

対人関係技能促進訓練に関する実践報告

— 対人援助（支援）専門職を目指す学生を対象として —

岡 本 香

要 約

本研究は、著者が実践している対人関係技能促進訓練について、その効果を検証することを目的として行ったものである。対人援助（支援）専門職を養成する専門学校の学生 59 名を対象として、対人関係技能促進訓練の前後に、SSTS（福井，2007）を用いて対人関係技能を測定し、それらの得点に有意差が認められるか否かを t 検定によって検証した。検定の結果、SSTS を構成する 3 領域のうち、「親和的接近」領域と「感情的応答」領域において、対人関係技能促進訓練の前後の得点に有意差が認められた。また SSTS を構成する 3 領域と、対人関係技能促進訓練の言語利用とが関連している可能性が示された。

問題と目的

近年、若い世代の「対人関係技能（俗にいう「コミュニケーション能力」）」の欠如が、社会問題として指摘されている。それにともない、対人関係技能を促進させるための各種対人関係技能促進訓練が注目されるようになった。本学においても、対人関係技能の一種である「自己表現力」について、文部科学省が推進する学生支援推進プログラムの一環として「自己表現力の涵養する学士過程・キャリア支援プログラム」に取り組んでいるところである。このように、現在、対人関係技能とその促進に注目が集まり、各所で各種の対人関係技能を促進させるための取り組みがなされている。

一方、対人関係技能が未開発と指摘される若い世代において、医療福祉、教育等の対人援助（支援）専門領域において、対人援助（支援）専門職に就いて活躍することを希望する者も多い。対人援助（支援）専門職は、直接的、間接的にあらゆる人とかわることが必要となることから、高度な対人関係技能が求められる職種である。そのため、対人援助（支援）専門職を養成する専門学校や大学などの教育機関においては、それらの職へ就くことを希望する学生に対して、いかにして対人関係技能を促進させるかが課題となっていると聞く。

対人関係技能促進について、最近注目されているものがある。それは SST (Social Skills Training) である。これまで SST は、障害者の日常生活支援技法として、臨床心理学領域で取り上げられたり、子どもの対人関係技能促進訓練の一種として社会心理学領域で紹介されたりしてきた。しかし現在、SST を障害者や子ども

に限らず、広く一般に応用し、「他者と気持ちのよい関係をつくるための技能を磨く訓練」（福井，2007）としてとらえ、SST によって人間関係をとらえなおす試みがなされている（例えば福井（2007）、星野（2003；2007）など）。そのような試みにおいては、障害者や子どもを対象にしていたときのように、特定の能力や技能のみを集中的に訓練するのではなく、社会人としての常識を備え、健全な対人関係の形成可能な資質を持つ、標準的な水準をクリアしている人格の成熟促進を目的としているという（福井，2007）。著者もこの SST のとらえなおしに賛同し、現在、対人援助（支援）専門職を養成する専門学校の授業において、対人関係技能促進訓練を実践しているところである。

そこで本研究は、著者が対人援助（支援）専門職を養成する専門学校の授業において実践している対人関係技能促進訓練について、その効果を検証することを目的とする。そして今後、対人援助（支援）専門職養成機関における、対人援助（支援）専門職の対人関係技能促進教育への応用の可能性を模索することを試みる。

具体的には、著者が実践している対人関係技能促進訓練の効果について明らかにし、それに基づき、対人援助（支援）専門職の対人関係技能教育への応用の可能性について述べることをめざすこととする。

方 法

研究対象者 本研究の調査対象者は、対人援助（支援）職を養成している専門学校において、著者が担当する人間関係について学ぶための科目を受講していた学生 59

名であった。

研究の方法 研究対象者が在籍する専門学校で開講している人間関係について学ぶための科目の授業において、対人関係技能促進訓練を行い、その訓練の効果を検討した。具体的には、訓練の効果を検討するために、対人関係技能促進訓練の前後において、対人関係技能を測定し、その結果を比較した。

本研究で用いた対人関係技能促進訓練について 研究対象者には、人間関係について学ぶ科目の授業内において、その日行う対人関係技能促進訓練課題の目的を説明した後、実際に課題を実施させた。課題終了後、著者が課題の解説を行い、最後に課題を体験して気づいたことや感想を小レポートとしてまとめさせた。実際の対人関係技能促進訓練課題については、星野（2003）、森田（2000）を参考に、科目受講者の人数、授業時間数、教室の広さを考慮した結果、現実的に実施可能と判断された次の9つの課題（括弧内は課題の目的）を実施した。「私は誰？（自己概念理解）」、「クルーザー（価値観の多様性の理解）」、「発想の転換（固定観念の理解）」、「第一印象（先入観の対人印象への影響の理解）」、「流れ星（一方向コミュニケーションの理解）」、「図形当てゲーム（双方向コミュニケーションの理解）」、「親子の会話（オープンドクエスチョンとクローズドクエスチョンの特徴理解）」、「たずねる、こたえる、観る（他者との会話に対する自身の態度の理解）」、「青山玲子さんのケース（ディスコミュニケーション状況における他者理解）」。

効果測定の方法 質問紙調査による効果測定を行った。実際に効果を測定するためには、対人関係技能促進訓練前(事前)の対人関係技能得点と、対人関係技能促進訓練後(事後)の対人関係技能得点を測定し、それらの得点の差を比較検討する必要がある。そこで、事前の対人関係技能得点(事前得点)については、授業のオリエンテーション時に、「人とのかかわり方の態度について(1)」と題して自己評価を求めた。事後の対人関係技能得点(事後得点)については、最終授業時に、「人とのかかわり方の態度について(2)」と題して自己評価を求めた。「人とのかかわり方の態度について(2)」に対する自己評価の後、「人とのかかわり方の態度について(1)」と「人とのかかわり方の態度について(2)」は同じ質問項目であったこと、対人関係技能促進訓練の効果測定を目的として調査を行ったことを伝え、調査結果を本研究に用いることに同意した場合のみ、調査用紙を提出するよう求めた。したがって、本研究では、提出された調査用紙のみを分析対象とした。

効果測定に用いた質問紙の内容 Social Skills Training

Scale (SSTS) 質問紙(福井, 2007)を用いた。SSTSは対人関係技能促進訓練の効果測定のために開発された尺度であり、30の質問項目から構成されている。各項目は、Social Skillsそのもの、またはその結果の能力を示している(福井, 2007)ことから、SSTSは、対人関係技能促進訓練の効果を測定するという本研究の目的に適合した質問紙であると判断された。

結 果

① SSTS 項目の分類について

SSTSは、「親和的接近」因子、「他者への配慮」因子、「感情的応答」因子による3因子構造であることが確認されている(福井, 2007)。そこで本研究は、福井(2007)の結果に従い、SSTS30項目から3因子構造を構成する24項目を抽出し、抽出した24項目を各因子に分類した。その結果、各因子を構成する質問項目は次の通りであった。

「親和的接近」因子 「親和的接近」因子は、「初対面の人とも気軽に話ができる」、「だれとでもすぐ仲良くなれる」、「知らない人とは、すぐに会話がはじめられない(逆転項目)」、「身振りや手振りをまじえ、表情豊かに話ができる」、「ユーモアのある話し方がなかなかできない(逆転項目)」、「大勢の人の中で一人ぼっちでいる人を見ると話しかける」、「他の人に敬意を表したり、ほめたりしない(逆転項目)」の7項目で構成された。

「他者への配慮」因子 「他者への配慮」因子は、「話し合っている時、相手の視点で物事を見るようにしている」、「話し合っているときは、相手の立場に立とうとしている」、「相手の立場を配慮して行動する」、「余計なことを言って相手を傷つけてしまう(逆転項目)」、「他の人の立場を無視して、物事を考えてしまう(逆転項目)」、「相手の話をまじめな態度で熱心に聞くことができる」、「相手が話そうとしている事柄だけでなく、その背後の深い意味を聞き取ろうとしている」、「必要なとき以外でも、自分の考えを表に出してしまう(逆転項目)」、「共同生活を成り立たせるために、親身になって助け合おうとする」の9項目で構成された。

「感情的応答」因子 「感情的応答」因子は、「必要な相手を立てることができる」、「あなたの言っていることに、相手がどのように反応しているか、相手の表情などに気づこうとする」、「人の言動には絶えず注意を払っている」、「人と話しているとき、言いたいことがうまく言葉になって出て来ない(逆転項目)」、「人の気持ち直感的に伝わってくる」、「人の考えを絶えず読み取ろう

としている」、「人が冷遇されているのを見ると非常に腹が立つ」、「話し合っているとき、相手が話し終わるのを待ってから、それに対する自分の考えを言う」の8項目で構成された。

②各因子別の対人関係技能促進訓練効果について

本研究の目的は、対人関係技能促進訓練の効果を測定することであった。効果を測定するために、SSTSの事前得点と、事後得点を測定していた。そこで、事前得点と事後得点の差を検討するために、SSTSの3因子別に、事前得点と事後得点それぞれの平均値について、 t 検定を行った。

「親和的接近」因子 「親和的接近」因子の事前得点と事後得点について、「親和的接近」因子の下位項目の得点を、逆転項目に留意して合計した得点を用いて t 検定を行った。「親和的接近」因子を構成する7つの質問項目の得点について、事前得点と事後得点を別にして、逆転項目に留意して合計した得点の平均値を表1に示す。

表1. 「親和的接近」因子の下位項目得点合計の平均値

	平均値	(SD)	<i>n</i>
事前得点	21.37	(4.80)	59
事後得点	22.51	(4.13)	59

t 検定の結果、「親和的接近」因子の事前得点と事後得点の平均値に有意差が認められた($t(58) = -2.41, p < .05$)。この結果から、「親和的接近」因子については、事前得点よりも事後得点の方が有意に得点が高かったことが明らかになった。

「他者への配慮」因子 「他者への配慮」因子の事前得点と事後得点について、「他者への配慮」因子の下位項目の得点を、逆転項目に留意して合計した得点を用いて t 検定を行った。「他者への配慮」因子を構成する9つの質問項目の得点について、事前得点と事後得点を別にして、逆転項目に留意して合計した得点の平均値を表2に示す。

表2. 「他者への配慮」因子の下位項目得点合計の平均値

	平均値	(SD)	<i>n</i>
事前得点	30.24	(3.62)	59
事後得点	30.73	(3.05)	59

t 検定の結果、「他者への配慮」因子の事前得点と事後得点の平均値に有意差は認められなかった($t(58) = 1.11, ns$)。この結果から、「他者への配慮」因子については、事前得点と事後得点との間に有意差のないことが明らかになった。

「感情的応答」因子 「感情的応答」因子の事前得点と

事後得点について、「感情的応答」因子の下位項目の得点を、逆転項目に留意して合計した得点を用いて t 検定を行った。「感情的応答」因子を構成する8つの質問項目の得点について、事前得点と事後得点を別にして、逆転項目に留意して合計した得点の平均値を表3に示す。

表3. 「感情的応答」因子の下位項目得点合計の平均値

	平均値	(SD)	<i>n</i>
事前得点	21.37	(4.80)	59
事後得点	22.51	(4.13)	59

t 検定の結果、「感情的応答」因子の事前得点と事後得点の平均値に有意差が認められた($t(58) = 2.56, p < .05$)。この結果から、「感情的応答」因子については、事前得点よりも事後得点の方が有意に得点が高かったことが明らかになった。

考 察

1) 対人関係技能促進訓練の効果の検証について

本研究の目的の1つは、対人関係技能促進訓練の効果を検証することであった。そのために、実際に対人関係技能促進訓練を行い、その前後において対人関係技能を測定し、測定された結果を比較検討した。対人関係技能については、SSTS(福井, 2007)を用いて測定した。以下、得られた結果に基づいて考察する。

① SSTS 項目の分類について

本研究で用いたSSTSは、「親和的接近」因子、「他者への配慮」因子、「感情的応答」因子による3因子構造であることが確認されていた(福井, 2007)。そこで本研究は、福井(2007)の結果に従い、SSTS30項目から3因子構造を構成する24項目を抽出し、抽出した24項目を各因子に分類した。

「親和的接近」因子 「親和的接近」因子は、「初対面の人とも気軽に話ができる」、「だれとでもすぐ仲良くなる」、「知らない人とは、すぐに会話がはじめられない(逆転項目)」、「身振りや手振りをまじえ、表情豊かに話ができる」、「ユーモアのある話し方がなかなかできない(逆転項目)」、「大勢の人の中で一人ぼっちでいる人を見ると話しかける」、「他の人に敬意を表したり、ほめたりしない(逆転項目)」の7項目で構成されていた(福井, 2007)。したがって、この因子は、積極的に知らない人にでも気軽に話ができる能力を表現している項目の集合であると考えられた(福井, 2007)。

「他者への配慮」因子 「他者への配慮」因子は、「話し合っている時、相手の視点で物事を見るようにしてい

る、「話し合っているときは、相手の立場に立とうとしている」、「相手の立場を配慮して行動する」、「余計なことを言って相手を傷つけてしまう（逆転項目）」、「他の人の立場を無視して、物事を考えてしまう（逆転項目）」、「相手の話をまじめな態度で熱心に聞くことができる」、「相手が話そうとしている事柄だけでなく、その背後の深い意味を聞き取ろうとしている」、「必要なとき以外でも、自分の考えを表に出してしまう（逆転項目）」、「共同生活を成り立たせるために、親身になって助け合おうとする」の9項目で構成されていた（福井，2007）。したがって、この因子は、相手を尊重してコミュニケーションしようとする態度や技能を示す項目の集合であると考えられた（福井，2007）。

「感情的応答」因子 「感情的応答」因子は、「必要な相手を立てることができる」、「あなたの言っていることに、相手がどのように反応しているか、相手の表情などに気づこうとする」、「人の言動には絶えず注意を払っている」、「人と話しているとき、言いたいことがうまく言葉になって出て来ない（逆転項目）」、「人の気持ちが直感的に伝わってくる」、「人の考えを絶えず読み取ろうとしている」、「人が冷遇されているのを見ると非常に腹が立つ」、「話し合っているとき、相手が話し終わるのを待ってから、それに対する自分の考えを言う」の8項目で構成されていた（福井，2007）。したがってこの因子

は、相手の感情の動きを敏感に察知し、それに応じて適切に対応する姿勢を表現している項目の集合であると考えられた（福井，2007）。

SSTS 3 因子の社会的スキル概念における位置づけ

上述した3因子について、福井（2007）は、Social Skills Training (SST：社会的スキル・トレーニング) という領域概念で把握することができるという認識を示している。そこで、SSTSが社会的スキルのどの部分を測定する尺度なのかを検討するため、社会的スキル概念と定義に着目してみる。

社会的スキルとは、「他者との関係や相互作用のために使われる技能」と一般的に定義されるものである（相川・津村，1996）。しかし社会的スキルによって包括される概念は大変広い。そこで、ここでは、相川・佐藤・佐藤・高山（1993）が提唱する社会的スキルの生起過程モデル（図1参照）を用いてSSTSを検討することを試みる。

社会的スキルの生起過程には、5つの過程が存在する（相川ら，1993）。その4つめの過程に「対人反応の決定」という過程がある（相川ら，1993）。この過程は、「スキル因子の決定」、「スキル要素の決定」、「対人反応の効果予期」という3つの下位過程からなっている（相川ら，1993）。SSTSについて検討する場合、特に注目すべきは、「スキル因子」と「スキル要素」である。相川ら

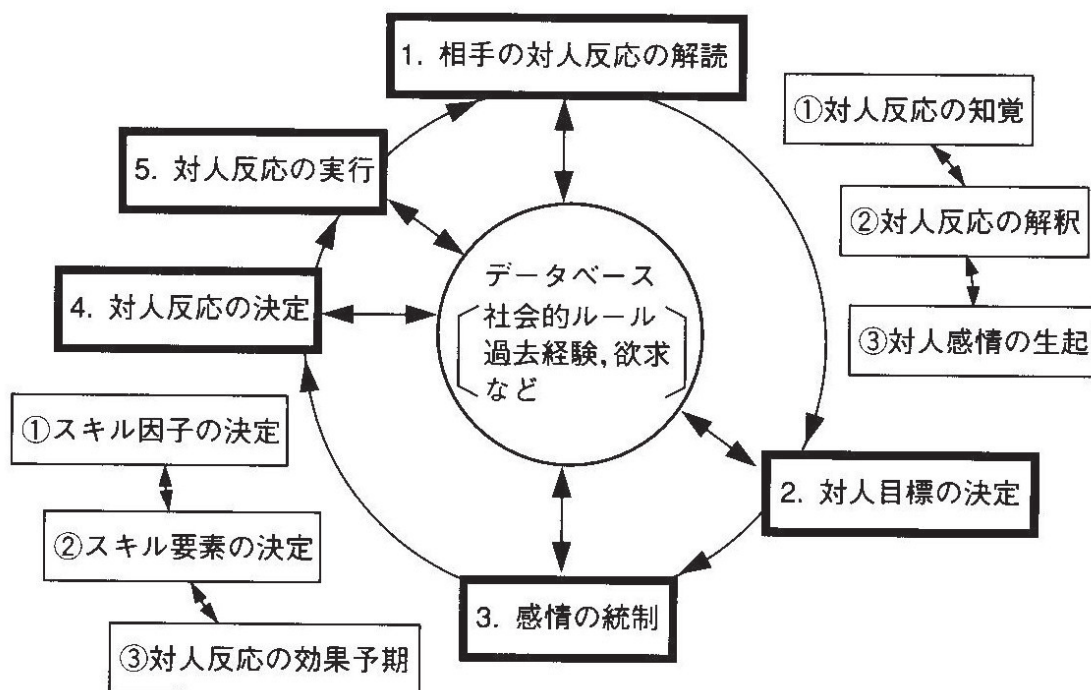


図1. 社会的スキルの生起過程モデル（相川ら，1993）

(1993)の示す「スキル因子」とは、対人反応の構成要素のことであり、個々の動作である「スキル要素」の集合体からなっている。福井(2007)のSSTS 3因子の下位項目は、対人関係コミュニケーションの仕方を叙述した項目である(福井, 2007)ことから、SSTS 3因子の下位項目は、相川ら(1993)の示す「スキル要素」と同等であると理解される。したがって、福井(2007)が示したSSTS 3因子は、相川ら(1993)の「スキル因子」に相当すると理解される。つまり、福井(2007)のSSTSは、社会的スキル概念の中の「スキル因子」および「スキル要素」に該当しており、社会的スキル生起過程における「対人反応の決定」過程の人間関係技能促進訓練の効果を測定する尺度であるといえる。このことは、本研究で測定された人間関係技能促進訓練効果は、「対人反応の決定過程」に限定されたものであることを示しているといえる。

②各因子別の対人関係技能促進訓練効果について

本研究の主目的は、著者が実践している対人関係技能促進訓練の効果を測定することであった。その効果を測定するために、SSTSの事前得点と、事後得点を測定していた。そこで、事前得点と事後得点の差を検討するために、SSTSの3因子別に、事前得点と事後得点それぞれの平均値について、*t*検定を行った。

「親和的接近」因子 「親和的接近」因子を構成する下位項目得点を逆転項目に留意して合計した事前得点と事後得点について、*t*検定を行った結果、「親和的接近」因子の事前得点と事後得点の平均値に有意差が認められた($t(58) = -2.41, p < .05$)。また事前得点と事後得点の平均値が、順に21.37、22.51であった。これらの結果から、「親和的接近」因子については、事前得点よりも事後得点の方が有意に高く評価されたことが明らかになった。したがって、対人関係技能のうち、「親和的接近」領域については、対人関係技能促進訓練の効果が認められたといえる。

「他者への配慮」因子 「他者への配慮」因子を構成する下位項目得点を逆転項目に留意して合計した事前得点と事後得点について、*t*検定を行った結果、「他者への配慮」因子の事前得点と事後得点の平均値に有意差は認められなかった($t(58) = -1.11, n.s.$)。この結果から、「他者への配慮」因子については、事前得点と事後得点との間に有意差のないことが明らかになった。したがって、対人関係技能のうち、「他者への配慮」領域については、対人関係技能促進訓練の効果が認められなかった。

本研究において、「他者への配慮」領域の対人関係技能について、促進訓練の効果が認められなかった理由と

して、次のことが推測される。福井(2007)によると、「他者への配慮」領域の対人関係技能を促進するために効果的な訓練は、ノン・バーバル・ゲームであるという。しかし本研究では、ノン・バーバル・ゲームによる対人技能促進訓練は行わなかった。そのため、本研究の結果においては、「他者への配慮」領域の対人関係技能促進訓練の効果が認められなかったのだといえよう。

「感情的応答」因子 「感情的応答」因子を構成する下位項目得点を逆転項目に留意して合計した事前得点と事後得点について、*t*検定を行った結果、「感情的応答」因子の事前得点と事後得点の平均値に有意差が認められた($t(58) = -2.56, p < .05$)。また事前得点と事後得点の平均値が、順に27.22、28.14であった。これらの結果から、「感情的応答」因子については、事前得点よりも事後得点の方が有意に高く評価されたことが明らかになった。したがって、対人関係技能のうち、「感情的応答」領域については、対人関係技能促進訓練の効果が認められたといえる。

2) 促進訓練効果がみられた対人関係技能について

対人関係技能促進訓練の効果について、本研究においてその効果が認められた対人関係技能は、「親和的接近(積極的に知らない人にでも気軽に話ができる技能)」領域と「感情的応答(相手の感情の動きを敏感に察知し、それに応じて適切に対応する姿勢)」領域の2領域であった。そこで、この2領域の対人関係技能の促進訓練効果について、先行研究である福井(2007)と比較しながら考察することを試みる。

「親和的接近」領域の対人関係技能について 「親和的接近」領域の対人関係技能について、本研究においては促進訓練の効果が認められた。しかし先行研究である福井(2007)においては促進訓練の効果が認められなかった。その理由について、福井(2007)は次のように述べている(括弧内は著者による補足)。「(研究対象者は)授業開始時に「親和的接近」の技能があると信じていたが、実習(対人関係技能促進訓練)によって現実に直面して、その技能が開発されていないことに気づいたが、十分に開発されなかった」。福井(2007)における「親和的接近」因子の事前得点と事後得点の平均値をみると、順に23.20、20.98であり、確かに事前得点の高いことがわかる。しかし、本研究において促進訓練の効果が認められたものが、福井(2007)において促進訓練の効果が認められなかったことから、事前得点の高さ以外にも促進訓練の効果を疎外する理由があったのではないかと推察された。

例えば、本研究における対人関係技能促進訓練は、言

語を用いたものがほとんどであったが、福井（2007）における対人関係技能促進訓練は非言語によるものが多いという違いがみられた。この違いによって、「親和的接近」領域の対人関係技能促進訓練の効果の有無が影響された可能性がある。したがって、本研究の結果と、福井（2007）の結果の比較から、言語を用いた対人関係技能促進訓練と非言語による対人関係技能促進訓練とでは、促進される対人関係技能領域が異なる可能性が示唆された。特に、言語を用いた対人関係技能促進訓練は、「親和的接近」領域の対人関係技能を促進させる可能性が示された。

「感情的応答」領域の対人関係技能について 「感情的応答」領域の対人関係技能については、本研究で促進訓練の効果が認められたのと同様に、福井（2007）においても促進訓練の効果が認められていた。実際のところ、上述したとおり、本研究と福井（2007）とでは、対人関係技能促進訓練の内容が大きく異なっていた。本研究では言語を用いた対人関係技能促進訓練がほとんどであったが、福井（2007）では非言語による対人関係技能促進訓練が多かった。それにもかかわらず、同様の効果が認められたことから、「感情的応答」領域の対人関係技能は、言語を用いた対人関係技能促進訓練、非言語による対人関係技能促進訓練のどちらによっても促進される可能性が示された。

ま と め

本研究は、著者が対人援助（支援）専門職を養成する専門学校での授業において実践している対人関係技能促進訓練について、その効果を検証し、今後、対人援助（支援）専門職養成機関において、対人援助（支援）職に就くことを希望する学生への対人関係技能を向上させるためのヒントを提供することを目的としていた。

本研究の結果から、次の2点が示された。1点は、著者が実践している対人関係技能促進訓練が、「親和的接近」領域と「感情的応答」領域という2つの領域の対人関係技能を促進させる効果を持っていたことである。もう1点は、対人関係技能を偏りなく促進させるためには、言語を用いた対人関係技能促進訓練と非言語による対人関係技能促進訓練の両方を、バランスよく実施する必要があるということである。これは、本研究の結果から、SSTSが包括する対人関係技能の3領域のうち、「親和的接近」領域は、言語を用いた対人関係技能促進訓練によって促進される可能性があること、「他者への配慮」領域は、非言語による対人関係技能促進訓練によって促

進される可能性があること、「感情的応答」領域は、言語非言語両方の対人関係技能促進訓練によって促進される可能性があることが示唆されたことから示されたことであった。

ただし、本研究の結果から示された2点は、SSTSによって測定される対人関係技能に限定されるものであることを理解しておく必要がある。考察の1)の①で述べたとおり、SSTSで測定される対人関係技能は、相川ら（1993）が提唱する社会的スキル生起過程の「対人反応の決定」過程における人間関係技能促進訓練の効果を測定する尺度であると理解される。したがって、本研究で測定した人間関係技能促進訓練効果は、「対人反応の決定過程」に限定されたものであることを理解しておく必要がある。

最後に、本研究で得られた知見をもとづいて、対人関係技能促進訓練の対人援助（支援）専門職養成教育への応用について述べることを試みる。

現在、対人援助（支援）専門職養成教育において、その専門性の違いに即した対人関係技能促進訓練が行われている。例えば社会福祉士養成教育の場合、「社会福祉援助技術論」と「社会福祉援助技術演習」において、社会福祉士に求められる援助技術の一つとして、対人関係技能促進訓練が行われている。しかし、近年、一般的な対人関係技能が未開発な学生の増加が危惧されている（福井，2007）。そのような一般的な対人関係技能が開発されていない学生に、いきなり専門性の高い対人関係技能促進訓練を実施すれば、砂の城となることは容易に推測されよう。それを防ぐためには、専門性の高い対人関係技能促進訓練を実施する前に、一般的な対人関係技能促進訓練を実施することが必要であろう。それにより、その後実施される専門性の高い対人関係技能促進訓練の効果の促進が期待されるであろう。

引用文献

- 相川充・佐藤正二・佐藤容子・高山巖 1993 社会的スキルという概念について—社会的スキルの生起過程モデルの提唱—宮崎大学教育学部紀要（教育科学），74，p.1-p.16.
- 相川充・津村俊充 1996 対人行動学研究シリーズ1社会的スキルと対人関係 誠信書房
- 福井康之 2007 対人スキルズ・トレーニング対人関係の技能促進訓練ガイドブック ナカニシヤ出版
- 星野欣生 2003 人間関係づくりトレーニング 金子書房
- 星野欣生 2007 職場の人間関係づくりトレーニング 金子書房
- 森田ゆり 2000 多様性トレーニング・ガイド人権啓発参加型学習の理論と実践 部落解放・人権研究所