

**科学研究費助成事業 研究成果報告書**

平成 28 年 10 月 21 日現在

機関番号：33941

研究種目：基盤研究(C) (一般)

研究期間：2012～2015

課題番号：24593264

研究課題名(和文)被災地でのボランティアにおけるケアリング学習プログラムの検討

研究課題名(英文)Study of a care ring learning program in a volunteer at a disaster area

研究代表者

中島 佳緒里 (NAKAJIMA, KAORI)

日本赤十字豊田看護大学・看護学部・准教授

研究者番号：90251074

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 2,000,000円

研究成果の概要(和文)：本研究の目的は、災害ボランティアに参加する大学生を対象にコミュニケーション学習プログラムを作成することである。まず、被災者とのコミュニケーションの特徴をとらえた結果、彼らは被災者を傷つけてはいけないという過剰な他者意識を持っていることがわかった。次に、スキル・トレーニングを12名におこなった。効果は、ENDCORS、ビデオ視聴時のスキルの使用と自律神経活動、参加者の自己評価によって確認された。トレーニング後は、ENDCORSの「解読力」「自己主張」が有意に高く効果が認められた。一方、自己評価が高いにも関わらずスキルの使用の低いものがあり、自己評価がパフォーマンスを反映していないことが窺えた。

研究成果の概要(英文)：The purpose of this research is to make a communication learning program targeted for the college student who participates in a disaster area volunteer. First the feature of the communication was analyzed from 6 students who went to a disaster area. They thought that their communication isn't supposed to injure a people in disaster area. Next, skill training (aggressive listening) was performed for 12 people. ENDCORS confirmed the effect of the training using the skill which is at the time of video watching, autonomic nerve activity and own evaluation. "Decipherment power" and "self-assertion" of ENDCORS scores was high significantly after training. On the other hand, though own value of aggressive listening was high, there were low use of a skill. We judged to have had the effect of training, but we thought own evaluation didn't reflect an actual performance.

研究分野：看護学

キーワード：コミュニケーション・スキル 積極的傾聴法 共感性

## 1. 研究開始当初の背景

2011年3月11日、未曾有の津波が東日本を襲い、想像を絶する範囲の被害と、生活区域が全滅し、行政の復活も不完全な状態で8か月近くが経過した。被災地では日本全国から駆け付けた医療救護班も引き上げ、避難所の相次ぐ閉鎖と応急仮設住宅への移行が進み、地域復興の新たな段階を迎えている。しかし、阪神淡路大震災や新潟県中越地震と比べ、復興が遅々として進まず、先の見えない状況の中、被災者の日常生活を取り戻すためには、多くの問題が長期化することが予測されている。災害フェーズ 期以降、避難所や応急仮設住宅においては、多くの専門あるいは一般ボランティア団体が、ボランティアセンターを拠点に、瓦礫の撤去や掃除、紛失・遺品の回収、こころのケア、健康教育等の様々な活動を繰り広げている。応急仮設住宅への移行後は、被災地の人々との直接的な関係をもちながら、地域エンパワーメントの向上やコミュニティの形成が目標になる。そのため、地域コミュニティの形成を支援するボランティアは、応急仮設住宅内に設置された集会所で活躍することが期待されている。

被災者が応急仮設住宅に移行する時期は、ストレス反応期であり、抑えていた負の感情が湧き出し、抑うつ的な反応を生じやすい。避難所で蓄積された疲労や精神的ストレスに加えて、新しいコミュニティの形成はより大きな精神的ストレスを抱えやすい。日本赤十字社が提唱する心のケアは、援助者が被災者を助けるのではなく、被災地の方々の自助を支えることに重点を持つ。そのため、援助者として被災者に接するには、「支持的であること」「共感的であること」「純粋性」「肯定的で判断のない態度」「被災者の力の回復」「実際的であること」「守秘および倫理的配慮」の7つが、災害時のボランティアにも求められている(日本赤十字社2009)。このような援助者の傾聴・共感の態度は、被災者へ

のケアリングになり、援助者との相互作用の中で、被災者自身が自然治癒力を発揮して、心が癒されていく過程をとる(C.L.Montgomery 2005)。このような背景により、応急仮設住宅のコミュニティ形成に関わるボランティアにも、コミュニケーションの技量と責任が問われる。つまり、応急仮設住宅における活動は、住民の生活空間に入りこみ、個人的な被災経験や思いを傾聴することになるため、ボランティア自身が明確な目的とコミュニケーション技術をもち、被災者に対応する責任を持つことが必要になる。ボランティアを派遣するNPO・NGO団体のホームページには、様々な自立支援の方法やボランティアの在り方、こころのケアについて意見が述べられているが、日本では阪神淡路大震災を経てボランティアが社会に認められるようになったばかりで、ボランティア育成の土壌はできていない。そのため、ボランティア個人の努力で、被災地の方々の思いを共感し、ケアリングできるようなコミュニケーション能力を得るのは難しく、経験値に頼らざるを得ない状況である。従って、ボランティアが被災地の生活を自立支援するための活動を意図的に行うには、人々の思いを共感できるような学習プログラムを考案することが必要である。

## 2. 研究の目的

本研究は、災害ボランティアに参加する大学生を対象に、ケアリングの基本となるコミュニケーション学習プログラムを作成することを目的とした。

## 3. 研究の方法

### (1) 対象

研究参加者は、18-20歳の看護系大学生とした。看護系大学生を対象にした理由は、彼らがヒューマンサービスの職業を選択しているため、ボランティア活動の中でも人間関

係に関する項目を選択すると考えられたからである。また、東日本大震災におけるボランティアへの参加状況をみると、ボランティアに参加しやすい学年は、臨地実習カリキュラムがなく、比較的時間のとれる低学年であり、このような理由から本研究では1-2年生を対象とした。

## (2) 被災地ボランティアに参加した大学生のコミュニケーションの特徴

プログラムを考案するにあたり、被災地でのボランティアをする学生が、被災者との関わりによってどのような体験をしているのか把握するために、東日本大震災の被災地でボランティアを行った大学生を対象に、面接法を用いて記述的情報を収集した。

研究参加の承諾を得られたのは6名、平均年齢18.6歳、すべて1年生であった。面接内容の記述から、71のコード、32のサブカテゴリー、11のカテゴリーに分類された。カテゴリーは、〈何もできない思い〉〈未来志向〉〈表現できない感情・気持ち〉〈肯定的な自己評価〉〈コミュニケーションの難しさ〉〈相手の気持ちを決めつける〉〈状況から相手を思いやる〉〈前向きな思いを受け取る〉〈自己否定〉〈活動目的の検討〉〈震災の衝撃〉であった。文中の〈〉はカテゴリーを、【】はサブカテゴリー、「」はコードを示す。

ボランティアに参加した学生の多くは、被災者の方々と〈コミュニケーションの難しさ〉を感じていた。難しさの理由に、被災した人々を【傷ついているはずの人々】と思い込み、「震災を思い出させない」「傷つけないような関わり」「震災のことを聞いていいかわからない」といった【傷つけないような心づかい】【とまどい】があったことが挙げられる。この傾向は自己理解が低い学生に強く、自分の抱く被災者のイメージで相手を決めつけ、【本当に言いたいことへのこだわり】がために、他者の反応を素直に受け止め

られないことが窺えた。

以上のことから、低学年ではコミュニケーション・スキルの低い学生が多く、自分自身の思い込みから仮設住宅の方々が何を伝えているのか「解読」ができずに、どのような反応をしたらとよいのか戸惑っていることが推測された。また、看護学生は援助者として関わりたいという思いがあり、傷ついている被災者を自分がこれ以上傷つけてはいけないといった過剰とも思える他者意識を持っていることも、コミュニケーションに困難を抱える一つの理由と考えられた。

## (3) コミュニケーション・スキル学習

### スキル・トレーニングの内容

コミュニケーション・スキルは、「コミュニケーション」「カウンセリング」「対人スキル」「共感」をキーワードに図書館の蔵書から21冊を選定し、その中で汎用されている技法を参考にした。最終的には、蔵書において最も多く記述されていた「傾聴の態度」あるいは「傾聴法」に焦点を当て、非言語的技術（同調、視線、表情など）、言語的技術（投げ返し、明確化、開かれた質問など）のスキルを用いることにした。

スキル・トレーニングは、Bandura and Walters の社会学習理論の原理（Mazur 1999.p281-301）に基づき、モデルの提示とリハーサルを組み合わせ、行動の般化ができるようにホームワークを設定した。

さらに、災害ボランティアを対象にしたコミュニケーション研究ではコミュニケーション・スキルの低い学生ほど会話中に湧き起ってきた感情を抑制する傾向にあり、ボランティアが終了してからもコミュニケーションを否定的に捉えることが報告されている（中島 2015）。その特徴は、相手がどう思っているかに注目する傾向があるものの自分に生じた感情を覚知できずに、相手に自分の感情や思いを投影し、相手の反応を素直に受け止められないことである。積極的傾聴には、

自分自身の気持ちや心の動きをよく把握し、自分の内面に不安や敵意や懐疑があれば、自分自身の内面の動きとして気が付いている必要がある（藤本 2015, p61）。これらのことから、ワークショップならびにホームワークに、コミュニケーション時に生じた心の動きについて内省することを取り入れた。内省の記録は、リフレクション思考における限定された感情分析（田村・池西 2014 p29-32.）を参考に、心に残った場面の記述、感情表出、表出された感情における関連要因とした。

#### 手続き

研究参加を同意した学生を対象に、まず、自分自身のコミュニケーションの傾向を知るために、ENDCOREs と EQS を実施し、対象毎にその結果をフィードバックした。その後、スキル・トレーニングとしてワークショップを 2 時間実施した。内容は、非言語的技術として形態模写、表情・視線の捉え方、接近者から見たパーソナルスペースの測定、言語的技術として参加者同士の会話、感情のモニタリングとして演習における内省を行った。さらに、被災地でのボランティア活動は、おおよそ 1 か月前に参加の意思決定をすることが多いため、ワークショップ後のホームワークとして、習った技術の実践期間を 2 週間とした。2 週間の期間中に 3 回、1 日のコミュニケーションの振り返りを、心に残った場面の記述、感情表出、表出された感情における要因について内省し、記録することを指示した。ホームワーク終了後、参加者は初対面の登場人物が話をしているビデオを 20 分視聴した。話の内容は、楽しかった思い出（positive 場面）と辛かった思い出（negative 場面）の 2 構成にし、途中で 1 分間の沈黙を入れている。ビデオは非言語的コミュニケーションの表出の少ない A（40 代男性）、表出の多い B（40 代女性）の 2 パターンとした。視聴順番はカウンターバランスをとった。最

後に 2 回目の ENDCOREs を記載し、実験を終了した。

#### 評価項目

##### ア．コミュニケーション・スキル尺度：

藤本・大坊（2007）により作成されたコミュニケーション・スキルを測定する尺度（ENDCOREs）を用いる。この尺度はメインスキル 6 項目とサブスキル 24 項目から構成されており、藤本（2013）により最適化されている。メインスキルは基本スキル（自己統制・表現力・解読力）と対人スキル（自己主張・他者受容・関係調整）に分けられ、構造化モデルでは基本スキルの上位に対人スキルが位置している。「かなり苦手」から「かなり得意」までの 7 件法で回答を求めた。

##### イ．共感性：

共感性の測定には、内山ら（2001）が開発した情動知能尺度（Emotional Intelligence Scale：EQS）の下位尺度である共感性を用いた。この下位尺度は 6 項目で構成され、「非常に当てはまる」から「全く当てはまらない」の 5 件法で回答をもとめた。

##### ウ．自律神経反応：

ビデオ視聴時の緊張の度合いをリアルタイムに確認するために、心血管系自律神経活動をワイヤレス生体センサー（RF-ECG；株式会社 GMS）を用いて測定した。positive 場面と negative 場面、沈黙の 3 場面それぞれ LF/HF の 1 分間の平均値を算出し、安静時を基準に変化率（%）を求めた。

##### エ．スキルの使用状況：

記録された画像から、Argyle（1988）の非言語コミュニケーションの機能に沿って、表情が登場人物と同期しているかどうかと、同意スキル（頷き）の頻度をそれぞれの場面において 6 分間カウントした。

さらに、ビデオの登場人物の話について積極的傾聴ができたかどうかを、両極に「全く聴けなかった（0 点）」「すごく聴けた（100 点）」を配置した 10cm の VAS（visual analog

scale) を用いて測定した。

#### 分析

スキル・トレーニングの効果は、トレーニング前後の ENDCOREs 得点を Wilcoxon 順位和検定により比較した。また、各測定項目との関連をとらえるために、スキルの使用状況（同意スキルの使用頻度と表情の同期）と ENDCORs 得点、共感性、LF/HF について Spearman 順位相関係数を求めた。有意水準は 5%未満とした。

### 4. 研究成果

#### (1) 研究参加者

研究参加に同意が得られたのは 17 名（男性 1 名、女性 16 名）であった。このうち、ワークショップ、ホームワーク、ビデオ視聴のすべてが終了したのは 12 名であった。なお、参加者のうち男性が 1 名のみであったため分析から除外し、最終的に 11 名の女性（平均年齢 18.9 歳）が分析対象となった。

#### (2) ENDCORs の特徴とスキル・トレーニングの効果

トレーニング前後の ENDCOREs 得点を表 1 に示す。トレーニング前後で得点が有意に高くなったのは、基本スキルの「解読力」と対人スキルの「自己主張」であった ( $p < .05$ )。

今回のスキル・トレーニングには、話を聴く基本姿勢として、相手を尊重する態度と積極的同意を示す方法としての相槌、ミラーリングなど比較的簡単なスキルを提示した。簡易的ではあるが、これらのスキル・パフォーマンスを向上させることが、相手が何を言いたいかに興味をもつ効果があることが明らかになった。若年者では、相手の気持ちを適切に解読できないにもかかわらず、相手を傷つけるのを極端に恐れる傾向がある。被災地でボランティアをした学生も、被災者を傷つけた人と勝手に思い込み、自分の不用意な発言でさらに傷つけることを極端に恐れている（中島 2015）ため、今回のように短期間で

できる積極的傾聴法のトレーニングは、ボランティアに参加する学生にとって、コミュニケーションの不安を軽減させる方法のひとつになると考えられた。

表 1 スキル・トレーニング前後の ENDCOREs 得点

ENDCOREs	pre score (SD)	post score (SD)	P	
基本スキル	自己統制	18.4 (3.6)	18.2 (4.3)	n.s.
	表現力	16.9 (4.5)	18.6 (4.3)	n.s.
	解読力	14.5 (2.5)	19.8 (3.6)	.00
対人スキル	自己主張	16.3 (5.9)	19.3 (4.0)	.04
	他者受容	22.2 (2.8)	23.2 (4.6)	n.s.
	関係調整	18.0 (3.2)	18.9 (2.9)	n.s.

#### (3) スキルの使用状況と ENDCOREs、共感性、LF/HF との関連

スキルの使用状況を表 2 に示す。ビデオ A の登場人物（異性）に対して同意スキルを使用した平均回数は、6 分間で positive 場面 91 回、negative 場面 51 回、ビデオ B の登場人物（同性）に対しては、positive 場面 89 回、negative 場面 72 回であった。表情の同期は、A・B とともに平均 10 回であった。同意スキルの使用頻度、表情の同期については個人差が大きく、参加者のうち 3 名はまったく使用していなかった。

積極的傾聴における平均自己評価（VAS）は、ビデオ A では 59.0 点 ( $SD=17.2$ )、ビデオ B では 71.3 点 ( $SD=14.3$ ) であった。自己評価得点と同意スキルの使用頻度には有意な相関関係は認められなかった。

これらの結果は、コミュニケーション・スキルにおいて、主観的な評価と実際にスキルを活用できてくるかどうかは、同一ではないことを示している。今回の実験ではビデオによる会話を視聴したために、自分が言葉を発しなくても会話が進んでいくことで、自分自身のスキル・パフォーマンスの評価と傾聴できたかどうかの評価が結びつかなかったことが窺えた。さらに、低学年の学生ではコミュニケーションの評価が相手からの反応に依存し、自分自身のパフォーマンスを客観的

に捉えられていないことも自己評価とスキルの使用状況が乖離した原因のひとつと推測された。

表2 同意スキルの使用状況と表情の同期

	単位は回数					
	ビデオA(異性)			ビデオB(同性)		
	positive	negative	表情の同期	positive	negative	表情の同期
平均頻度 <sup>a</sup>	91	51	10	89	72	10
SD	75	47	6	89	63	6
Max	224	136	17	17	267	18
Min	0	0	0	0	0	0

n<sup>a</sup>=11

表3 積極的傾聴における自己評価点 (VAS)

	ビデオA(異性)	ビデオB(同性)
平均点 <sup>a</sup>	59.0	71.3
SD	17.2	14.3
Max	79.0	87.0
Min	26.0	46.0

n<sup>a</sup>=11

スキルの使用状況と各測定項目との相関係数を表4に示す。スキルの使用状況とENDCOREs, 共感性のうち, 表情の同期と自己統制得点で有意な正の相関を示した ( $r=.47, p<.05$ )。また, 沈黙場面のLF/HF変化率とENDCOREsとの相関は, ビデオA(異性)では, 自己統制得点と負の強い相関関係を示し ( $r=-.65, p<.05$ ), 表現力得点ならびに関係調整と正の相関関係を示した(それぞれ,  $r=.49, p=.67, p<.05$ )。ビデオB(同性)では表現力との間で正の相関関係が確認された ( $r=.58, p<.05$ )。

表4 スキルの使用状況とENDCOREs, 共感性との関係

スキルの使用状況	positive場面 negative場面	ENDCOREs				EQS			
		自己統制	表現力	解読力	自己主張	他者受容	関係調整	共感性	
自律神経活動	ビデオA(異性)								
沈黙場面	ビデオB(同性)								

p<.05

ENDCOREsの下位尺度との関連から, 自分の感情や要求のコントロールや周囲からの期待に応えるスキルが高いほど, 相手との表情を同期させることがわかった。また, このような参加者は, 非言語的コミュニケーションの表出が少ない相手が沈黙した場合も緊張を高めることなく, 相手が何かを言うまで待つことができると考えられた。一方, 表現力が高い参加者は, 非言語的コミュニケーションの表出の程度に関わらず, 沈黙の場面での緊張が高くなっており, 自己表現が多いほど沈黙を嫌う傾向があることが窺えた。

#### (4) 今後の展望

本研究で考案したコミュニケーション・スキル・トレーニングをパッケージにして, 災害ボランティアを希望している学生に提供しようと考えていたが, ENDCOREsによる効果があったにも関わらず, 実際に積極的傾聴法ができていたかどうかは明確に評価できなかった。スキル・トレーニングとして使用するには, 対象者数を増やし, 今回と同様の結果が得られるのかを確認し, さらに自分自身のパフォーマンスをフィードバックできる要素を取り入れることが必要である。

#### 5. 主な発表論文等

- [雑誌論文](計 0件)
- [学会発表](計 0件)
- [図書](計 0件)
- [産業財産権]
- 出願状況(計 0件)
- 取得状況(計 0件)
- [その他] なし

#### 6. 研究組織

##### (1) 研究代表者

中島佳緒里 (NAKAJIMA, kaori)  
日本赤十字豊田看護大学・看護学部・准教授  
研究者番号: 90251074

##### (2) 研究分担者

奥村潤子 (OKUMURA, Junko)  
日本赤十字豊田看護大学・看護学部・教授  
研究者番号: 40300222

竹内貴子 (TAKEUCHI, Takako)  
日本赤十字豊田看護大学・看護学部・講師  
研究者番号: 70387918

加藤みわ子 (KATO, Miwako)  
愛知淑徳大学・人間学部・講師  
研究者番号: 90633389