１．研究テーマ

『言葉を通してのコミュニケーションが
苦手な人とのコミュニケーション』

２．研究目的

私たちの研究テーマは「言葉を通してのコミュニケーションが苦手な人とのコミュニケーション」で、研究目的は夏のサービスラーニングの活動の中で私たちが学んできた、高齢者とのコミュニケーション・知的障害者とのコミュニケーション・児童とのコミュニケーションにおいてどうすれば円滑にコミュニケーションが行うことができるのかを探るためだ。それぞれの分野において、対象者の本音をどのように引き出せばいいのかというのが重要となってくる。今回はそのコミュニケーション法についての研究を深めた。

３．研究方法

研究を進めるにあたって、三つのグループに分けた。高齢者とのコミュニケーションをネットワーク大府とだいこんの花で高齢者を中心に活動した、後藤と山田が担当し、知的障害者とのコミュニケーションをゆめじろうで知的障害者を中心に活動した片桐と、ベタニアホームで高齢者を中心に活動したが､普段からサークルで知的障害者と関わりを持つ、岩田が担当した。児童とのコミュニケーションはあんだんてで児童を中心に活動した、細井が担当した。

コミュニケーションというのは人が人と関わるためになくてはならない手段である。夏の活動の中で私たちの一番の課題となった、各対象者とのコミュニケーション手段やコミュニケーションの中で意識したいことなどを、各分野で調べを深めた。自分が実際に活動を通して感じたこと、学んだことなども思い出しながら、文献やインターネットなどでもコミュニケーションについて調べ、自分たちの考えをまとめていくという方法をとった。

４．研究内容・結果 ／ ５．活動先の現状と課題

高齢者とのコミュニケーションについて

言葉をうまく話すことができない高齢者には、認知症・失語症など病気によるものや、性格上・ストレスなど精神的なものが要因となっている場合がある。そのような高齢者の方々とどうしたら円滑にコミュニケーションをとることができるのかを考えてみる。例としてあげた高齢者の方々が全く言葉を話せないためにコミュニケーションがとれないというわけではなく、ただ言葉を話すのが苦手だという捉え方をしてみる。つまり、こちら側（支援者）が何かしら工夫をすれば、相手の方が話しやすい状況はいくらでもつくることができるのだ。

しかし、私たちが気をつけなければならない点もいくつかある。まず高齢者の方（とくに認知症の方）に対し話し方がベビートークしがちになっていないだろうか。ベビートークというのは赤ちゃんに話しかけるように…という意味である。高齢になってくると、心身ともに衰え一人ではできないことも増えてくる。どうしても誰かに頼りながらでなければ生活できなくなってくる場合もある。ここでひとつ覚えていかなければならないのは、自分一人でできることが減ったとしても、子どもになるわけではなく、自分よりも何十年も長生きしている人生の先輩であるということに変わりはない。そんな先輩方にベビートークで話すことにより、相手の尊厳を損なってしまう。相手の尊厳を大切にできるコミュニケーションが求められる。ふたつめに高齢者に対し、常に守り体勢に入っていないだろうか。前に述べたように一人ではできないことも多いかもしれないが、自立できている部分もある。その自立している部分を見ようともせずに、無意識に保護体勢に入ってしまい、それがコミュニケーションをとっていくうえでも大きな影響を与えている。不必要にゆっくり話す、何でも手伝うなど保護するようなコミュニケーションをとり続けることにより、高齢者の人格が尊重されないコミュニケーション法があたりまえとなってしまう。また、高齢者側が話し手のペースに合わせることによりますますそれが周囲に広がっていってしまう。

このような高齢者を取り巻くコミュニケーション環境を改善していくためには、老化について抱いている誤った先入観や思い込みを正し、正確な知識を身につけることが必要である。また、高齢者自身がどういった点でのケアが必要か必要ないのかをしっかり自己主張でき、自分自身の意思を伝えられ、それらが支援者側にも理解できるような環境をつくることが必要である。まずは、言葉以外でも相手の意思をキャッチできるよう、相手のことを理解し相手の意思を尊重したコミュニケーションをとることから、始めていけたら…と考える。

〈活動先の現状、課題〉

だいこんの花では、こじんまりとしたデイサービスを中心にしているというだけあって、利用者の方に対するコミュニケーションは十分できている。しかし、課題はある。利用者のほとんどが隣町などから来ている人ばかりで、だいこんの花の周囲に住んでいる人の利用はあまりない。近所では「あそこはデイサービスをやっているらしい。」くらいの認識で

あり、全くコミュニケーションがとれていないというわけではないが、本来は一番に深くしておきたい近所間のコミュニケーションが浅いものとなってしまっている。逆に言うと隣町などからの評判はなかなかいいという。今の現状から言うと、様々な場所から集まった利用者の方々が利用者同士、職員の方々と楽しくコミュニケーションをとれる場所が実現されている。しかし、そこに近所の方々の力というものが加わればさらに良くなるだろう。そこで、だいこんの花の周囲に住むご近所さんから、だいこんの花に対する理解を得るためにコミュニケーションを深めていくことが課題となる。

①知的しょうがい者 ②精神しょうがい者とのコミュニケーションについて

①　知的しょうがい者とコミュニケーションをとるうえで、話し言葉がわかりづらかったり、私たちが話した言葉がうまく伝わらなかったりした経験はないだろうか。それ以前に彼らにどのように話しかけたら良いのか、話す前から躊躇してしまうことはないだろうか。今回の研究は主に、知的しょうがい者と援助者間でのコミュニケーションで出てくる課題と、コミュニケーションをするうえで私たちができる工夫を考えていきたいと思う。

本題に入る前に、これから述べることは、知的しょうがい者すべてに共通するものではなく、そして知的しょうがい者と話すときのマニュアルでもないことを断わっておく。

まず初めに、知的しょうがい者とのコミュニケーションが難しいと思われる原因について述べたいと思う。知的しょうがいとは、一般に“脳の一部に損傷を受けた結果、記憶、推理、判断などの知的機能の発達に遅れがみられ、社会生活などへの適応が難しい状態”をいう。なので、脳が受けた損傷の部位や程度によって、知的しょうがいの状態も異なり、みんなが同じという訳ではないが、文章を正しく理解したり、数字を読み取ることが苦手だったりする。

また、今回使用した参考資料に、知的しょうがい者の話し言葉がわかりづらい原因として生理学的な面から指摘していた。知的しょうがい者の中には、カタルという粘膜の炎症や、運動機能障害が見受けられることがあり、自分の意思を十分に話し言葉で表現することが難しい場合があるということだ。そしてもう一つ、知的しょうがいと聴力損失の関係性だ。知的しょうがい者は、健常な人よりも聴力損失を被っている場合が多いということが指摘されていた。これらの生理的なものからもコミュニケーションが難しくなっているということは、なかなか知られていないと考える。上記のことは、すべての知的しょうがい者に当てはまるということではないが、これらにも配慮したコミュニケーションをすることが望ましいのではないかと考える。

次に、コミュニケーションをするうえで私たちにできる工夫について考えていきたいと思う。　上記で述べたように、知的しょうがい者とのコミュニケーションをするうえでいくつか課題と思われる点があげられた。これらの問題は、単に課題の部分に目を向け解決していくのではなく、コミュニケーションが行われている集団全体を視野に入れて考える必要がある。よって、コミュニケーションをするうえで私たちができる工夫を考えていきたいと思う。ここでおさえておきたい４つのポイントがある。①言葉とともに身振りや図、絵などを用いる②答えやすい聞き方をする（例：「ＡとＢどちらがいいですか？」といった

具体的で選択可能な方法を使う）③何かを指示するときなどは、まず自分がやってみせてから、次に一緒にやる。これを繰り返せば、ゆっくりでも学習していく④相手を思いやったつもりでのあいまいな言葉は使わずに、はっきり伝える。こうしたことを考慮してコミュニケーションをしていくことで、相手が会話や動作を理解しコミュニケーションが円滑に行われるようになると考える。

② 精神しょうがい者とのコミュニケーション方法の改善を目指して行われていることについて調べる。統合失調症が障害を受ける心理的機能の面で見ると、情報処理障害によるコミュニケーション障害であり、統合失調症の障害は認知思考障害である。

近年、精神しょうがい者のリハビリテーションプログラムとして SST(生活機能訓練)の有用性が報告されている。しかし、一方で SST は対象者がそれぞれの課題を達成したときに「誉める」ということを「社会的強化」としているために、抽象能力に障害のある精神しょうがい者にとって、それが強化となりうるか疑問視する見方もある。

コミュニケーションを改善し、生活機能を高めるためには「自己認知や状況認知が改善されること」と「興味、関心、意欲を持つこと」が重要な要素である。

＜活動先の現状、課題＞

私の活動先では、精神しょうがい者だけではなく障害を持つ方が共に生活をする施設であった。そのため、一人ひとりに対する十分な対応が難しく、精神しょうがい者の方にとっては、話しかけられたときに適切な対応をしなければ、不安を与えてしまう。社会で受け入れてもらうことができず障害を持ってしまった方もいるため一人ひとりに十分な対応ができる環境を求められていると考える。しかし、実際様々な障害を持つ方が共に生活する施設であるためコミュニケーションのとり方としての課題はとても多い。

私たちがこのような場でコミュニケーションをとるためには、ニーズに合わせた会話・きっかけ作りなどとても難しい。

私の活動先（サークル）では、知的しょうがい者と共に休日を楽しく過ごせるよう様々なレクリエーションをしている。そこでのコミュニケーション面では、今回の研究内容と重なる部分がある。話し言葉が聞き取りづらかったり、話しかけても反応が薄かったり、また、自己主張ができる人もいれば、なかなかできなくて、こちらから話しかけないとずっと話さずにいる人もいる。しかし、私が思うのは、みなさんそれぞれ“今考えていること”や“昨日の出来事”など全部ではありませんが、誰かに伝えたいと思うときがあるということだ。それを伝えるきっかけを作れるか作れないかで、極端にいえば相手の気持ちが良いほうに向かうか、落ち込んでしまうか変わってくると考える。私たちは、相手が気持ちを押さえ込まないように、そして伝えたいことが発信できるように心がけて活動している。しかし、大きな行事になるときや集団行動の時など、こちらの事情で疎かになってしまうときもある。集団での大きな行事の時こそ、さらに人と人とのコミュニケーションを楽しみ、人との輪を広げるチャンスなので、その面はこれからの私たちの課題だと考える。

子どもとのコミュニケーションについて

●大人から子ども(支援者→利用者)へのコミュニケーションのアプローチ

現代の子どもの問題は、対人関係において自分は人に理解されないのではないかという不安から孤独となり、それに対する解決の糸口を見出すことができずに不信やコミュニケーションすることをあきらめてしまう子どもが少数いることである。そういった子どもは、いわゆる「いい子」でみんなと仲よくしているように見えるのだが、実際には積極的に自分から人とかかわっていこうとしない子どもである。しかも、そのこととの関連で孤独感はコミュニケーションをおこなう相手の有無と深く関係している。

◎わかり合う「対」の関係の重要さ

すなわち、子どもを孤立から救う鍵は、わかり合う体験とわかり合う相手の存在の有無にある。どのようにしたらこの体験に向かう行動を促し、人間関係をつくろうとする意識をよび起こすことができるかが子どもを孤立から救う第一歩なのである。問題は、集団の中における個と個との関係にあるのだ。集団のレベルで「みんな仲がいいか、どうか」ではなく、そこに「個のかかわり合いがあるか、どうか」である。それは、「わかり合う」ということであろう。だれかと「わかり合った」ことがあるか否かが重要なのである。たとえひとりであっても自分を理解してくれる者がいることを確認し、他者を理解しようとする意識を持つことができれば、コミュニケーションを良好な状態に形成することが可能である。大人（教師や親）にとって重要なことは、その子にわかり合う「対」の関係があるか、他のだれとどのような「対」の関係でかかわり合っているか、そして「対」の関係がどのように広がっていっているかを見ることである。子どもがひとりでもよいから、わかり合う「対」の関係ができるような活動を行う必要がある。

◎「対」の関係の形成法

「対」の関係の形成は、双方向のコミュニケーション活動の基盤である。すなわち、人間関係のないところにコミュニケーションは成立しないが、その人間関係をつくるのはコミュニケーション活動である。意欲を失っていて自己閉鎖的な子も、その逆に自己主張が強くて自己中心的な子も、相互不理解の状態から脱するには、相互交流・相互理解の活動を体験させなければならない。意識的に一方が上位に立ち、一方が下位に位置するような関係では、インタラクティブ（相互作用）なコミュニケーションは成立しない（たとえば、教師が発問し、子ども・生徒がそれに答えるとか、能力のある子がそれを発揮して他に働きかけるとかの活動は、「対」の関係の成立を阻害する）。それぞれが発信、受信の主体となって、相互に何かを受けとめ合うような活動を設定しなければならない。あるいは、相互に何かを協力しあってやりとげるといった活動も大事な体験ではないだろうか。対等な「対」の関係の中で話し合ったり、いっしょに何かをしたり、そして、相互に影響し合い、啓発し合う相互作用活動を設定するようにしなければならない。

●子どもから子ども(利用者⇔利用者)へのコミュニケーションのアプローチ

最近の子どもの傾向として、あたえられた場でのスピーチ（あらかじめ発表原稿を用意しておこなう発表活動）はやらせればできるが、友達とのかかわりの中でものを言う力はかなり弱まっていると考えることができる。友達とのかかわりの中で自分を表現あるいは主張してこそ、自分のアイデンティティーを確立できるはずである。人とのかかわりの中

で自己表現・自己主張ができなくては、人間関係に消極的、自己閉鎖的になっていかざるをえない。子ども同士、ひとりが発言するのではなく、互いに発言し合うようにするためにはどうしたらいいか。ここでは以下 3 点、例を挙げて説明する。

1）内容的に自分から話したくなるような話題を持たせること

それぞれの子どもが進んで提供したくなるような情報、主張したくなるような意見を持つことがコミュニケーション活動の出発点である。そのためには、十分な話題の掘り起こしと題材のたがやしをしなければならない。

2）相手の話をよく聞かなくては次に展開しないような、活動を設定すること

よく聞いてくれる人がいるから話すのである。そのような聞き手を育てることが、双方向のコミュニケーションを成立させる上での基本である。自分ばかり話したがるような話したがり屋の子どもも、人の話をよく聞くようにしなければならない。そのためには、「ことば」の学習としては、何を話すかの前に、何を聞きとったかを問題にする必要がある。話し合い活動を、「聞いて話す」を基礎として設定することである。

3）それぞれの存在価値を認め合うような発表活動と交流活動とを設定すること

ひとりひとりが、友達に無視されたりなめられたりせず、集団の中で互いに認め合うような、自立した存在にならなければならない。そのためには、情報発信と意見発表そして共同討議を充実させる必要がある。学校の教室などを友だちとのかかわり合いの場として成立させる。今、求められているのは、そのような相互理解・相互啓発の人間関係である。

参考文献:「子どものコミュニケーション意識－こころ, ことばからかかわり合いをひらく」
編著　田近洵一　学文社　2002 年
引用（一部要約）P140~P145

〈活動先の現状、課題〉

◎現代の子どもたち

現代の子どもたちは、学校や家庭などでは大人の作ったルールに縛られて、自分を出すことができない。また親からの過度の躾や教育により、遊びを通してストレス発散ができず、携帯ゲーム機や家庭でのゲームの中だけで遊ぶのである。それらは、自分の中だけで事を運ぶことができるため、他者とのコミュニケーションが必要ない。ほかの理由として外で遊ぶことは、危険が多い（危険人物による犯罪行為の増加など）ため小さいころから親が許さない。そう考えていない親の中には、子どもを外で遊ばせてあげたいと考えているものの、時間がない、体力がないなどの理由から、結局外で遊ばせることができない。このようにゲームなどの電子機器を使わない外遊びがされないことによって、自分の意思を相手に伝える機会が失われてしまう。このような現代のさまざまな事情に応えるために、親子の広場あんだんて（以下あんだんて）は活動を行っている。

◎現状

現状は、あんだんてでの遊びを通して、ともに学びあい、教えあうことを目指している。スタッフさんの理論の中に、「子どもは遊びの中で成長しあう」ということがある。遊ぶ（テレビゲームではない遊び）時は、子ども一人ひとりが主役となりみんなでルールを決め、実行していく。そのルールは子どもたちが考えた末に出した結論であるから、時には間違

ったものもある。しかし、そういうときにスタッフさんは、どこがなぜよくないのか訪ね、子どもたちが自ら改善するように仕向ける。このときにも子どもたちは自分を精一杯出そう（＝コミュニケーションする）とする。こういったことが「対」の関係をつくるきっかけとなり、子ども同士がコミュニケーションをしようとするのである。

◎今後の課題

そもそも外遊びをしようとしない子どもたちを、どうやって外遊びに参加する方向に導くかである。子どもの自主性を尊重するのであれば、大人は子どもに極力干渉しないほうがよい。子どもは好きなことを好きなようにやっていればよい。

しかし問題の本質は、子どもがゲームばかりで遊びもコミュニケーションを避けることにある。大人はゲームを取り上げるだけではなく、コミュニケーションの場となる「きっかけ」を作るべきではないだろうか。その「きっかけ」の一部に、外遊びをするということがある。活動の中で、子どもたちはきっかけがなければ、自分が好きなことだけをし続ける場面があった。またきっかけがある場合は、はじめのうちは大勢で遊ぶことを嫌がるが、遊びの楽しさを伝え実際に遊んでみると、次第に楽しさがわかってきたのか、笑顔で全力を出して遊ぼうとしていた。大人（支援者）は、子どもたちに外遊びを強制するのではなく、外遊びの楽しさを伝え、外遊びをしようとするきっかけを与えることが大切であると考える。そのため今後あんだんてでは、コミュニケーションのきっかけとなる場をさらに発展させるために、地域（学校）と連携し外遊びの楽しさや大切さを伝える活動などをしてみてはどうだろうか。場を提供し続けると同時に、多くの人になぜ大切かを伝える活動も大切だと考える。

６．私たちの提案

私たちがこの三つの分野で研究を進めていった中で、三つ全体で共通しているものを見つけた。まず、①対象者を自分より下に見てコミュニケーションを進めるという誤った方法である。下に見てしまうのはおもに支援者と利用者という位置関係にある場合であるが、このような状況にあると利用者は自分自身の意思というものをはっきり伝えることができずに、支援者側も利用者に対して誤った認識のままでコミュニケーションを進めてしまう。そのためあまり望ましい状況とはいえない。これはどのようなことかというと、例えば無意識に利用者の決定権をなくすような言い方をしてしまっているということだ。例をあげると、言葉で自分の意思をうまく伝えられない利用者は、選択権を与えられても、言葉でうまく伝えることができないために支援者は利用者の表情などからしか判断するしかなくなり、ときそれが誤った判断となり、利用者へのおしつけにもつながってしまう。

つぎに、②相手のことを理解したうえでのコミュニケーションが必要だということだ。その人がどのような障害やどのような病気を持っているのかだけではなく、その人が何を思っているのか、何をしたいかなどを理解することができたら、その人のことを本当に理解できたということになる。障害や病気などはその人を知る情報にしかすぎず、その情報だけにとらわれたコミュニケーションは本当のコミュニケーションとは言えない。その人を支援しなければならない対象として見ずに、一人の自立した人間として尊重したコミュニケーションをとらなければならない。

これらは、利用者と支援者という位置関係における場合のみのことだが、別の例として利用者同士でのコミュニケーションもあげられる。前に述べてきたように言葉をうまく伝えられないため、利用者同士でコミュニケーションをとる場合においても自分の意思は伝わりにくく、相手の意思もはっきりと知ることができない。そのため、支援者が利用者の真ん中に加わり、利用者同士の意思を尊重しながらコミュニケーションの橋渡しをすることにより、円滑にコミュニケーションを進めることができる。またそれにより、支援者も利用者同士の会話の中に自然と入ることも可能となる。それらのことを理解したうえで、動くことが大切だということが分かった。

また、地域とのコミュニケーションという点にも注目したい。地域との連携がしっかりととれていなければ、いくら地域に着目した活動をしていたとしても、その地域から少し浮いた存在となってしまう。そうならないために地域とのコミュニケーションをしっかりとっていく必要がある。たとえば職員がその施設の紹介誌やチラシをつくることもその方法のひとつである。地域に根づいた活動をするために、まずはその土台づくりを大切にしていくべきだと考える。

今回、サービスラーニングの活動の中で学生である私たちと活動先の方々が交流を持つことにより、お互いに新しい発見や学びができたと感じている。私たちは活動先の方々の意思・方針・心持ちなどを聞き、理解する。そのうえで自分たちにできることや何を思うのかを考えていける。活動先の方々は私たちの動きを見て、何が必要となってくるのかを考えることができる。これもひとつのコミュニケーションの形といえる。

私たちはこの研究の中でコミュニケーションには多くの形が存在することを知り、それぞれの中で気をつけていかなければならないことや、考えなければならないことがたくさんあることが分かった。どの形においても相手のことを理解できないままに諦めるのではなく、相手の立場に立ってのコミュニケーションをゆっくりでも行っていく必要があると提案する。

以上