

## 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)<sup>1)</sup>。

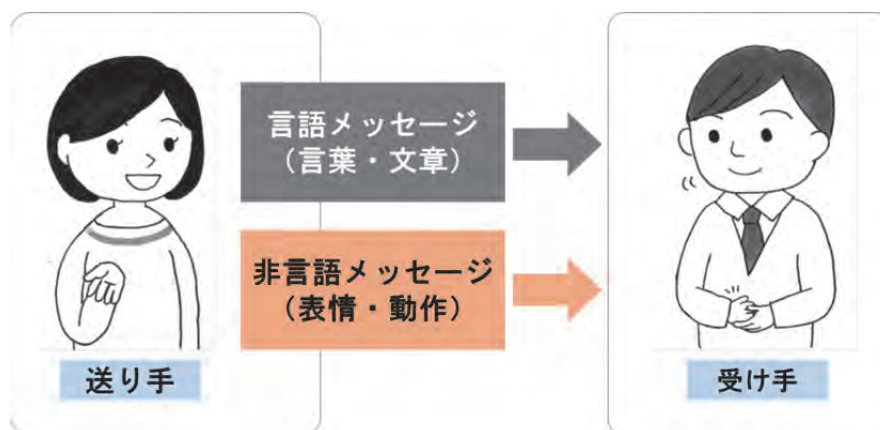


図5 コミュニケーションの分類

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<sup>2)</sup>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)。

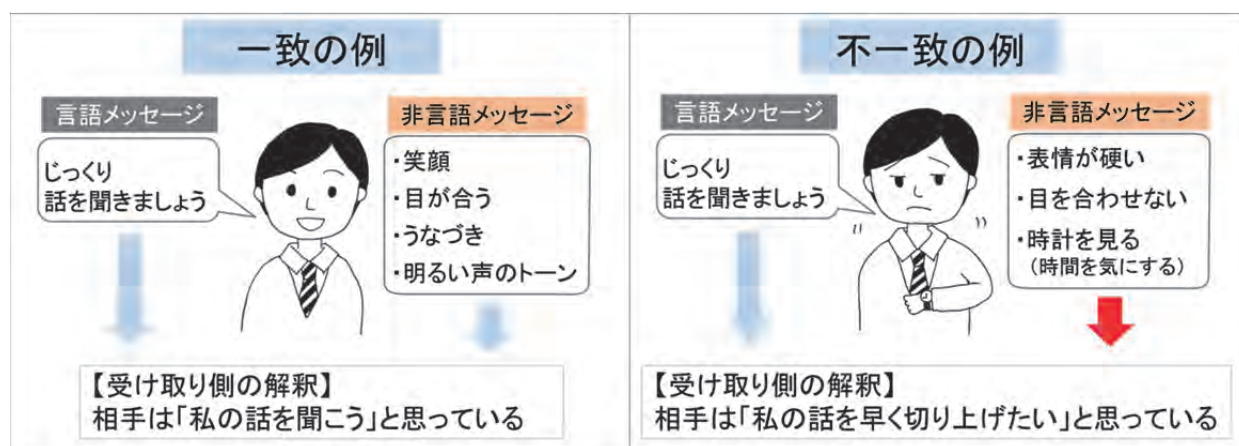


図6 非言語メッセージの重要性

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<sup>3)</sup>。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<sup>4)</sup>。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<sup>5)</sup>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<sup>6)</sup>。

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」<sup>7)</sup>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)。

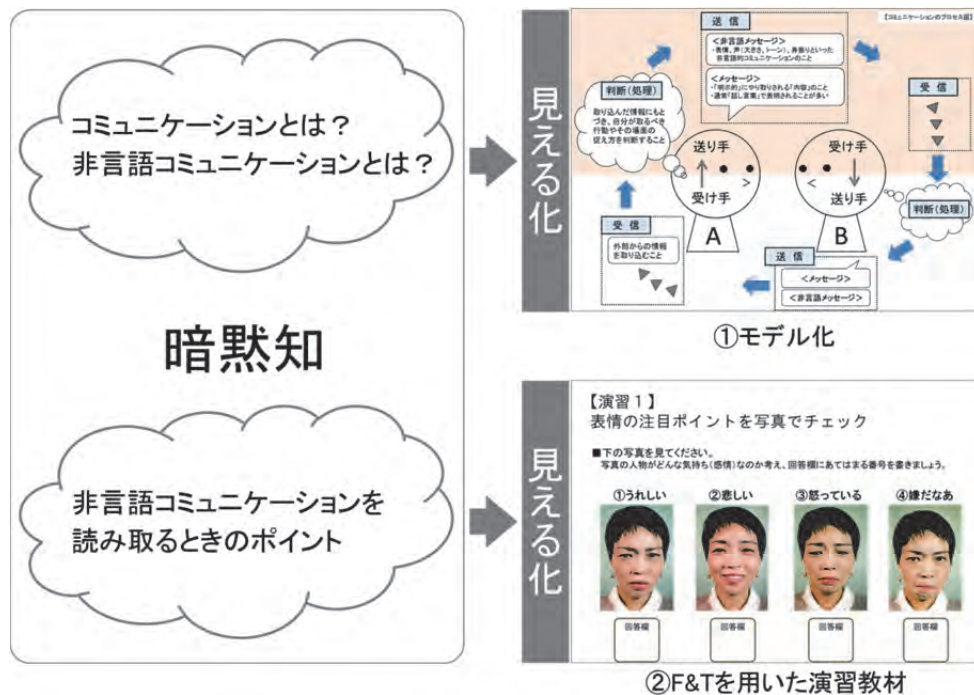


図8 暗黙知の「見える化」

(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。

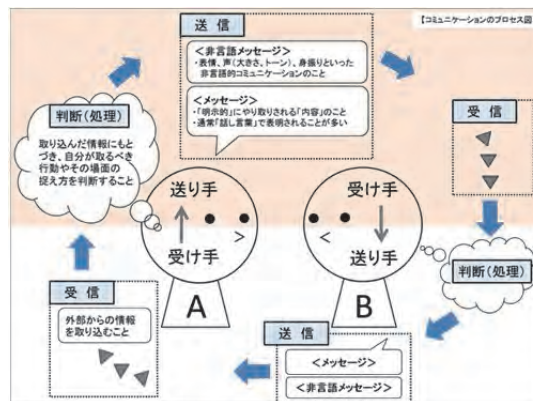
#### 第1回「コミュニケーションとは」

【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

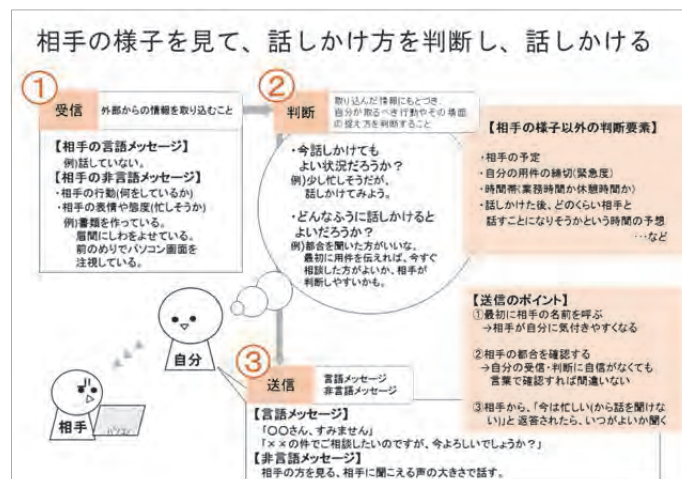
顔の注目ポイント	表情の変化	一般的な意味 <small>(注)第二の印象は感情・姿勢の暗示を示す。</small>
ま 眉(まゆ)	上がっている	怒っている
	下がっている(ハの字)	悲しい・困っている
	眉の間が狭い	いやだなあ
め 目(め)	細くなる	いやだなあ
	鋭く力が入っている	怒っている
は 鼻(はな)	視線が下がっている	悲しい
	上の部分に横しわ	いやだなあ
く 口(くち)	口角が上がっている	うれしい
	引き結んでいる	怒っている
し しわ	鼻のわきなど	うれしい
	鼻の上	いやだなあ

### 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のと大体「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かの分かりやすいものと思われる。

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）。

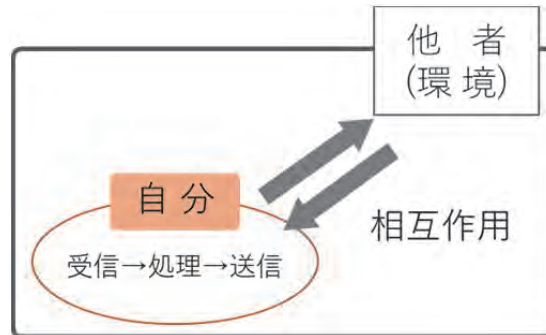


図9 個人と他者（環境）との相互作用

「他者」は人間にとって最も重要な環境といわれますが<sup>1)</sup>、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）。

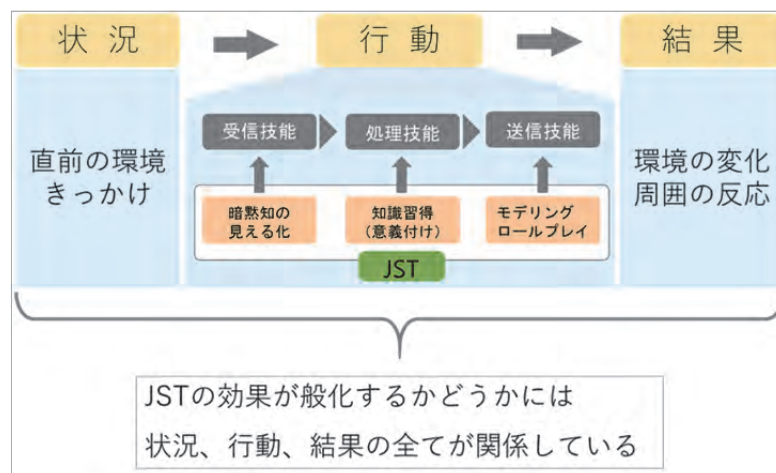


図10 JSTの効果に関連する要素

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<sup>2)</sup>。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。

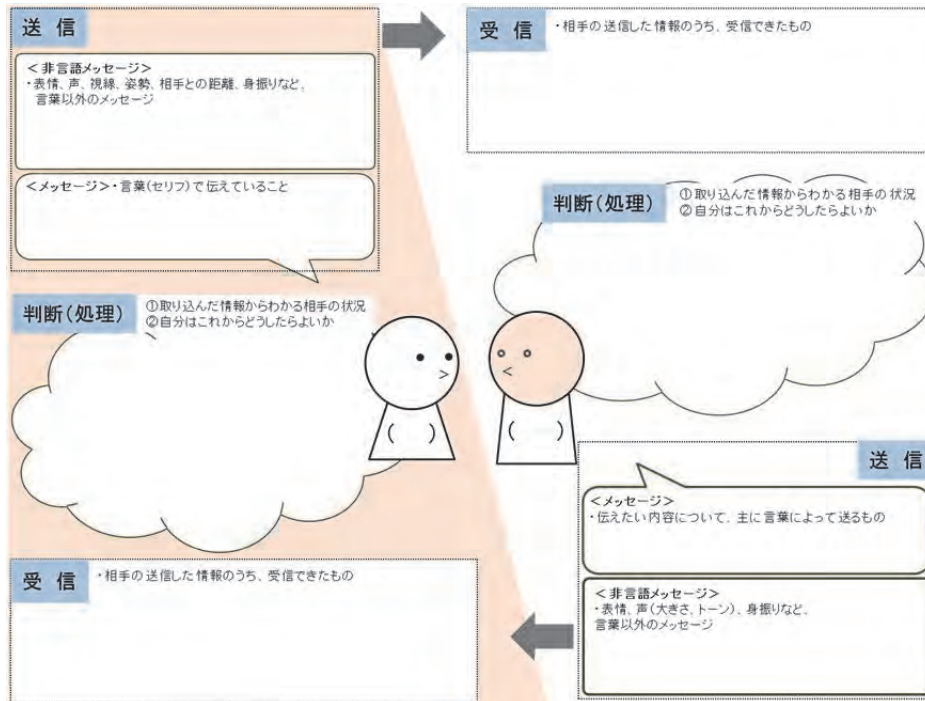


図 11 コミュニケーションのプロセス図

### (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しれないと思った。
- ・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）。

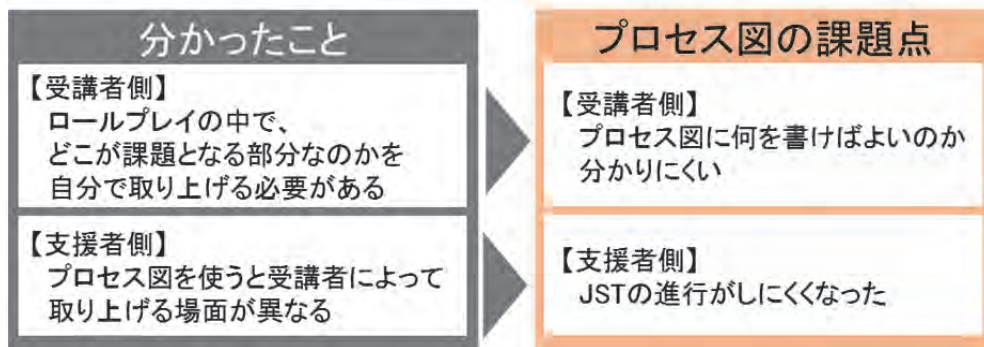


図12 プロセス図の課題点

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）。

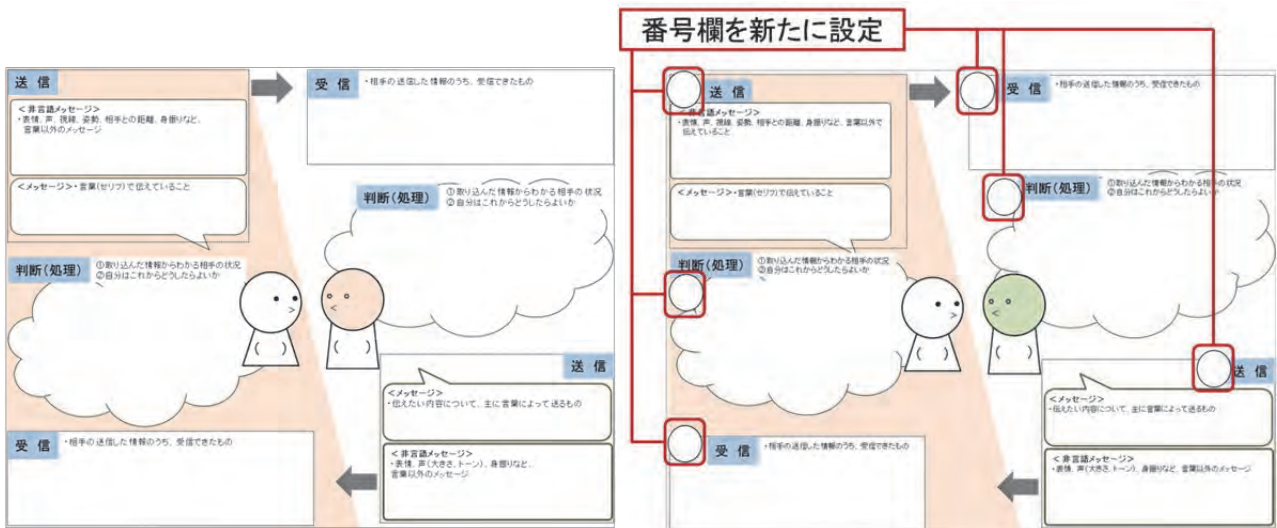


図13 改良前(左)と改良後(右)のプロセス図

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えやすくなった。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)。



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。

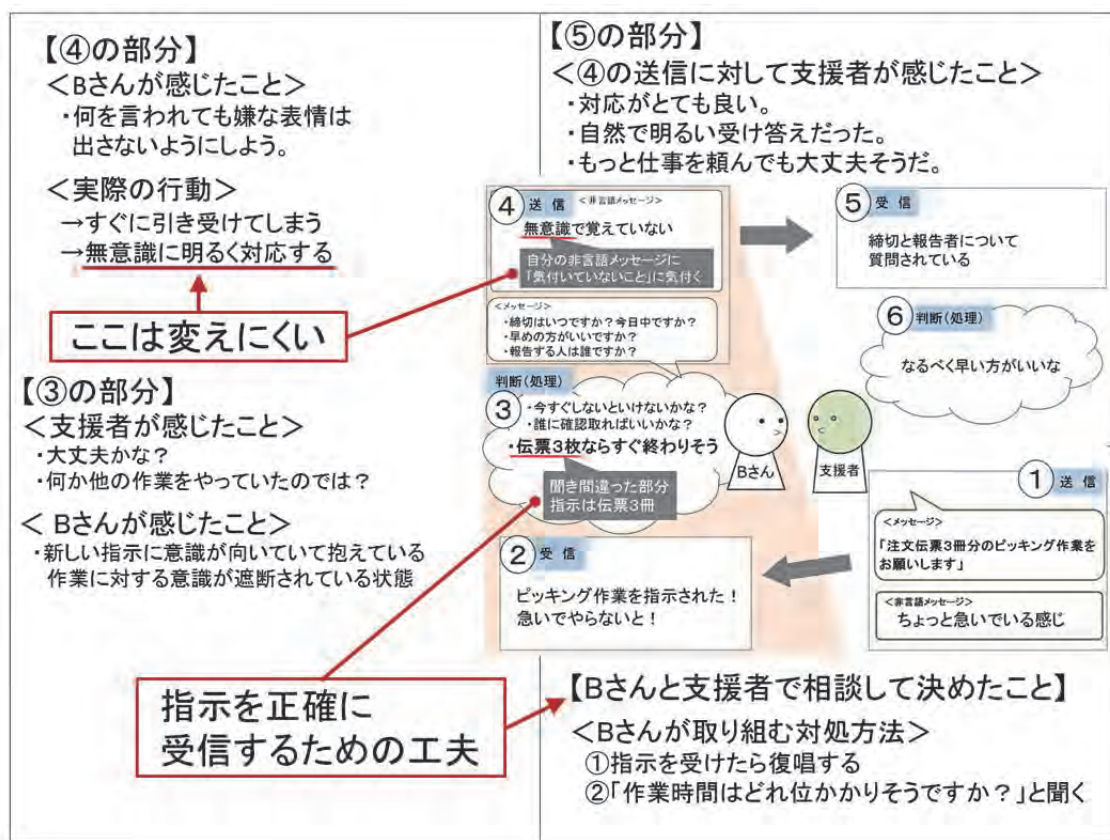


図 16 課題の整理と改善案の検討

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
<ul style="list-style-type: none"><li>・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。</li><li>・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。</li></ul>
支援スタッフの感想
<ul style="list-style-type: none"><li>・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。</li><li>・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。</li><li>・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。</li></ul>

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.