

非言語コミュニケーションの力を 感じてみよう！

オープンキャンパス2019 模擬講義

県立広島大学保健福祉学部人間福祉学科
松宮透高・永野なおみ
國定美香・手島洋

はじめに

ソーシャルワーカーは、様々なニーズや困難を抱えた人たちに向き合い、支援を行う仕事です。

そのため、面接を通して、相談者がどんなことで困っているのか、どんな感情を抱いているのかななどを正確に理解する力が必要になります。

面接を行うときには、伝えることと共に、相談者の話を聴くこと（傾聴）がとても重要ですが、ソーシャルワーカーが聴くのは、言葉だけではありません。

本日は、言語によらず表現されることやそれを受けとめる力について、学びたいと思います。

この授業は『社会福祉援助技術演習』の模擬講義です

ソーシャルワーカーには、社会福祉の基本となる考え方(価値観)と社会福祉に関わる幅広い知識、そして実際に相談支援を行うための技術が求められます。

『社会福祉援助技術演習』は、講義で学んだ知識や技術を、支援の場面で用いる練習をする、“やってみる”科目です。

相談者とのコミュニケーションの取り方や、面接の進め方、記録の書き方など、実際に”やってみる”ことを通して、身に付けていきます。

この科目で学んだ技術は、さらに社会福祉実習で“やってみる”ことで、実践力として磨かれていきます。

コミュニケーション (communication)

人間が互いに意思・感情・思考を伝達し合うこと。

a. 言語コミュニケーション: 言葉や文字で伝える。

b. 非言語コミュニケーション: 視覚や聴覚などに訴える身振り、表情、声などの他、多様な方法がある。

* ソーシャルワーカーは、それぞれの特性をよく理解し、送り手としての力、受け手としての力を高める必要があります。

非言語によるコミュニケーションとは・・・

①時間的行動

- a. 面接の予約時間(遅れて来る・早く来すぎる)
- b. 面接の打ち切り時間(打ち切りたがらない・早く打ち切りたがる)
- c. 肝心の話題に入るまでの時間
- d. 話の総量・グループ面接の場合は話の独占量
- e. 問いかけに対する反応時間(沈黙など)

②空間的行動

- a. 面接者や他のメンバーとの距離
- b. 座る位置
- c. カバンなど、物を置く位置

非言語によるコミュニケーションとは・・・

③身体的行動

- a. 視線・アイコンタクト（凝視する・視線をそらすなど）
- b. 目の表情（目を見開く、涙ぐむなど）
- c. 皮膚（顔面蒼白・発汗・赤面・鳥肌など）
- d. 姿勢（頬杖をつく、肩が上がったままこわばる、うつむく、身を乗り出す、腕を組む、足を組む、半身をそらすなど）
- e. 表情（無表情・顔をしかめる・微笑む・笑う・唇をかむ・泣くなど）

非言語によるコミュニケーションとは・・・

- f. 身振り(手まねで説明する・握りこぶし・肩をすくめるなど)
- g. 自己接触行動(爪をかむ・体を掻く・髪をいじる・鼻をさわる・口をさわる・指を組み合わせるなど)
- h. 反復行動(貧乏ゆすり・体を揺する・手による反復行動・ボタン、服、ハンカチなどをもてあそぶ・鼻をかむなど)
- i. 意図的動作(指をさす・同意のうなずき・否定の頭ふり・メモを取るなど)
- j. 接触(注意を促すために相手にさわる・握手するなど)

非言語によるコミュニケーションとは・・・

④外観

a. 体型

b. 服装(派手・地味・慎重深い・きちんとした着こなし・だらしない着こなし・アンバランスな着こなしなど)

c. 髪型(よく変わる・変わらない・手入れが行き届いている・手入れが行き届いていないなど)

d. 化粧(有／無・濃い・若づくり・セクシーなど)

e. 履物

f. 携行品

非言語コミュニケーションとは・・・

⑤音声

- a. 語調(明瞭／不明瞭・口ごもる・声をひそめる・よわよわしい・抑揚がない・子供っぽい・吃るなど)
- b. 音調(ハスキー・かん高い・低いなど)
- c. 話し方の速さ
- d. 声の大きさ
- e. 言葉づかい(正確・不正確・固い・柔らかい・丁寧・ぞんざい・言葉づかい)

(春樹豊編『心理臨床のノンバーバル・コミュニケーション』、川島書店より)

感情と表情

- ①喜び:唇の両端が耳の方に引かれる。頬が持ち上がる。
- ②悲しみ:眉が寄せられる。唇の両端が下がる。頬が下がる。
- ③怒り:唇が固く結ばれるか、四角く開く。眉の内側が下がる。瞼が下に引かれる。
- ④驚き:眉とまぶたが持ち上がる。顎が下がリ口が開く。
- ⑤恐怖:眉が上がり寄せられる。瞼が持ち上がる。唇は耳の方に水平に広がる。
- ⑥嫌悪:上唇が持ち上がる。下唇が突き出される。鼻にしわが寄せられる。
- ⑦軽蔑:口角の一方が耳の方に引かれ強く締められる。顔がやや横向きになる。

(工藤力著『しぐさと表情の心理分析』、福村出版より)

演習1 表情で表現する

近くに座っている人と、2人一組になります。2人で向かい合い、講師の指示に従って、以下をやってみましょう。役割を交代して、もう一度行います。

- ①じゃんけんで勝った人をAさん、負けた人をBさんとします。
- ②Aさんは、ある感情を込めた表情を作ります。Bさんは、よく観察し、その感情を当てて下さい。
- ③Bさんは、なぜそのように思ったのかを伝えます。Aさんは、そこから自分の非言語コミュニケーションの特徴を考えてみましょう。
- ④役割を交代してもう一度行います。

演習2 非言語コミュニケーションの影響力を知る②

近くに座っている人と、2人一組になります。講師の指示に従って、Aさんから以下の文章を読んで下さい。Bさんと役割を交代して、もう一度行います。

「〇〇さん、こんにちは。今日もとても暑いですね。体調はどうですか。」

* 〇〇さんには、ペアを組む相手の方の名前を入れて下さい。

- ①自分が普段話す速度で言う。
- ②できるだけ早く言う。
- ③少し語尾をのぼしながら、ゆっくりした速度で言う。

感じたことを書いてみましょう。

それぞれの言い方に対して、どんな印象をもったでしょうか。

- ①相手が普段話す速度で言われたとき。
- ②かなり早い速度(できるだけ早く)で言われたとき。
- ③少し語尾をのばすゆっくりした速度で言われたとき。

演習3 非言語コミュニケーションの影響力を知る①

近くに座っている人と、2人一組になります。講師の指示に従って、以下をやってみましょう。役割を交代して、もう一度行います。

- ①話し手は、好きな食べ物について話します。聞き手は無表情、無反応で聞きます。
- ②話し手は、同じ話をします。聞き手は、否定的な表情・態度(嫌悪、軽蔑、首をひねるなどの懐疑的な態度)で聞きます。
- ③話し手は、同じ話をします。聞き手は、受容的な表情・態度(うなずきやあいづち、話題に応じた驚きや悲しみ、喜びなどの表情を示す)で聞きます。

感じたことを書いてみましょう。

①無表情な相手に話したとき

②否定的な表情・態度の相手に話したとき

③受容的な表情・態度の相手に話したとき

おわりに

困難を抱えた人を支援するとき、最初の仕事は、正確な情報の収集です。

言葉で語られることだけが、真実ではありません。言葉によらない非言語コミュニケーションによって、相談者は多くのメッセージを発しています。

そして、非言語コミュニケーションには、多様な種類があり、時には言葉より雄弁に、相談者の本心を伝えます。

それをしっかり捉えることで、相談者との信頼関係が築かれ、ほんとうに必要な支援が可能になるのです。

よいソーシャルワーカーになるために、今日から少しだけ、非言語コミュニケーションに着目してみませんか。

ご清聴ありがとうございました。

皆さんにまたお会いできることを願っています。



社会福祉：その社会に暮らすすべての人々が、幸福な状態にあるよう努めること

➡ 社会はその成員の幸福に責任を負う

* 語源からみると・・・

福：神の恩恵によって豊に恵まれること

17 祉：神が足を止められる、とどまられる所にいる幸せ

社会福祉の対象の変化

①かつては、お金や物の不足している人が対象

⇒ お金や物を確保して、与えることが大きな役割だった

⇒ 家族や親族の助けが受けられない人が中心だった

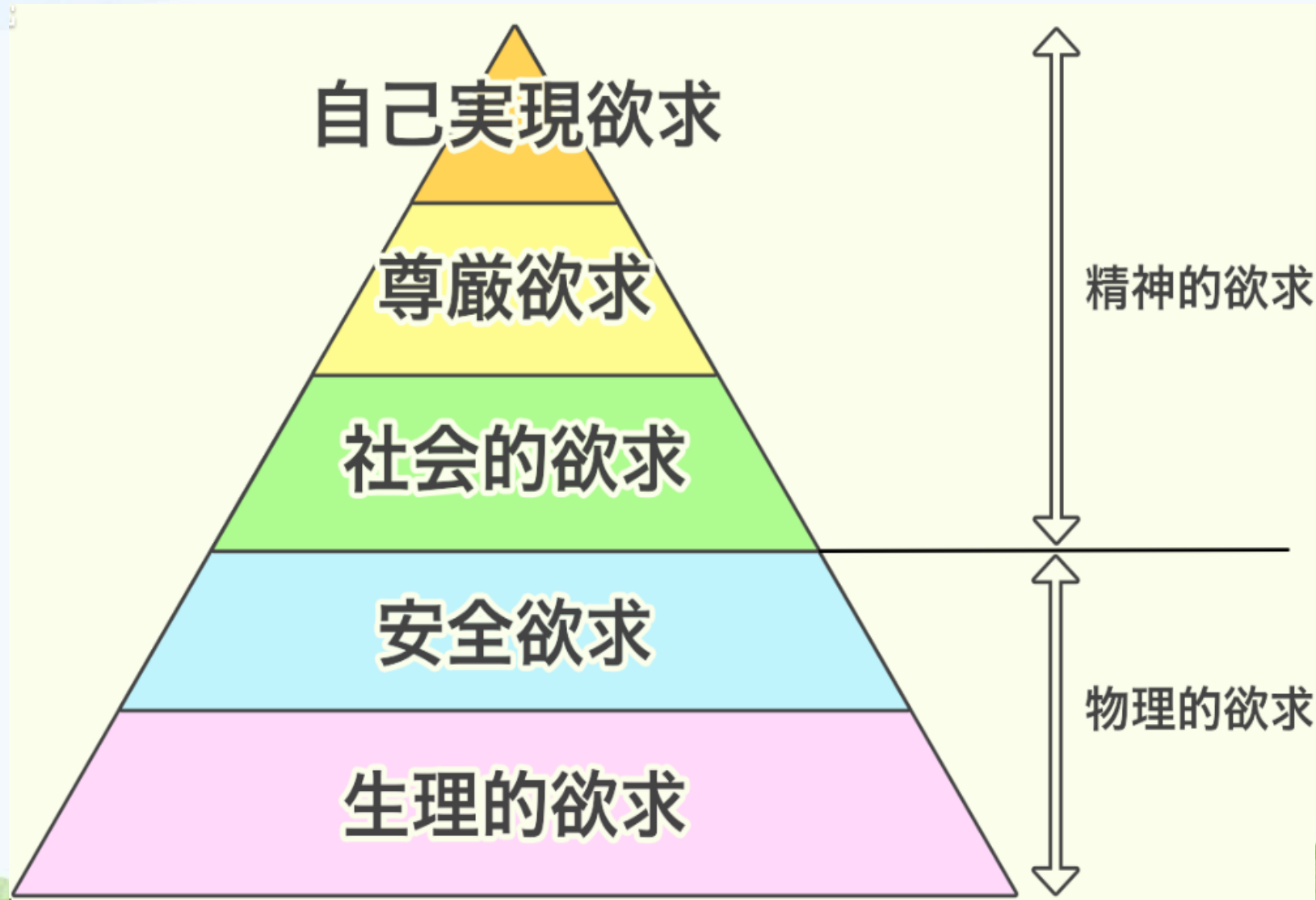


②現在では、すべての人が対象

⇒ お金や物の充足だけでなく、自立した生活を支える役割も担う

⇒ 家族の力が弱くなり、だれもが福祉を利用するようになる

マズローの欲求段階説



病気やけがによって起こること



ご清聴ありがとうございました













