

〈研究ノート〉

# 介護福祉実習におけるコミュニケーションのつまずきに関する一考察 ～感情規則とドミナントストーリーによるつまずきに焦点を当てて～

日本社会事業大学大学院博士後期課程  
松 永 繁

## I. はじめに

介護福祉士養成校における介護福祉実習は各養成校でのカリキュラムによって、時期は異なるものの、450時間行うこととされている。しかし、養成校での座学や演習ではスムーズに学べる学生が現場実習の中で、つまずきを体験することがある。その結果、介護福祉士の学びの断念につながることも現状として存在している。

## II. 目的

本稿では学生の介護福祉実習中のコミュニケーションに焦点を当て、コミュニケーションでのつまずきを体験する学生の特徴と実習指導の視点について検討していくことを目的とする。

## III. 介護福祉実習におけるコミュニケーションに関する学生の不安

介護福祉実習における学生の不安について、横山<sup>1)</sup>は知識・技術の不確実さと経験不足に起因する不安、利用者とその家族及び教員との対人関係構築に対する不安、介護職員との対人関係に対する不安、介護過程の展開に関する不安、生活パターンの変化に対する不安の5因子を挙げている。

また、柗崎<sup>2)</sup>は介護福祉士養成課程に在籍する学生150名を対象とした調査で、「職員との関係・実習遂行に関する不安」、「介護技術・実践に関する不安」、「実習記録に関する不安」、「利用者理解・配慮に関する不安」の4因子を学生の不安として挙げている。その上で、因子分析を行ないその構成因子として、「どんな利用者にも自分か

ら話しかけられるだろうか」「職員とコミュニケーションをとって、うまくやっていけるだろうか」「言語障害のある人とうまくコミュニケーションが取れるか心配だ」といったコミュニケーションに対する不安が存在すると報告している。

先行研究では学生の介護福祉実習での不安の中には、コミュニケーションに関する不安が存在していることが示唆されている。

## IV. 介護福祉実習におけるつまずきの特徴

### 1. 介護福祉実習でのつまずき

介護福祉実習でのつまずきの要因と考えられるものとして、実習生として各段階で求められる知識や技術と実際の自身の現状とのギャップが挙げられる。学校での演習では、クラスメイトとの演習が主となり必ずしもリアリティーや緊張感があるとは言えないし、授業での技術演習だけでは、知識や身体介護の手順等の技術は「わかった」であり、「できる」というレベルへの到達が思いのほかできていないことが考えられる。

その他に介護福祉実習でのつまずきとして、伊藤<sup>3)</sup>はリアリティーショックが存在していると説明する。

介護福祉実習におけるリアリティーショックはいくつか挙げられるであろうが、その中の一つとして、学生が理想とする将来の介護福祉士を目指す実習生としての行動、振舞いと現実の自身の行動、振る舞いとのギャップがリアリティーショックにつながる事が考えられる。

では、学生はどのようにして自身の実習生の

理想を作り上げていくのであろうか。

学生が理想の実習生のイメージを作り上げ、それに規定されていく過程について感情労働研究における感情規則の概念を用いて検討していくことにする。

## 2. 感情規則と介護福祉実習でのつまずき

感情規則とは暗黙のうちに求められる、ある職業に就くものの理想的な振る舞い、行動と一般的に説明され、特に対人サービス分野において、その職業に就いている者が自らが抱く感情を表出することなく、職業に就く者として求められる振る舞い、行動をとることとされる。そして、そのために次第に心的負担が増加していき、バーンアウトにつながるものが指摘されている。

この感情規則は、公式、非公式の教育を通じて身に付けられるものであり、やがて自分自身の価値観となり、その感情規則に照らして自分の感情が不適切だと感じられる時、意識的、無意識的にその感情を変えていこうとすることで疲労していくと説明されている<sup>4)</sup>。

特別養護老人ホームに勤務する介護福祉職を対象に感情規則の調査を行なった松永<sup>5)</sup>は、「相手への好意的な気持ち」「相手への尊敬」「一定の感情を維持する」「対等、平等」というカテゴリーを抽出し、カテゴリーを構成するものとして、「相手への好意的な気持ち」では、無償のおもいやり、大切に思い敬う、愛情、「相手への尊敬」では、人生の先輩という感情、尊重する気持ち、「一定の感情を維持する」では、自己中心的な感情を持つことはだめ、イライラ、不満をぶつけない、いやだと思っではいけない、冷静でいる、「対等、平等」では、好き嫌いで感情を持つてはいけない、いやだと思っではいけない、利用者と職員は対等な関係といった感情規則があることを明らかにしている。

この感情規則は個々人により多様であり、それらの感情規則はそれぞれの介護福祉士の「良い介護福祉士」「悪い介護福祉士」という基準

となり、日常の介護の中での自身の振る舞い、行動について自律的に評価がなされている。

この感情規則形成から感情規則に基づいた自律的に評価を行うプロセスについて、介護福祉実習を行う学生も同様のプロセスにより、理想的な実習生としての振る舞いや行動といったイメージが形成され、理想の実習生かどうか自身で評価していると考える。そして、学生を高卒の学生と仮定した場合、人生経験や活動範囲の狭さ等から考えると、学生は学校教育という公式な教育が感情規則形成に多大な影響を与えていることは容易に想像することができる。

## 3. コミュニケーションに関する感情規則

現在の介護福祉教育でのコミュニケーションに関する介護福祉実習の目標として、関根ら<sup>6)</sup>は「コミュニケーション」「利用者理解」「日常生活の介護技術」「介護過程」「実習施設の役割と機能」「チームワークと連携」「倫理と態度」「自己覚知」の8つの共通目標をあげている。そして、「コミュニケーション」における到達目標として、会話時の態度や姿勢、積極的に声かけをする、常に笑顔で挨拶、会話が出来るなど、積極的なコミュニケーション能力の獲得が求められている。

また、利用者から相談を受けた場合のコミュニケーション技術の獲得の必要性も述べられている<sup>7)</sup>。教員はこれらの能力の獲得を目指して様々な工夫をしながら指導を行なうことになる<sup>8) 9) 10) 11)</sup>。そして学生は教員から指導を受けながら、笑顔で利用者に接する、明るく、元気に振舞う、話し上手、常に利用者のことを思いやり、寄り添うといった実習生としての理想的なコミュニケーションの振る舞い、行動について自身の中で感情規則を形成し、感情規則に基づいた振る舞い、行動について、「できなければいけない」「できて当然」という考えに縛られることになる。そのため、学生自身が感情規則に沿った振る舞い、行動が出来ない場合、つまずきとして現れ「自分は介護福祉士には向い

ていない」と介護福祉士の学びを断念してしまうことにつながることを考えられる。

## V. 介護福祉実習におけるコミュニケーションに関するつまずきの特徴

介護福祉実習の中でのコミュニケーションに関するつまずきでは、コミュニケーション技術が使えないという技術的なつまずきではなく、「自身が考える実習生としての振る舞い、行動ができない」というつまずきが存在する可能性が考えられる。

この場合、学生の特徴として、学生の今までの自身の人生の物語の文脈の中で語ることである。

例えば、「自分は昔から人と話をするのが苦手」「昔からうまく会話が出来ない」だから「人とコミュニケーションが出来ないから友人がいなかった」など過去の否定的な経験と実習におけるコミュニケーションでのつまずきが結び付けられ語られる。

そして、「だから、やはり実習でもコミュニケーションはできない」「自分は人を支援する職業には向いていないのではないか」という自身の自己効力感の低下や自己否定に襲われ、介護福祉実習の遂行が困難になってしまう。また、それにとどまらず、その後の介護福祉士の学習の継続も困難としてしまうという事態に向かうことになる。

この介護福祉実習でのつまずきの経験は、「介護福祉実習での実習生としての振る舞い、行動ができなかった。だから自分はコミュニケーションでいつも失敗してきたし、挫折してきた」というように、否定的に解釈され、次に経験する同様の課題に対しても、同様の出来事への意味づけにつながるという負の連鎖をもたらすことになると考えられる。

## VI. 介護福祉実習におけるコミュニケーションに関するつまずきの指導

### 1. 従来のコミュニケーションに関したつまずきへの実習指導

現在の介護福祉実習におけるコミュニケー

ションに関したつまずきが発生した際の指導方法として、実習施設の実習指導者、実習巡回教員によるスーパーバイズによる指導が行なわれている。その指導内容は省察による自己覚知を促し、不足している能力や課題の気づきにつなげていくというものである。具体的に一例を挙げれば、コミュニケーションでのつまずきは、学生の性格に因ると考え、対人援助職に適している学生はコミュニケーションは積極的であるが、そうではない学生はコミュニケーションが消極的である。ゆえに、消極的な学生はコミュニケーションでつまずく。よって、自己覚知を促し、どのように自身の行動を変えていけばよいのかという気づきを促すという指導がなされる。

しかし、今までの学生の人生における自身の物語の文脈の中で語られている場合、事例にあるような指導方法ではつまずきに対して解決ができない可能性が考えられる。

### 2. ナラティブアプローチ理論の視点に立った指導

人は過去、現在、未来と時間軸で生きている。しかし、この時間軸は過去から未来へと一直線の方向に向かっているのではない。人は過去の経験の意味づけの積み重ねが現在の見方を規定しており、将来の展望へと影響する。

このような視点は、ソーシャルワークにおけるアプローチ理論の中のナラティブアプローチ理論の考え方に基づく。

ナラティブアプローチ理論では、現実とは社会の中で言語を通して人々が意味づけし、作り上げたものであり、唯一絶対的な現実とは存在せず、社会、人によって構成された現実がいくつも存在すると考える<sup>12)</sup>。この理論の基本的な前提は、人は経験を意味づけし、ストーリー化しドミナントストーリー（支配された物語）を持ち、ドミナントされた人生の物語は課題を抱えた者の場合、過去の経験が否定的に捉えられ、それが現在の課題の対処方法へとつながっているとす

る。その人生の物語を解体し、もうひとつの新たな物語をつくりオルタナティブストーリーへ変化させることで現在の課題に向き合い、解決を目指すことを目的とするのがナラティブアプローチである。

このナラティブアプローチ理論の視点に基づいて介護福祉実習でのコミュニケーションに関するつまずきのある学生の実習指導を検討していく。

まず、介護福祉実習におけるコミュニケーションに関するつまずきで生じている課題はドミナントストーリーの中で語られ、負の意味づけがなされることを前提とする。そして、まず、何が自身にとって課題なのかを外在化させたいので今回の課題を整理させる。

整理とは、つまずきについてその要因をドミナントストーリーと切り離して検討することである。つまり、学生の持つ感情規則から生じていないかどうかを語りの中から見極める。その上で、感情規則から生じている場合、学生は「対人援助職である介護福祉士を目指す者は利用者とのコミュニケーションができて当然であり、積極性の有無がコミュニケーションを成功させるかどうかの鍵を握る」という考えに縛られている可能性がある。よって、学生にはまず、以下のことを伝える必要がある。

介護福祉職と利用者はお互いの関係性によりケアが展開されている。その関係性とは他の介護福祉職では代替できない「あなた」と「わたし」の関係性である。そのような関係性ができているからこそ様々なことの話の会話ができ、時には非常に砕けたコミュニケーションが行なわれることになる。

しかし、実習生は利用者の基本的な情報を持っていても、利用者と「あなた」と「わたし」の関係性には成りえていない。よって、コミュニケーション技術を使えないのではなく、相手

との会話が続かないことや話しかけるのにも慎重になるといったことは当然と考える方が自然である。コミュニケーションができて当然という暗黙の視点は、この関係性の構築のうえにコミュニケーションが成立するを見過ごしているとも考えられる。

よって、コミュニケーション技術を実践することは可能ではあるが、利用者との相互信頼関係、関係性に基づくコミュニケーションを行なうことは難しいと言える。そのため、決して自身の性格がコミュニケーションでのつまずきに影響しているのではないことを伝えることが大切である。

以上のようにドミナントストーリーと切り離して、感情規則から生じているコミュニケーションのつまずきについて指導し、自身の感情規則から規定されている振る舞い、行動について気づいてもらうことが必要と考える。その上で、今回の介護福祉実習でのつまずきにおいて表出された、過去の否定的に捉えられている経験からつまずきだされているドミナントストーリーにも対処していく必要があるが、本稿ではこれについては検討しない。

## Ⅶ. まとめ

介護福祉実習でのコミュニケーションに関するつまずきは、学生自身が形成した理想とする実習生像の感情規則に規定され、自律的に自身の評価を行なうことで生じる場合があることが示唆される。そして、学生が語るコミュニケーションのつまずきは、過去の否定的に捉えられている経験からつまずきだされているドミナントストーリーの下に語られるため、介護福祉実習での指導では、ドミナントストーリーを学生との対話を通して理解した上でドミナントストーリーと切り離し、課題整理を行い、対処していくことが求められる。

## <文献>

- 1) 横山さつき (2008)「介護実習における学生の不安に関する因子分析的研究」『中部学院大学・中部学院短期大学部研究紀要』9 125-133

- 2) 柘崎京子・田中秀明・中野いずみ 他 (2003)「介護実習における学生の不安 介護実習不安尺度の因子構造と2年間の時系列変化」『共栄学園短期大学研究紀要』19
- 3) 伊藤建次 (2007)「介護実習におけるリアリティーショック」『山梨県立大学人間福祉学部紀要』2 11-18
- 4) 武井麻子 (2001)『感情と看護』医学書院
- 5) 松永繁 (2016)「介護職員が持つ感情規則に関する研究」『社会事業研究』55 100-103
- 6) 峯尾武巳・黒澤貞夫編著 (2015)『介護福祉士養成テキスト13 介護総合演習』36-38 建帛社
- 7) 櫻井恵美 (2017)「介護福祉士養成カリキュラムにおけるコミュニケーション技術の教育内容に関する一考察：介護実習巡回指導と実習後のインタビュー調査の分析を通して」『大妻女子大学人間関係学部紀要』18 39-48
- 8) 飯森茂子・萩敦子 (2007)「介護福祉実習におけるコミュニケーション指導方法の一考察ーリビングシートを活用してー」『名古屋柳城短期大学研究紀要』29 99-107
- 9) 清水きわ子・中山和子 (2014)「学生の介護実習に対する想いの分析ープラスイメージ・マイナスイメージのりんごカードの活用ー」『長野女子短期大学研究紀要』13 7-12
- 10) 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ー実習指導におけるプロセスレコードの活用を通してー」『仏教大学大学院 社会福祉学研究科篇』42 69-85
- 11) 福田明・釜土禮子・小坂みづほ 他 (2014)「介護総合演習での5つの工夫とその実線「初めての介護実習前における学生の不安感の軽減に向けてー」『松本短期大学研究紀要』23 43-50
- 12) 川村隆彦 (2011)『ソーシャルワーカーの力量を高める理論・アプローチ』118 中央法規