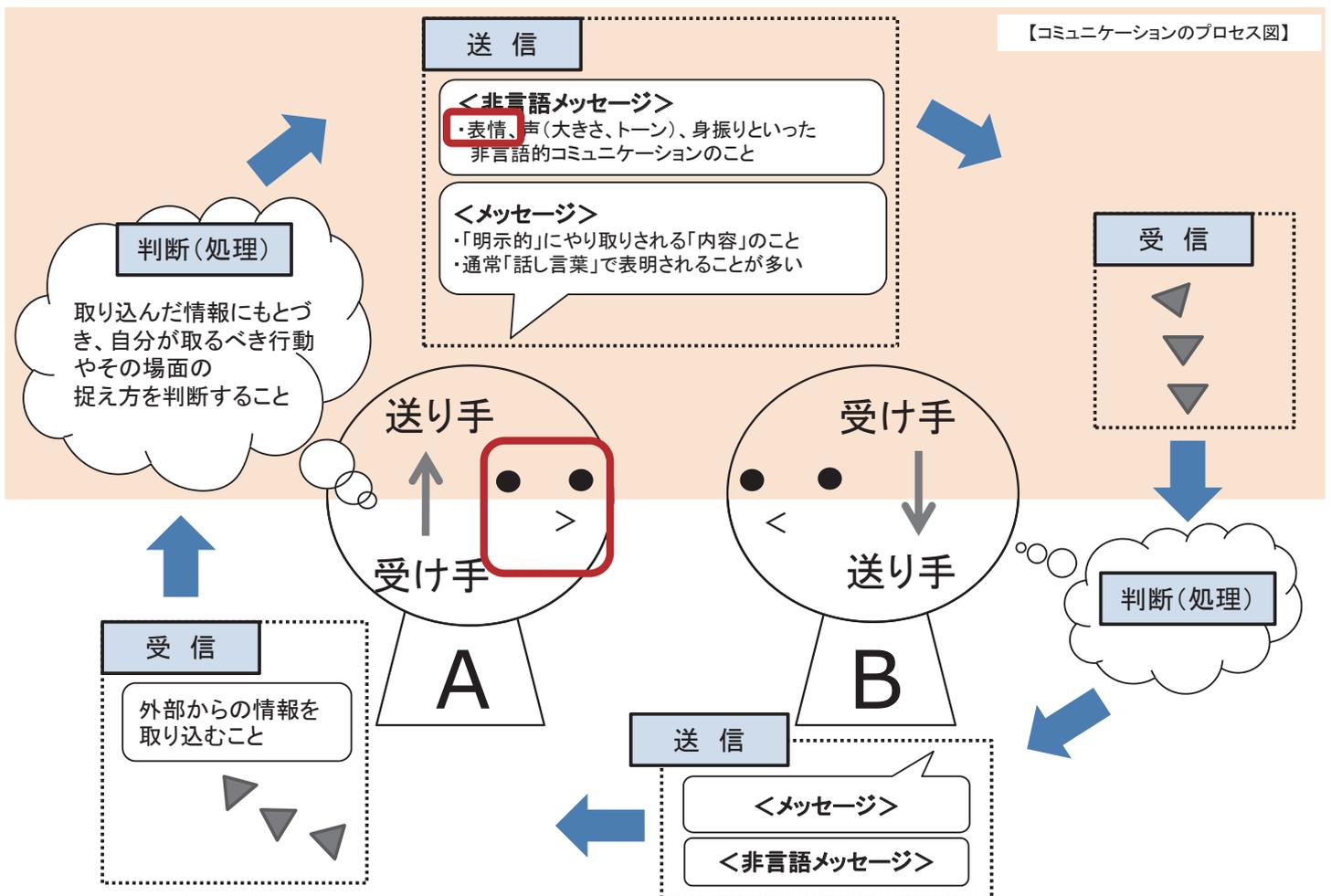
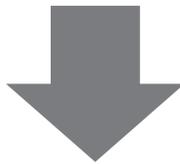
ねらい

「表情の読み取り」について学ぶ

コミュニケーションをとるとき、相手の非言語メッセージを読み取ることはとても大切なことです。

「表情」は代表的な非言語メッセージの一つです。

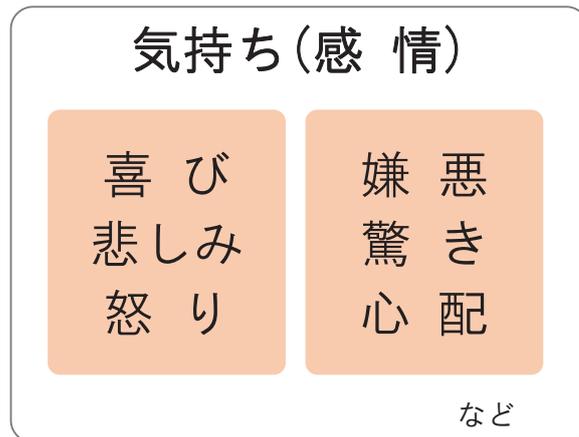
このワークでは相手の「表情」の読み取りについて学びます。



2 「表情」は代表的な非言語メッセージ

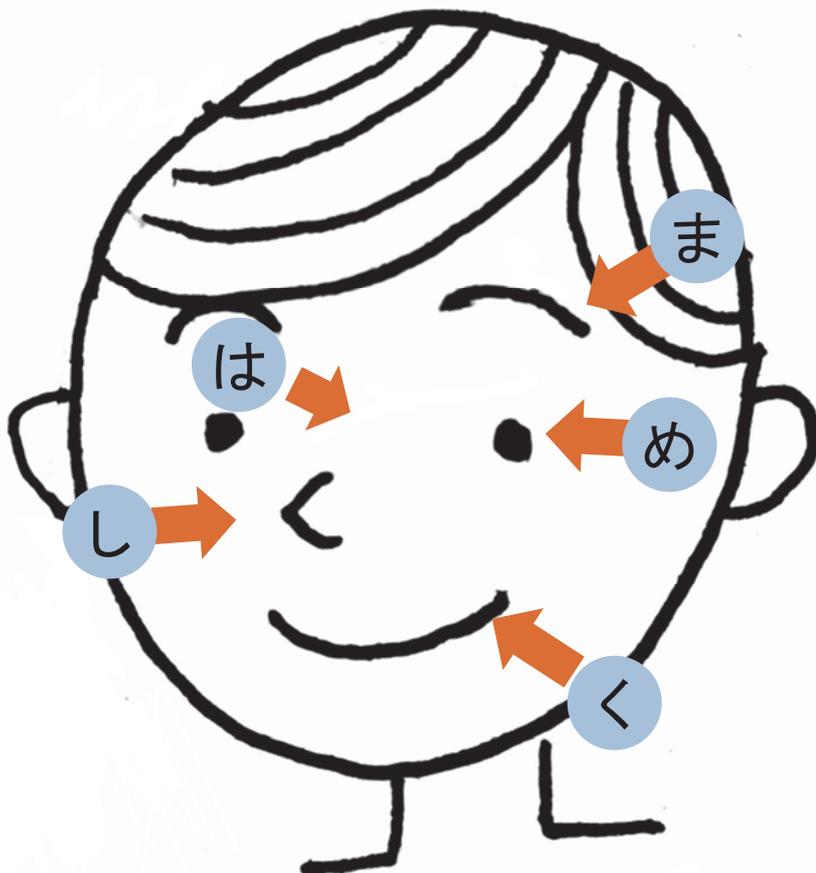
「表情」は相手の気持ち(感情)を表すことが多いものです。

気持ち(感情)には様々なものがあります。



3 表情を読むときの注目ポイント

顔の注目ポイント		表情の変化	一般的な意味 <small>(注意:この分類とは違う意味の場合もある)</small>
ま	眉(まゆ)	上がっている	怒っている
		下がっている(ハの字)	悲しい・困っている
		眉の間が狭い	いやだなあ
め	目(め)	細くなる	いやだなあ
		鋭く力が入っている	怒っている
		視線が下がっている	悲しい
は	鼻(はな)	上の部分に横しわ	いやだなあ
く	口(くち)	口角が上がっている	うれしい
		引き結んでいる	怒っている
し	しわ	鼻のわきなど	うれしい
		鼻の上	いやだなあ



4 演習

【表情の注目ポイントを見て、気持ち(感情)を予測しよう】

【目的】

表情を読むときの注目ポイントを踏まえて、
代表的な気持ち(感情)である「喜び」「悲しみ」「怒り」「嫌悪」を
表す表情を読み取ってみましょう。

【演習1】

表情の注目ポイントを写真でチェック

■下の写真を見てください。

写真の人物がどんな気持ち(感情)なのか考え、回答欄にあてはまる番号を書きましょう。

①うれしい

②悲しい

③怒っている

④嫌だなあ



回答欄

4



回答欄

1



回答欄

2



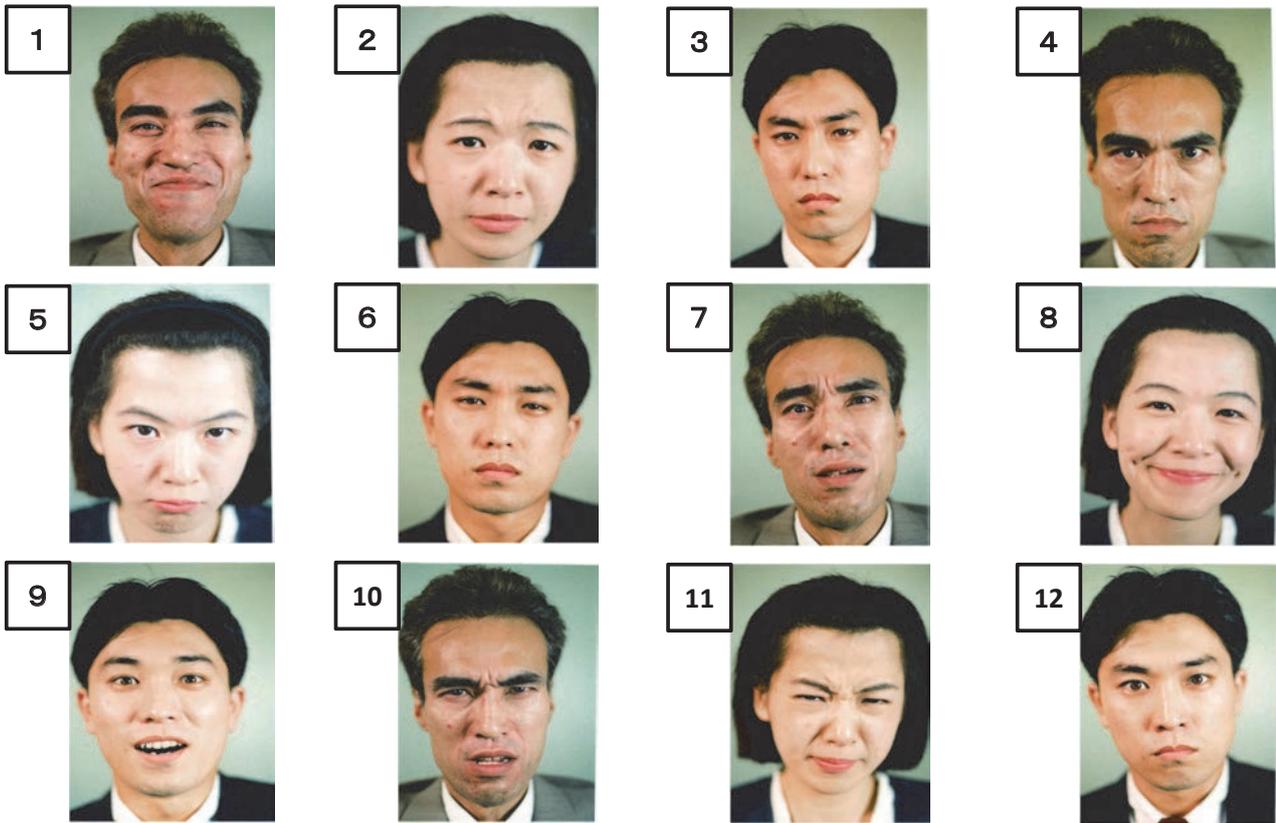
回答欄

3

※これは受講者配付用資料です。赤文字はスタッフ用の情報です。受講者に配付する際は削除してお使い下さい。

■下の写真を見てください。

写真の人物がどんな気持ち(感情)なのか考え、回答欄にあてはまる番号を書きましょう。



回答欄

※これは受講者配付用資料です。赤文字はスタッフ用の情報です。受講者に配付する際は削除してお使い下さい。

うれしい	1・8・9
悲しい	2・6・7
怒っている	4・5・12
嫌だなあ	3・10・11

【演習 2】

■表情の注目ポイントをロールプレイでチェック

- ・表情が異なる4つのロールプレイをお見せします。
- ・表情が与える印象を見比べてみましょう。

【場面】 ※DVD再生

- 登場人物は、上司（係長 ）と部下（ ）
- 部下は「仕事のことでとても困っているので相談したい」と上司に伝えたい

【ロールプレイの流れ】

- ①部下（ ）「すみません係長。今、よろしいですか？」
- ②上司（ 係長）「はい、大丈夫ですよ」
- ③部下（ ）「来週のイベントの件で相談したいことがあるんですが」

※これは受講者配付用資料です。赤字はスタッフ用の注意書きです。受講者に配付する際は削除してお使い下さい。

【演習の進め方】

- ・本演習ではDVDを使用します。
- ・DVD「第3回暗黙知の見える化ワーク コミュニケーションと表情」の【表情1】【表情2】【表情3】【表情4】を再生してください。映像を見た上で演習2を実施して下さい。

- ①それぞれの表情で当てはまるものに○を書きましょう。
- ②あなたは、どの表情が部下の気持ち(感情)と最も合っていたように思いましたか？
最も合っていると思ったものに□にチェックを入れましょう。

※これは受講者配付用資料です。赤字はスタッフ用の情報です。受講者に配付する際は削除してお使い下さい。

【表情1】 はどんな表情でしたか？

回答・うれしい ・ 悲しい ・ 怒っている ・ 嫌だなあ ・ 無表情

【表情2】 はどんな表情でしたか？

・ うれしい ・ 悲しい ・ 怒っている ・ 嫌だなあ 回答・無表情

【表情3】 はどんな表情でしたか？

・ うれしい 回答・悲しい ・ 怒っている ・ 嫌だなあ ・ 無表情

【表情4】 はどんな表情でしたか？

・ うれしい ・ 悲しい 回答・怒っている ・ 嫌だなあ ・ 無表情

5 まとめ

「表情の読み取り」について学ぶ

相手の非言語メッセージを読み取ることは大切

「表情」は代表的な非言語メッセージ

表情を見るとき注目ポイントは「ま・め・は・く・し」

最後に：今の気持ちをひと言

- ・今、考えていること、感じていることを
どんなささいなことでもよいので
1人ひと言お願いします。

※これは受講者配布用資料です。
赤文字はスタッフ用の注意書きです。受講者に配付する際は削除してお使い下さい。

【演習1の振り返りの手順】

- ①演習1の正答を伝えます。
- ②各表情について、顔のどの部分を見て判断したか受講者に回答を求めます。
- ③各表情の「読み取りのポイント」を伝えます。

■演習1の振り返り

顔のどの部分を見て気持ち(感情)を判断しましたか？注目した顔の部分に○をつけてみましょう。



【読み取りのポイント】

- ・口角が上がっている
- ・鼻のわきにしわがある



【読み取りのポイント】

- ・まゆが下がっている
- ・視線が下がっている



【読み取りのポイント】

- ・まゆが上がっている
- ・目が鋭く、力が入っている



【読み取りのポイント】

- ・まゆが上がっている
- ・鼻に横しわがある
- ・目が細くなっている

暗黙知の見える化ワーク

第4回 話しかけるタイミングを読む

目次

- 1 ねらい
- 2 グループディスカッション
- 3 相手に話しかけるまでの流れ
- 4 演習
【話しかけるタイミングを読む】
- 5 まとめ

1 ねらい

メッセージを送るタイミングを学ぶ

- コミュニケーションでは以下の3点が大事になります。
 - 言葉によるメッセージ
 - 非言語メッセージ
 - メッセージを送るタイミング
- メッセージを送るタイミングを読むための手がかりは、相手の非言語メッセージにあります。
- 今回は非言語メッセージのどんな点を見れば、タイミングを読む時の手がかりとなるのか学びます。

メッセージを送るタイミング＝職場での話しかけ

- ・ 職場での話しかけとは、主に上司や同僚に対する「報告・連絡・相談」のことです。
- ・ 職場では話しかけなくてはいけない場面があります。
- ・ 突然、用件を話し始めると相手が困る場合があります。
- ・ ただし、ずっと話さないままだと仕事が滞ります。

2 グループディスカッション

- 1 あなたが経験したこれまでの職場やその他の場面で相手に話しかけるかどうか迷った場面はありますか？それはどんな状況だったでしょうか。
- 2 あなたが「仕事中でも話しかけられても大丈夫」と思うときはどんなときですか？
- 3 あなたが「仕事中に話しかけられると困るな」と思うときはどんなときですか？

3 相手に話しかけるまでの流れ

「伝えたいこと(報・連・相等)」が発生したら、
まずは相手の様子を見る

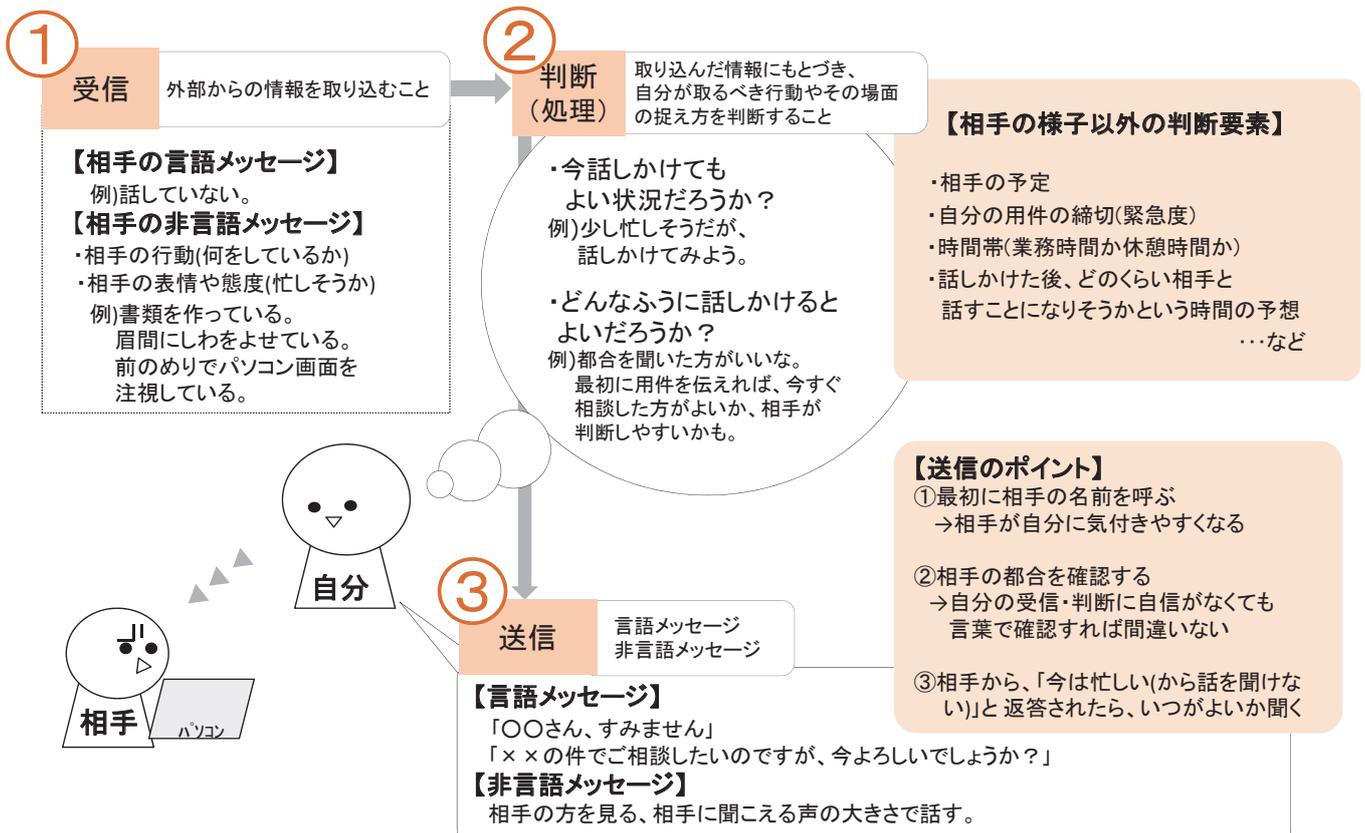
仕事の進め方がわからない！

- ・ 誰かに教えてもらおう
- ・ 誰に聞けばいいだろう
- ・ この仕事を最初に教えてくれた
〇〇さんに聞いてみよう

- ・ 今〇〇さんに話しかけても
よいだろうか？

- ・ 〇〇さんの様子を見る

相手の様子を見て、話しかけ方を判断し、話しかける



4 演習【話しかけるタイミングを読む】

※赤文字はスタッフ用の注意書きです。受講者に配付する際は削除してお使い下さい。

【目的】

上司に話しかけたいと思ったとき、自分の状況と上司の状況に応じて、話しかけるタイミングを読む体験をする。

【実施方法】

- ①スタッフが、受講者のどなたかを指名します(パスできます)。
 - ②指名された方は、「自分の状況」を下の表の中から一つ選びます。
 - ③指名された方は、上司の様子を見てください。 ※DVD再生
 - ④選んだ「自分の状況」のもとで、上司に対して自分がどう行動するかワークシートに記入してください。
- ※他の方も「自分だったら、どうするか？」を考えてみて下さい。

※これは受講者配付用資料です。本演習ではDVDを使用します。

【演習の進め方】

・DVD「第4回暗黙知の見える化ワーク 話しかけるタイミングを読む」の5種類の【上司の状況】の中から、いずれかを選んで再生してください。映像を見た上で演習を実施して下さい。

自分の状況(この中から1つ選びます)

- ①「15時までに報告して」と
上司から指示されている(今14時55分)
- ②上司に相談したいことがあるが、
今日中に相談できればよい(今10時)
- ③仕事上のトラブルが発生して、
今すぐ上司に相談しないと
対応方法が分からない

上司の状況 ※DVD再生	スタッフ数・ ロールプレイに使う道具
①1人でパソコン入力作業をしている	1名・パソコン1台
②声に出して、書類の枚数を数えている	1名・A4用紙20枚程度
③電話を終えた直後にメモをしている	1名・電話、メモ用紙、ペン
④社内の人と打合せ中	2名(上司と話し相手)・なし
⑤休憩時間に雑談している	2名(上司と話し相手)・なし

※これはスタッフ用資料です。受講者には配付しません。

【演習の進め方】

- ・本演習ではDVDを使用します。
- ・DVD「第4回暗黙知の見える化ワーク 話しかけるタイミングを読む」の5種類の【上司の状況】の中から、いずれかを選んで再生してください。映像を見た上で演習を実施して下さい。

5 まとめ

- ・相手の非言語メッセージだけで相手に話しかけてよいかどうかのタイミングを正確に読むことは難しいものです。
- ・話しかける際には「今、お時間よろしいでしょうか？」と相手に聞くことで、話しかけてもよいタイミングを確認することができます。

※「緊急の用件」のときは、相手にすぐに伝えることが必要な場合があります。

最後に：今の気持ちをひと言

- ・今、考えていること、感じていることを
どんなささいなことでもよいので
1人ひと言お願いします。

暗黙知の見える化ワーク(全4回)のまとめ

暗黙知の見える化ワークの振り返り

暗黙知の見える化ワークはこれで終了です。
4回のワークで学んだことは以下のとおりです。

【第1回】 コミュニケーションとは？

・コミュニケーションのプロセスを学び、体験しました。

【第2回】 言葉以外のメッセージを読もう

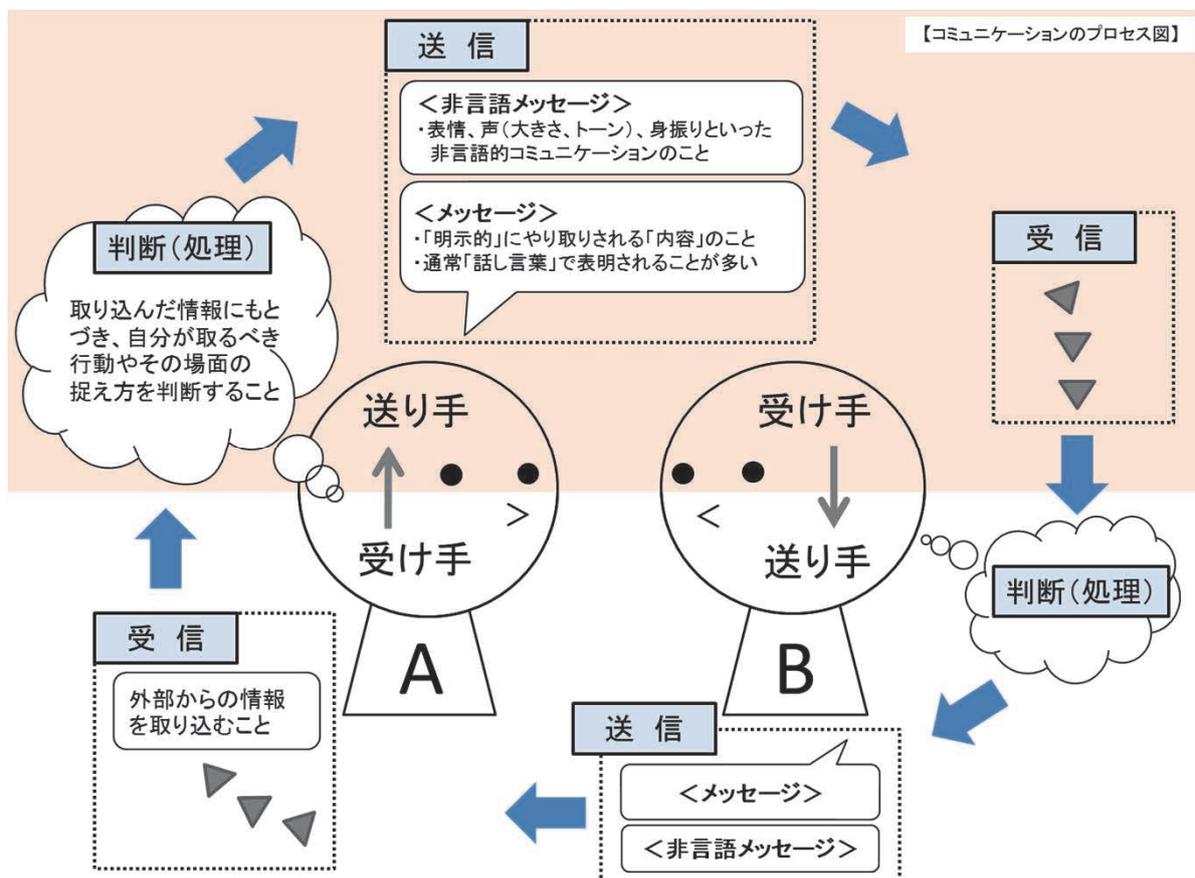
・コミュニケーションには言葉以外のメッセージ=非言語メッセージがあることを学びました。

【第3回】 コミュニケーションと表情

・非言語メッセージの一つである「表情」を読むときのポイントを学びました。

【第4回】 話しかけるタイミングを読む

・相手の状況を知ることの大切さ、相手を見た上で行動に移すことを学びました。



暗黙知の見える化ワークと 職場対人技能トレーニング（JST）

暗黙知の見える化ワークで学んだことは
職場でのコミュニケーションを行う時、
大切なポイントになります。

次回からのJSTでは、
皆さん自身がロールプレイに取り組みます。

暗黙知の見える化ワークで学んだことを
思い出しながらJSTのロールプレイに取り組んだり
他の人のロールプレイの様子を見てみましょう。

障害者職業総合センター職業センター実践報告書 No. 31

発達障害者のワークシステム・サポートプログラム
職場対人技能トレーニング（JST）の改良

発行日	平成 30 年 3 月
編集・発行	独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構 障害者職業総合センター職業センター 〈所在地〉〒261-0014 千葉県千葉市美浜区若葉 3-1-3 〈電話〉 043-297-9043（代表） 〈URL〉 http://www.nivr.jeed.go.jp
印刷・製本	株式会社 廣濟堂

NVR