

プロセスレコードによる自己のコミュニケーションに対する 「学生の気づき」と自己覚知の意識化に関する研究

“Students’ Awareness” of Self-Communication by Describing Process
Records and the Research on the Awareness of “Self-Awareness”

武井 浩子*1
Hiroko TAKEI

永石喜代子*2
Kiyoko NAGAISHI

齋藤 真木*1
Maki SAITO

要旨

介護実習時のプロセスレコード作成は、学生が自己の関わり方の特徴を把握することで、利用者との意図的な関わり方を意識し、円滑な関係性を構築できることを意図している。本研究は、学生のプロセスレコードから自己のコミュニケーションに対する「学生の気づき」と自己覚知の意識化を明らかにすることを目的とした。研究対象は介護福祉学科1年生で研究に同意を得た学生である。研究方法は、①学内実習（介護導入実習）のプロセスレコード、②臨地実習（介護基礎実習）のプロセスレコード、③実習終了後の事後アンケート調査から、質的データはカテゴリ分析、量的データは単純集計を行った。その結果、学生はプロセスレコードを書くことにより自分の言動を言語化し、冷静に見直して学べるよい機会を得たことに気づいていた。さらに、必須科目「コミュニケーション技術」で学んだマイクロカウンセリングの技法を活用していた。自己覚知については、アンケート結果から、8割の学生が自分のコミュニケーション傾向を知ることができたとし、「私の傾向」として振り返り自己覚知を意識化していた。しかし、学生には個人差があり、自己の言動を振り返ることの難しい学生にとっては、プロセスレコードの記述だけでは、自分のコミュニケーションの傾向に気づくことが難しく、プロセスレコードの検討を重ねることで、自己覚知の意識化を促すアプローチが必要課題である。

【キーワード】 プロセスレコード コミュニケーション技術 学生の気づき 自己覚知

I. はじめに

介護福祉士は、利用者にとって、QOL 向上に向け、生命を守り日常生活を支える最も身近な存在として位置づけられる。利用者との信頼関係を築き、多職種とのチームを確立しながら、専門的な知識・技術を駆使し介護を展開するために、高いコミュニケーション能力が求められる。2017年(平成29年10月)にとりまとめられた社会保障審議会福祉部会福祉人材確保専門委員会の報告書¹⁾(以下「報告書」)では、「介護福祉の専門職として、介護職のグループの中で中核的な役割を果たし、認知症高齢者や高齢単身世帯等の増加等に伴う介護ニーズの複雑化・多様化・高度化に対応できる介護福祉士を養成する必要がある」と報告されている。その報告書をもとに作成された2018年(平成30年8月発)の「介護福祉士養成課程の教育内容の見直し」では、その観

点として、①チームマネジメント能力を養うための教育内容の拡充、②対象者の生活を地域で支えるための実践力の向上、③介護過程の実践力の向上、④認知症ケアの実践力の向上、⑤介護と医療の連携を踏まえた実践力の向上、介護過程におけるアセスメント能力や実践力の向上の5点が挙げられている。そのなかの①チームマネジメント能力を養うための教育内容の拡充では、「人間関係とコミュニケーション」の教育に含むべき事項に、チームマネジメントが追加(30時間→60時間)され、求められる介護福祉士像に「本人や家族、チームに対するコミュニケーションや、的確な記録・記述ができる」ことが求められている。

本学介護福祉学科で学ぶ学生は、少子高齢社会・核家族化傾向の中でも、祖父母との同居・交流が見られている。しかし、他者とのコミュニケーション

*1 松本短期大学介護福祉学科講師

*2 松本短期大学看護学科

に苦手意識を抱く学生も少なからず存在する。昨今のスマートフォンによる情報検索の簡便化やSNSによるコミュニケーションが日常化したことにより、他者との直接的な交流が希薄な傾向は否めない。さらに、ここ3年程のCOVID-19感染防止策により、ソーシャルディスタンスの維持、日常生活でのマスク着用、online-meetingが定着し、表情が十分に見えないままのコミュニケーションをせざるを得ない状況が継続している。それは、他者との交流・関係性の希薄さ、交流範囲の偏りに拍車をかけていると思われる。

介護福祉士が、利用者のその人らしい生活を支えるためには、利用者理解が必須となる。必要な介護をアセスメント・実践するための利用者や多職種とのコミュニケーションにおいては、他者の理解の前提として、自己の傾向を知ったうえでアプローチすることが必要となる。相互関係やコミュニケーションスキルを分析するための記録方法として、プロセスレコードがある。

プロセスレコードは1952年にヒルデガルド・ペプロウが提唱した、看護師と患者間の相互関係における文章記録である。長谷川²⁾は、プロセスレコードを活用し看護師と患者とのやり取りを再構成することの目的を、自己に生じた思考や感情を言語化することで道具として使われた言葉に意図された思考と感情の焦点を当てることとしている。他者との会話の一場面を切り取り再構築することで、その時は考えられなかった相手の言葉や行動の意味と、その時の相手の気持ちや自分の対応・自分の気持ちを振り返るための文書記録方式である。

本学では、介護福祉士養成課程における介護導入実習において、利用者と介護福祉士の相互関係やコミュニケーションスキルを学ぶ方法の1つとして、プロセスレコードを取り入れている。2022年度は7月中旬に予定されていた介護導入実習がコロナ禍の影響で9月下旬の学内実習となった。そこで、学内実習において利用者と介護福祉士との会話をシミュレーションし、プロセスレコードを作成した。幸い、2022年11月下旬に介護基礎実習を実習施設で行うことができ、実習をできた学生は、実際の利用者さんとのやり取りをプロセスレコードに記録することができた。

今回の研究報告では、学内・臨地実習で作成したプロセスレコード内容の分析と、実習終了後のアンケート調査を実施した。プロセスレコードによる場面の再構築を活用し、自己のコミュニケーションに対する「学生の気づき」から、自己の使用している技法・自己の傾向を把握し、言語化・意識化する「自己覚知」の意識化について報告する。

II. 研究方法

1. 研究デザイン
 - プロセスレコードの質的研究
 - 質問紙調査（実習後）
2. 調査期間
 - 2022年9月～2022年12月
3. 対象者
 - 介護福祉学科 1年生 26名中研究に同意を得られた学生 21名
4. 研究フィールド
 - A 短期大学
5. データ収集法
 - 研究データ
 - ①介護導入実習（学内）のプロセスレコード
 - ②介護基礎実習（臨地）のプロセスレコード
 - ③実習終了後のアンケート
6. 用語の定義
 - 学内実習：介護導入実習。コロナ禍の影響により学内で実施された模擬実習。
 - 臨地実習：介護基礎実習。高齢者・障害者施設での実習。
 - 学生の「気づき」：プロセスレコードの「後で感じたこと・考えたこと」「この場面から学んだこと」に記載された内容
 - 自己覚知：自分の感じ方、考え方の傾向、知識や技量について知ること。ここでは、学生の「気づき」の中で言語化された自分の感じ方、考え方の傾向に関する内容を自己覚知とする。

III. 倫理的配慮

松本短期大学倫理委員会の承認（承認番号202204）を得て実施した。なお、対象者個人には、研究参加・不参加・途中棄権の自由、個人の利益・不利益について文章および口頭で説明をし、同意を得ている。

IV. 研究手順

- ・2022年6月コミュニケーション技術、人間関係とコミュニケーションIの授業内にてプロセスレコード用紙を提示、目的と書き方について説明し、プロセスレコード記入の演習を行った（基礎的な知識の習得）。
- ・研究に入る前に、学科長への研究説明と研究許可を得る。更に倫理審査への承認を得て実施する。
- ・学内実習にてロールプレイを基にプロセスレコードの作成。

本来であれば7月上旬に実習開始予定であったが、COVID-19感染拡大により実習に参加できない学生が多いため、学内実習に切り替えた。

- ・学内実習のプロセスレコードは、通所介護施設からの送迎場面の演習とした。通所施設を嫌がる利用者、利用者家族と介護福祉士とのコミュニケーションをテーマに、それぞれの役割を全員が演じ、介護福祉士を演じた時のやりとりでプロセスレコードを作成した。その際、授業より約2カ月の間があいていたため、書き方を再度説明し、学生間をラウンドして書き方の指導をした。
- ・臨地実習のプロセスレコードは、2022年11月14日から6日間の実習（介護老人保健施設・介護老人福祉施設による介護基礎実習）においてプロセスレコードを課題とし、実習中の利用者との会話をプロセスレコードに起こした。なお実習は施設側のCOVID-19感染対応により実習

ができなかった5名を除いた16名の臨地実習のプロセスレコードを対象とした。

- ・実習終了後のアンケートは、自記筆無記名とした。
- ・研究対象としたプロセスレコードやアンケート調査は全て学生の同意を得たものを研究対象とした。
- ・データの分析
プロセスレコードの「後で感じたこと・考えたこと」「この場面から学んだこと」、事後アンケートの「あなたは人とのコミュニケーションをはかる時に気をつけていることはありますか?」「プロセスレコードについて『気づいたこと』その他、意見・感想を記入してください」などの質的データは、カテゴリ化する質的分析とした。カテゴリ分析の、妥当性、信頼性を高めるために、質的研究経験者加え、コード化の類似性を確認して、カテゴリ化した。
プロセスレコードの記録様式は表1に示す。

表1 プロセスレコードの記録様式

利用者の言動	私が考えたこと・感じたこと	私の言動	後で感じたこと・考えたこと
この場面から学んだこと			

V. 結果

学内実習と臨地実習のプロセスレコードの分析結果と、実習終了後のアンケート調査の結果を以下に示す。なお、カテゴリは【 】, サブカテゴリは《 》で表現する。

1. 学内実習のプロセスレコード

1-1 後で感じたこと・考えたこと (表2)

学内実習の「後で感じたこと・考えたこと」に関するカテゴリは、【気持ちの理解】と【話し方】の2つであった。【気持ちの理解】では、《利用者の気持ちの理解》《私の気持ち》の2つを抽出した。【話し方】では《技法の利用》《会話のための対策を立てる》の2つを抽出した。

表2 学内実習 後で感じたこと・考えたこと

カテゴリ	サブカテゴリ	コード	n=21 (複数回答)
気持ちの理解	利用者の気持ちの理解	利用者がどう思ったのか考えられるとよかった	6
		気を紛らわすことを工夫すればよかった	2
	私の気持ち	思わぬ反応に戸惑った	2
話し方	技法の利用	表情や態度の観察から気持ちを考えた	8
		速さや言葉など話し方の工夫が必要	7
		相手の思いの確認が必要	4
		共感・受容をした	3
	位置	1	
会話のための対策を立てる	対策を考えて話す	1	1
		親しい人が聞く	1

1-2 この場面から学んだこと（表3）

学内実習「この場面から学んだこと」に関するカテゴリは【話し方・聞き方への着目】【自分の傾向】の2つを抽出した。【話し方・聞き方への着目】の

サブカテゴリは《技法の利用》が、【自分の傾向】では《自分の反応の特徴》《自分の課題》の2つを抽出した。

表3 学内実習 この場面から学んだこと

カテゴリ	サブカテゴリ	コード	n=21 (複数回答)
話し方・聞き方への着目	技法の利用	声のトーン・位置・話し方	6
		確認が大切	3
		相手の観察が大切	1
自分の傾向	自分の反応の特徴	独善的・一方的になりがち	8
		思わぬ反応の対応に困る	3
		相手の気持ちを汲み取れる	1
		流されてしまう	1
	自分の課題	それでよいのか確認する	5
		相手の思いをくみ取る	4
		冷静さが大切	3
		相手を観察する	2
		自分の表情	1
		技法の使用	1

2. 臨地実習のプロセスレコード

2-1 後で感じたこと・考えたこと（表4）

臨地実習は、学内実習から約2か月後に実施された。臨地実習での「後で感じたこと・考えたこと」は【会話を進めるうえでの着目点】と【私の傾向】の2つを抽出した。【会話を進めるうえでの着目点】

には、《技法の利用》《態度》《話題》《相手の特性を知る必要》の4つのサブカテゴリを抽出した。【私の傾向】では、《自分中心に会話をすすめた》《聞き役》《どうしたらいかかわからない》《課題になったこと》の4つのサブカテゴリを抽出した。

表4 臨地実習 後で感じたこと・考えたこと

カテゴリ	サブカテゴリ	主なコード	n=15 (複数回答)
会話を進めるうえでの着目点	技法の利用	目線を合わせる	4
		言葉を変えたほうがよかった	3
		ゆっくりはっきり喋るほうがよい	2
		相手の様子を見てから近づく	2
		話すときの相手との位置	2
		共感する	2
		利用者の言葉を遮らないのが重要	1
		自分が笑顔になると相手も笑顔になる	1
		声がしっかりとどいていない	1
	態度	落ち着いて話す	1
		相手を心配させない声掛けが必要	1
	話題	興味のあるような話題	1
		過去の仕事の話題で笑顔になった	1
		共通の話題で盛り上がる	1
	相手の特性を知る必要	その人の性格・行動の特徴を知ることが大切	4
		伝えたいことがあると大きな音を出すのではないか	1
利用者が困っていることを注意深く観察する		1	
私の傾向	自分中心に会話をすすめた	自分の思ったままに話を進めてしまった	3
		同じ話は違う返答で、流れを変えた	1
		反応がない時は自分から話を切った	1
		思い出せないことに対して悲しませた	1
	聞き役	聞き役に徹した	1
	どうしたらいいかわからない	「死にたい」という利用者にかかる言葉は難しい	1
		話がかみ合わない	1
		急に言われたことにどうしたらよいかわからない	1
	課題になったこと	話がうまくつながれば笑顔をひきだせるのではないか	1
		考えてから答えればよかった	1

2-2 この場面から学んだこと (表5)

臨地実習の「この場面から学んだこと」では、カテゴリは【会話の方法】【相手の思いを考える】【私の傾向】の3つを抽出した。【会話の方法】のサブカテゴリは《技法の利用》《言葉の選び方》《話を聞

くこと》の3つを抽出した。【相手の思いを考える】のサブカテゴリは《利用者の表現の意味を考える》を抽出した。【私の傾向】のサブカテゴリは、《改善したいこと》を抽出した。

表5 臨地実習 この場面から学んだこと

カテゴリ	サブカテゴリ	主なコード	n=15 (複数回答)
会話の方法	技法の利用	表情、声の大きさ、態度	6
		視線を合わせる、位置	3
		利用者の言葉を待つことが重要	2
		共通の話題で盛り上がる	2
		傾聴、共感を意識した	2
		確認を取ってから座り話をすすめる	1
	言葉の選び方	その場に合うことを選び	4
	話を聞くこと	話を聞くこと	2
相手の思いを考える	利用者の表現の意味を考える	危なそうに見える行動や周りから見れば少し怖いと思う行動にも意味がある	1
		利用者の考え、思いを理解してから行わないといけない	1
		利用者の表情や言動を見ながら話すことで利用者の嫌な表情や行動がわかる	1
私の傾向	改善したいこと	質問が多くなった	2
		自分から質問をすることができず聞くだけだった	1
		答えが単調	1
		表情を見るのを忘れた	1

3. 実習後のアンケート調査

3-1 基本属性の結果 (表6)

アンケートの性別は、男性が7名(33.3%)、女性が14名(66.7%)であった。人とのコミュニケーションを苦手と感じている学生は13名(61.9%)

であった。13名中、何が苦手なのかの質問に対し、「何を話してよいかわからない」が12名(92.3%)、「うまく話せない」が10名(76.9%)、「人見知り」が7名(53.8%)、「初対面の人」が6名(46.2%)であった。

表6 実習後のアンケート 基本属性

項目		n =21 名	%
性別	男	7	33.3
	女	14	66.7
あなたは、人とのコミュニケーションが苦手な方だと思う。	はい	13	61.9
	いいえ	8	38.1
コミュニケーションが苦手だと思った人のみ答えてください。 n=13(重複回答)			
どのような点で、苦手だと思いますか。	初対面の人	6	46.2
	何を話してよいか分からない	12	92.3
	人見知り	7	53.8
	うまく話せない	10	76.9
	その他	0	0.0

3-2 プロセスレコードの目的・書き方 (表7)

プロセスレコードの目的・書き方に関する質問項目は、4.分かった、3.どちらかといえば分かった、2.どちらかといえば分からない、1.分からないの4件法とした。4の分かったと3のどちらかといえば分かったを合わせて「分かった群」とし、2のどちらかといえば分からないと1の分からないを合わせて「分からない群」とした。

プロセスレコードの目的について、「分かった群」は19名(90.5%)、書き方について、「分かっ

た群」は18名(85.7%)の学生が理解していた。利用者の表情や言動が書けたか?については15名(71.4%)、自分の表情や言動が書けたか?については「書けた群」14名(66.7%)の学生が書けたと回答していた。自己覚知については17名(80.9%)の学生が、自己覚知について「知ることができた」と回答していた。「分からない群」は、全ての項目で2~7名であった。

評価点は4の分かったを4点、3のどちらかといえば分かったを3点、2のどちらかといえば分から

ないを2点、1の分からないを1点とし、平均値を出した。目的の平均点は、4点満点の3.3、書き方が3.2、自己覚知は3.0であった。

表7 プロセスレコードの目的・書き方

4. 分かった、3. どちらかといえば分かった、2. どちらかといえば分からない、1. 分からない					
n=21 名 (%)					
項目	4	3	2	1	平均
プロセスレコードを書く目的は、わかりましたか？	9 (42.9)	10 (47.6)	2 (9.5)	0 (0)	3.3
プロセスレコードの書き方は、わかりましたか？	8 (38.1)	10 (47.6)	3 (14.3)	0 (0)	3.2
利用者の表情や言動が書けましたか？	7 (33.3)	8 (38.1)	4 (19.0)	2 (9.5)	3.0
自分の表情や言動が書けましたか？	3 (14.3)	11 (52.4)	6 (28.6)	1 (4.8)	2.8
プロセスレコードを書いて「自己覚知」＝（自分の感じ方、考え方の傾向、知識や技量）について知ることができましたか？	5 (23.8)	12 (57.1)	2 (9.5)	2 (9.5)	3.0

3-3 「あなたは人とのコミュニケーションをはかる時に気をつけていることはありますか？」(表8) 「あなたは人とのコミュニケーションをはかる時に気をつけていることはありますか？」については【相手の尊重】【話す態度】の2つのカテゴリを抽出し

た。【相手の尊重】には、《話の内容》《話を聞く》《話を続ける》の3つのサブカテゴリを抽出した。【話す態度】には《相手の気持ちを害さない》《相手を見る》の2つのサブカテゴリを抽出した。

表8 「あなたは人とのコミュニケーションをはかる時に気をつけていることはありますか？」

カテゴリ	サブカテゴリ	主なコード	n=21 (複数回答)
相手の尊重	話の内容	無責任なことは言わない	1
		人を傷つける言葉は言わない	1
		相手に答えやすい質問をする	1
		聞いてほしくないことは聞かない、言わない	1
	話を聞く	相手の話をしっかり聞く	3
		相手の話を導き出す	1
		聞き手に回る	1
		途中で口を挟まない	1
話を続ける	話を続ける	1	
話す態度	相手の気持ちを害さない	気まずい空気を出さない	1
		敬語を使い、相手に失礼がないように話す	1
		相手を不快にさせないようにしている	1
		自分中心に話さない	1
	相手を見る	表情を見る	1
		目を見る	1
		相手のことをよく見る	1

3-2 「プロセスレコードについて『気づいたこと』その他、意見・感想」(表9) 「プロセスレコードについて『気づいたこと』その他、意見・感想」では、【書く場面・書き方の困難】【振り返る意味】【振り返りのタイミング】【プロセスレ

コードについて思うこと】の4つのカテゴリを抽出した。【書く場面・書き方の困難】では、《書き方の理解》《場面の選択》の2つのサブカテゴリを抽出した。【振り返る意味】には《相手の気持ちを考える》《自分の傾向》の2つのサブカテゴリを抽出

した。【振り返りのタイミング】では、《考察のタイミング》を、【プロセスレコードについて思うこと】については《自分の言動を見返して学べるよい機会》を抽出した。

表9 「プロセスレコードについて『気づいたこと』その他、意見・感想」

カテゴリ	サブカテゴリ	主なコード	n=21 (複数回答)	
書く場面・書き方の困難	書き方の理解	書き方があっていないのかわからない	1	
		書く行がよくわからない	1	
		言ったことを書いていると表情・行動を書くのを忘れてしまう	1	
	場面の選択	どの場面を切り取って書くか悩んだ	1	
	自分の傾向	振り返ることで利用者の気持ちもあとになってわかるかなと感じた。	利用者の気持ちを考え、自分がどういうふうに接するのかを考え感じ取ることができた	1
			自分の答えが単調だった	1
会話の少なさや閉じた質問をしていた			1	
振り返りのタイミング	考察のタイミング	自分のできていない、良くないところに気づいた	1	
		言動はその日の内に書いた方がいいけど、考察は後日の方が考えやすかった	1	
		自分の言動を見返して学べるよい機会	1	
プロセスレコードについて思うこと	自分の言動を見返して学べるよい機会	自分の行動を振り返れたと思う	1	

VI. 考察

プロセスレコードは、気になった場面や言動を振り返り、ルールに添って成文化し場面を再現することで、相手の言動の意味を考え、自己の関わりの傾向や相手に対する影響を検討することができる。吉田³⁾は「介護現場に慣れていない介護学生は、コミュニケーションに難しさを感じるようである」と述べている。また、長谷川²⁾は「プロセスレコードの活用目的について、1)患者の言動を読み取る。2)看護者の反応の妥当性を確かめる。3)看護者の言動が他者に与えた影響を振り返る。」の3点を挙げ、特に2)では、自分自身に生じた思考・感情を言語化することによって意識化されるとし、自己省察、自己覚知の方法として活用されている。

本学介護福祉学科の学生は、入学後3か月の初めての實習で、プロセスレコードによるかかわりの場面の再構築を行っている。實習で利用者とうまく話せるかは、学生にとって大きな関心事と思われる。しかし、COVID-19感染拡大に伴い、臨地實習が実施できず、予定より2カ月半を経て、学内實習に切り替えた。そこでは、学生同士で利用者役・利用者家族役・介護福祉士役を演じ、自らが介護福祉士として対応する場面をプロセスレコードに記入した。その2カ月後、臨地實習における利用者との会話場面をプロセスレコードに記入した。今回は学内實習と臨地實習で記入したプロセスレコードをカテゴリー分析した結果からの考察である。

まず初めに、学内實習と臨地實習のプロセスレ

コードから、「後で感じたこと・考えたこと」「学生の気づき」をキーワードで考察する。

1. 学内實習でのプロセスレコード

学内實習の「後で感じたこと・考えたこと」に関するカテゴリは、【気持ちの理解】と【話し方】の2つのカテゴリが抽出された。この結果から、学生は、自分のコミュニケーションの在り方を振り返ってみて、相手の気持ちの理解や話し方に視点を置いた気づきであったと考える。

1-1 学内實習における学生の気づき

【気持ちの理解】では、《対象者の気持ちの理解》《私の気持ち》の2つのサブカテゴリが抽出された。「利用者がどう思ったのか考えられるとよかった」「気を紛らわすことを工夫すればよかった」と、利用者の気持ちを考えた対応に注意が向いていた。また、《私の気持ち》のなかでは「思わぬ反応に戸惑った」と、自分を認識している。【話し方】ではサブカテゴリ《技法の利用》のなかに、「共感・受容をした」「表情や態度の観察から気持ちを考えた」「利用者の思いの確認が必要」と、利用者の反応を観察し、自分の感じ取ったことが正しいのか確認したうえで、コミュニケーションをとろうとしている。また、利用者を受け止め、正しく理解しようとし、コミュニケーションに関する授業で学んだマイクロカウンセリングの技法、バイステックの7原則のいくつかを意識し、活用している。利用者との「位置」関係、

「速さや言葉など話し方の工夫」も振り返っている。「会話のための対策を立てる」「親しい人が聞く」の2つから、会話を成立させ、より正しい情報を得るための工夫が考えられている。

1-2 学内実習における自己覚知

学内実習の「この場面から学んだこと」に関するカテゴリは【話し方・聞き方への着目】【自分の傾向】の2つを抽出した。【話し方・聞き方への着目】では《技法の利用》があげられ、「声のトーン・位置・話し方」「相手の観察」「確認が大切」であるとし、実際の話し方の技法に着目していることが見て取れる。学生同士のシミュレーションではあるが、相手を知るための基本的な技法を意識していることを再確認したものと思われる。

【自分の傾向】では《自分の反応の特徴》として、「独善的・一方的になりがち」とし、相手に対する自己の反応を振り返ることができている。また、「流されてしまう」「思わぬ反応の対応に困る」と相手に振り回される傾向を感じている。しかし、「相手の気持ちを汲み取れる」自信のあるものもあった。《自分の課題》では、「相手の観察」「確認」をし、「相手の思いを汲み取る」ことが大切であり、そのためには「技法を使用」し、「自分の表情」に留意し、「冷静に」分析する必要性が挙げられている。

学生はコミュニケーションにあたり、相手をよく観察し、相手の気持ちを理解することが大切であると考えていた。学生は、「独善的・一方的になりがち」だったり、相手に振り回され困惑する、あるいは自信をもって相手の気持ちを汲み取れるとする自己の傾向を言語化し、「自己覚知」を意識化している。また、改善すべき《自分の課題》をコントロールするための方法を考え、コミュニケーションをしようとしていた。

2. 臨地実習でのプロセスレコード

臨地実習は、学内実習から約2か月後に実施された。臨地実習の「後で感じたこと・考えたこと」では【会話を進めるうえでの着目点】と【私の傾向】の2つのカテゴリを抽出した。

「この場面から学んだこと」では、【会話の方法】【相手の思いを考える】【私の傾向】の3つのカテゴリを抽出した。この結果からは、上記で述べた「学内実習での気づき」と比較して、より実践的な具体的な会話の着目点や方法について、悩みながらの気づきが窺われる。

2-1 臨地実習における学生の気づき

「後で感じたこと・考えたこと」からは、【会話を

進めるうえでの着目点】中、《技法の利用》では、「利用者の言葉を遮らない」「言葉を変える」「ゆっくりはっきりしゃべる」「声がしっかりとどいていない」「視線を合わせる」と、学内実習に比べ、より具体的な内容が挙げられている。また、実習施設で出会ったよく知らない利用者に対し、初めて会話をする利用者に対するアプローチを意識し、《相手の様子を見てから近づく》ことで会話のタイミングを狙い、《視線を合わせる》ことで、自分を認識してもらっている。会話中は《視線を合わせる》《ゆっくりはっきり喋るほうがよい》《言葉を変えたほうがよかった》と、利用者の反応を観察しながら、伝わるための工夫を重ね、《共感する》ことで、利用者の気持ちを理解しようとしている。会話を続け《自分が笑顔になると相手も笑顔になる》ことから、会話がしやすくなることを考えている。「共感」「自分が笑顔になると相手も笑顔になる」は、実体験からの振り返りとなっている。《話題》では「興味のある話題」「過去の仕事の話題」「共通の話題」があげられ、何を話題にするかが学内実習より具体的に挙げられている。《相手の特性を知る必要》では「その人の生活・行動の特性を知る」ことにより、この表現は何を言いたいのか、どうしてほしいのか、相手の思いを汲みとろうとしている。

「この場面から学んだこと」のカテゴリでは、【会話の方法】サブカテゴリ《技法の利用》からは「表情・声の大きさ・態度」「視線を合わせる・位置」と、具体的な話し方が挙げられている。また、「共通の話題」「傾聴・共感」「待つこと」を挙げ、必須科目「コミュニケーション技術」で学んだマイクロカウンセリングの技法を使用している。

【相手の思いを考える】のサブカテゴリ《利用者の表現の意味を考える》では「行動にも意味がある」とし「利用者の考え、思いを理解してから行う」ことの大切さに加え、「表情や言動を見ながら話す」ことで利用者の行動を予測することを挙げている。利用者をよく観察し、利用者の言動について、なぜそうするのか深く考え、対応する必要性に気づいている。

2-1 臨地実習における学生の自己覚知

「後で感じたこと・考えたこと」中の【私の傾向】には、サブカテゴリに《自分中心に会話をすすめた》《どうしたらいいかわからない》《課題になったこと》《聞き役》と、学生の会話の特徴が見られている。《自分中心に会話をすすめた》では「自分の思ったままに話を進めてしまった」「思い出せないことに対して悲しませた」と自分の会話を振り返り、自分のコミュニケーションの傾向への気づきの中に、自己覚

知の意識化がみられる。一方、「同じ話は違う返答で、流れを変えた」「反応がない時は自分から話を切った」と、話が續かないこと、進まないことへの焦りや相手を待たない学生の姿がプロセスレコードに記述できているが、そのことの自己覚知への意識化にはつながっていない学生もいる。一方、自己覚知の意識化より、コミュニケーション技法に視点を置き、《聞き役》に徹した学生は、傾聴をすることで話を引き出そうと考えたとと思われる。また、臨地実習でのプロセスレコードでは、利用者からの「死にたい」との思わぬ発言に対峙して、聞きたくなかった言葉、避けたい言葉への返答に、どう対処してよいかわからない、戸惑いや苦悩が見られた。また、「話がかみ合わない」ことから、世代の違う利用者、認知症のある利用者との会話に対する困難さや戸惑いも感じている。また、「急に言われたこと」に対応できず、困惑する姿も挙がっていた。「話がうまくつながれば笑顔がひきだせるのではないかと考え、「考えてから答えれば」違ったのではないかと、自らの対応を振り返り、途切れてしまう会話や学生の返答に対する利用者の反応からの困惑やうまくいかないことへの戸惑いや辛さを認識している。

「この場面から学んだこと」【私の傾向】のサブカテゴリ《改善したいこと》では、「質問が多くなった」と詰問形式の会話を振り返っている。また、「聞くだけだった」「答えが単調」とコミュニケーションスキルの低さを認識し、「表情を見るのを忘れた」と余裕の無さを示している。

以上のように、学内実習に比べ臨地実習では、より具体的に、うまくいかなかったことに関する困惑を記入し、そのときの自己を客観視し、自己覚知を意識化している。また、次回にむけてどう改善するか考えることができている。学内実習によるシミュレーションでは得られない、実践で学べる興味関心や新たな気づき、感情の動きがみられる。そこには、学生が利用者からの貴重な学びを得ていることや、指導者によるスーパービジョンが影響していると考えられる。

3. 実習後のアンケートからの気づき

実習後のアンケートからは 59.0%の学生が人とのコミュニケーションを苦手と感じている。とくに苦手なことが、「何を話してよいかわからない」「うまく話せない」とコミュニケーションに対する苦手意識を抱えていることが、明らかとなった。

【相手の尊重】では、「無責任なことを言わない」「人を傷つける言葉は使わない」「聞いてほしくないことは聞かない、言わない」と、相手に対する思いやりと会話がもとで生じるトラブルに対する慎重な

姿勢がみられる。《話を聞く》では「聞き手に回り」「途中で口を挟まない」「相手の話をしっかり聞く」ことで《話を続ける》ことやコミュニケーション技術の在り方に気づいている。

【話す態度】の《相手の気持ちを害さない》でも、「敬語を使い、相手に失礼の無いように話す」「相手を不快にさせないようにし、「自分中心に話さない」ことを意識している。《相手を見る》では、「表情を見る」「目を見る」ことで「相手のことをよく見る」こととし、相手の気持ちを考えてコミュニケーションをとろうとしている。

「プロセスレコードについて『気づいたこと』その他、意見・感想」では、【書く場面・書き方の困難】【振り返る意味】【振り返りのタイミング】【プロセスレコードについて思うこと】の4つのカテゴリがあった。とくに、【書く場面・書き方の困難】では、《書き方の理解》《場面の選択》からは何を選択するのか、どのように表現するのが十分理解できない学生の存在が見て取れた。《書き方の理解》では、授業の際に、何をどこにどう書くかまた何を分析するのかを学生に明確に伝えることが必要である。学生は具体と抽象化と比較した場合、具体は書けるものの抽象化については書けない傾向がある。また自己の傾向については自分なりの思い込みがあり、その思い込みのフィルターを通して相手の思いを判断するため、プロセスレコードの会話内容と考えたこと・学んだことが、第三者から見て合致していない可能性もある。

【振り返る意味】では「振り返ることで利用者の気持ちも後になってわかるかなと感じた」こと、「利用者の気持ちを考え、自分がどういふふうに接するかを考え感じ取ることができた」と《相手の気持ちを考える》ことができている。また《自分の傾向》では、「自分の答えが単調だった」「会話の少なさや閉じた質問をしていた」ことを振り返り、学生は自分のできていないところ、自分のコミュニケーションの課題に気づいている。

【振り返りのタイミング】では、《考察のタイミング》を、「言動はその日のうちに書いた方が良いが、考察は後日の方が考えやすかった」とし、自分の会話をじっくり振り返り、考えることで見えることがあることに気づいている。

コミュニケーションにおける言語・非言語の割合は圧倒的に非言語の方が大きい。今後、学生が非言語的なメッセージへの着目の必要性を意識化できるよう、指導して行く必要がある。

また、自分の思いや感情をプロセスレコードに書くことは、学生にとっては苦手であることを、うかがい知ることができた。宮本⁴⁾は「多くの人は感

じたことを率直に表現するという習慣を身につけていない。とりわけ、否定的な感情の表現は、暗黙の社会的な規範により強い規制がかかる。」と述べている。日本人は、欧米諸国と比較し、かたならぬ、わからせぬ、ひかえる、ながれる、まかせる等の傾向があり、本心のわかりにくい文化であると言われている。大野¹⁷⁾は、日本人のコミュニケーションについて『ホンネ』と『タテマエ』という日本語が象徴するように、他者を傷つけないように思いやる心を、日本人は古来大切にしてきた。そのために取って己を殺すという振る舞いも、ごく当たり前のこととして行ってきた。」と述べ、会話の曖昧性を指摘している。その中で相手が本当に何を望んでいるのかを考え、確認し、対応するためのコミュニケーションスキルが求められている。

【プロセスレコードについて思うこと】については「自分の言動を見返して学べるよい機会」であること、「自分の行動を振り返れたと思う」ことから《自分の言動を見返して学べるよい機会》であったと学生は気づいていることから、プロセスレコードの活用の効果は、有効であったと考える。

しかし注意しないといけないことは、プロセスレコードに再現されたものは、その学生の主観によって書かれているということである。学生が気になったことや、気がかりとしてのやりとりが書きだされている。したがって、利用者とのやり取りが利用者にとって正しく認識されたとは限らず、指導者等の観察者がいれば、指導者が観察した事実と異なる記録が記入されている可能性もある。それは、学生の持つ視点に基づいた歪みが影響していると思われる。学生の持つ歪みは、プロセスレコードをもとにカンファレンスを行うことで、他者から客観的に示唆され、修正されていくものと思われる。しかし、今回はカンファレンスに達しておらず、今後の課題である。

VII. 結論

学生のプロセスレコードから自己のコミュニケーションに対する「学生の気づき」と自己覚知の意識化を明らかにすることを目的として分析検討した結果、次の結論を得た。

1. 学生は、プロセスレコードによる場面の再構築を行うことで、相手の気持ちや自分の気持ちを自覚し、相手の気持ちを推しはかかってコミュニケーションを進める必要性と技法を使用することに気づいていた。使用している技術は、「傾聴」「相手の目を見る」「座る位置」「声の大きさ・トーン」を意識して活用していた。

2. 事後アンケートからは「プロセスレコードの書き方については理解できた」という回答が8割であった。しかし、会話のやり取りは記入できるが、相手の表情や言動についての観察は、なかなかできないという結果も得られた。また、学生はプロセスレコードを書くことにより自分の言動を見返して学べるよい機会となったことに気づいていた。

3. 自己覚知については、アンケート結果から、8割の学生が自分のコミュニケーション傾向を知ることができたとし、「私の傾向」として振り返り自己覚知を意識化していた。しかし、学生には個人差があり、自己の言動を振り返ることの難しい学生にとっては、プロセスレコードの記述だけでは、自分のコミュニケーションの傾向に気づくことが難しく、プロセスレコードの検討を重ねることで、自己覚知の意識化を促すアプローチが必要課題であった。

VIII. 課題

まずは、プロセスレコードの書き方の理解である。今回は、授業と学内実習時に書き方見本を示した。またプロセスレコード記入中は1項目ずつ区切って記入するように指示をし、机間巡視・個別指導を行い、理解不十分な点を補った。また、臨地実習でのプロセスレコードは、自身の印象に残っている場面の再構築であり、録画や録音の文字起こしとは異なることを説明した。そのためか、プロセスレコードに対する苦手意識は薄く、おおむね記載できていた。それでも、利用者や自己の表情や仕草を記入できていない学生や考察が感想になっているものが数名見られた。今回は、実習日程の都合上、十分な時間をとることができたが、限られた時間の中、授業内で目的と書き方を理解できるよう、丁寧に説明し、理解度を確認する必要がある、教授方法に工夫が必要となる。

次に、臨地実習の指導者との連携も課題となる。学生は、学校では教員から、臨地実習では指導者から指導を受ける。学生の捉え方の癖やコミュニケーションの特徴をフィードバックし、学生が自己覚知を意識化できるよう、教員と実習指導者とが連携し、協力をしていく必要がある。

さらに、継続したアプローチによる自己覚知を促す必要性も課題となる。ワンポイントのプロセスレコードだけで自己の傾向を認識することは困難である。自己覚知の意識化については学生とのやり取りの中で時々フィードバックをし、その学生の特徴や良いところ、あるいは気をつけたほうが良いところ

を教員が言語化し返すことで、学生が自己を客観視し、自己の傾向を認識することで、自己覚知の意識化ができるのではないかと考える。

Ⅸ. おわりに

本研究報告では、学内・臨地実習で作成したプロセスレコード内容の分析と、実習終了後のアンケート調査を実施し、自己のコミュニケーションに対する「学生の気づき」から、どのようなコミュニケーション技術を活用しているのか、さらに、自己のコミュニケーションの特徴を把握して自己覚知を意識化しているかについて検討した。

学生は自己の気持ちに気づいており、他者の気持ちを考え、話を続けようとしている。そのために、授業で学んだ技法を使用することができている。

プロセスレコードによる場面の再構築は、学生が自己のコミュニケーションを振り返る有効な機会となっていた。使用している技法や観察の視点、自分の傾向を知る上で有用であると考えられる。

本研究の対象者は21名であり、一般化するには限界がある。対象者を増やすこと、プロセスレコードを書くだけでなく、それをもとにディスカッションすることも、自己覚知を意識化するには重要な課題である。さらなる研究を重ねていく必要がある。

謝辞

本研究調査にご協力、調査いただきました研究協力者、学生及び学科教員の皆様に心より感謝と御礼を申し上げます。

利益相反に関する表示

開示すべき利益相反はありません。

【引用, 参考文献】

- 1) 厚生労働省・第12回社会保障審議会福祉部会、福祉人材確保専門委員会(2018年):『介護人材に求められる機能の明確化とキャリアパスの実現に向けて(報告書)』平成29年。
- 2) 長谷川雅美(2020):『自己理解・対象理解を深めるプロセスレコード』3版,日総研。
- 3) 吉田照美、大場美和子:『介護福祉士養成課程学生が利用者に拒否されたと感じたコミュニケーション—介護実習のやり取りの分析—, <https://conference.wdc.jp.com/jass/44/contents/common/doc/P-03.pdf> (2022.12.19取得)
- 4) 宮本真巳(2003):『援助技法としてのプロセスレコード—自己一致からエンパワメントへ』,精神

看護出版

- 5) アレン・E・アイビー(1985):『マイクロカウンセリング—学ぶ—使う—教える“技法の統合:その理論と実際』,川島書店
- 6) 柴田郁子(2013):『介護実習における実習生のコミュニケーションの特徴—プロセスレコードの分析から—,福島学院大学研修紀要50, pp.39-48.
- 7) 吉村小百合、小車淑子、木村裕子、松山郁夫(2010):『介護福祉教育における利用者理解をめざして—その1—第1段階実習前後のプロセスレコードの自己評価アンケートを分析して—,九州生活福祉支援研究会研究論文集4(1), pp.14-19.
- 8) 柴田郁子(2016):『介護実習Ⅱ』における実習生の認知症高齢者とのコミュニケーションの特徴—プロセスレコードの分析から—,名古屋柳城短期大学研究紀要38, pp.139-152.
- 9) 山本満智子(2019):『介護福祉実践領域における「気づき」の文献的研究—気づきの生成過程とその構造について—,城西国際大学紀要27, pp.35-44.
- 10) 木村裕子、吉村小百合、小車淑子、松山郁夫(2010):『介護福祉教育における利用者理解をめざして—その2—第1段階実習前後のプロセスレコードの自己評価アンケートを分析して—,九州生活福祉支援研究会研究論文集4(1), pp.20-26.
- 11) 南出裕美子(2017):『プロセスレコード』を活用した実習スーパービジョン通信教育課程の事例から—,福祉教育開発センター紀要14, pp.151-161.
- 12) 林智子、井村香積(2012):『看護初学者のプロセスレコードからみるコミュニケーションの特徴—関心の向け方と自己一致—,三重看護学誌14, pp.141-148.
- 13) 藤原紀子(2014):『介護福祉士の専門性と省察能力の向上をめざして—実習指導におけるプロセスレコードの活用を通して—,佛教大学大学院社会福祉学研究科篇42, pp.69-86.
- 14) 新野三四子(2006):『プロセスレコードによる対人援助技術学習法』,追手門学院大学人間学部紀要20, pp.105-123.
- 15) 赤沢昌子(2007):『初期介護実習後の自己覚知と自己理解』,松本短期大学紀要16, pp.101-109.
- 16) 角田豊編著(2019):『子供との関係性を読み解く—教師のためのプロセスレコード—学校臨床力を磨く自己省察とグループ省察会』,金子書

房.

- 17) 大野佳代子 (2002): 日本人のコミュニケーション・スタイルについての一考察—会話の曖昧性—, 東海女子短期大学紀要 28, pp. 109-118.
- 18) 竹内一郎 (2005): 『人は見た目が9割』, 新潮社
- 19) 海老田五朗、酒井りさ子、嶋津祐輝 (2019): 自己知覚再考のための予備的研究—学生の「気づき」に基づいたソーシャル・ワーク実習教育のあり方を考える—, 新潟青陵学会誌 12(1), pp.25-35.
- 20) 大津雅之 (2013): 「自己覚知」で必要とされる認知的範囲の枠組み—福祉専門職における倫理綱領からの考察—, 山梨県立大学人間福祉学部紀要 2013 (8) ,pp.1-12.
- 21) 大津雅之 (2022): 「自己覚知」から考えるピア・グループ・スーパービジョンの有効性, 山梨県立大学 人間福祉学部紀要 2022 (17), pp.37-53.