

## (1) 言葉以外のコミュニケーション

### ア 概要

#### (ア) ねらい

表情・態度・声の抑揚など、コミュニケーションにおける言葉以外のスキルについて学びます。非言語的スキルとして、相手の方を向く、相手の顔を見る、表情のスキルを学びます。また、声の調子について、声の大きさ、声のスピード、抑揚のスキルを学びます。

#### (イ) 時間設定（50分）

##### ① 動機づけ（5分）

言葉以外のコミュニケーションの意義を理解し、動機づけを高めます。

##### ② 悪い例の提示（10分）

ロールプレイで、非言語的コミュニケーションのスキルが上手にできていない2人の例を体験します。

##### ③ ポイントの提示（5分）

言葉以外のコミュニケーションスキルのポイントを確認します。

##### ④ 良い例の提示（5分）

ロールプレイで、言葉以外のコミュニケーションのスキルが上手にできている例を体験します。

##### ⑤ 実践練習（20分）

利用者に実践練習をしてもらいます。

##### ⑥ 振り返り（5分）

セッションを振り返り、発展課題を提示します。

#### (ウ) グループで実施する場合

グループサイズは、4～6名が適当です。スタッフは、進行役とは別に、ホワイトボードに板書するスタッフがいると良いです。

#### (エ) レイアウト

テキスト学習時は、グループで机を囲んで座る。ロールプレイ時は、立ってできることが望ましい。

#### (オ) 準備物

本冊子収録の資料、筆記できる机がない場合は筆記用画板、ホワイトボード

## イ トレーニングの進め方

### (ア) 動機づけ (5分)

○このセッションのねらい、進め方を説明します。


○言葉以外のコミュニケーションを身に付ける意義を理解し、セッションへの動機づけを高めます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ グループの場合、初めに利用者を紹介します。利用者の状態によっては、自己紹介も良いでしょう。
- ・ アイスブレイク活動を入れると、場の雰囲気が和やかになります。

**1** **言葉以外のコミュニケーション**

“コミュニケーション”というと、言葉と言葉のやりとりのように感じられますが、それだけではありません。表情・態度・声の調子など、言葉以外の部分にも目を向けてみることも大切です。  
実は言葉以外の部分で伝えていること、伝わってくることも多いのです。



**2** 相手に何かを伝えるには、言葉以外にどんなところに気を付けると良いでしょうか。

**3** メモ

**1** みなさんは、自分の気持ちや考えを伝えるために言葉を使って会話をします。また、周りの人も会話によって伝えてくれています。

言葉以外のコミュニケーションは、あらゆるスキルに共通して使えるスキルです。  
これ以降のSSTでは、この回で学ぶポイントを常に意識して取り組むことで、より効果的なSSTになります。

**2** 相手に何かを伝える時には、言葉以外にどのようなところに気を付ければ良いと思いますか。あなたの考えをメモ欄に書いてください。

**【1、2分考える時間を取ります。】**

**3** メモ欄に書いたことを教えてください。

**【出された意見を板書して、グループで共有します。】**

★利用者には、出された意見を肯定的に受け止め、批判しないよう注意しておく。

★考え方の違いや、気づきを共有する。

特に意見が出ない場合は、実施者がいくつか例を出して導入を行い、次に進みましょう。  
ここで無理に意見を言わせようとする必要はありません。徐々に、緊張を和らげていくようにしましょう。

### ☑ チェック・ポイント

- 利用者は、言葉以外のコミュニケーションの重要性を理解し、動機づけが高まっていますか？
- 利用者が意見を言いやすい雰囲気作りができていますか？
- 利用者が考える時間を確保しましたか？

(イ) 悪い例の提示 (10分)



- ロールプレイで、言葉以外のコミュニケーションが上手くできていない2人の例を体験します。
- 悪い例を体験することで、言葉以外のコミュニケーションの重要性を理解してもらいます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ 個別の場合は、オド美さん、ツン太くんを実施者が演じ、かつ子さんを利用者が演じます。
- ・ グループの場合は、利用者同士で2人組になって、ロールプレイを行います。奇数の場合は、3人組や2人目のスタッフが入ると良いでしょう。
- ・ ロールプレイに参加できなくても、観ているだけでも効果があります。
- ・ ロールプレイが行いやすいように、適宜、椅子を移動しましょう。

**1** (1) オド美さんとツン太くんの場合を見てみましょう

オド美さんとツン太くんは、人と話す時に次のような特徴があります。

オド美さんの場合	ツン太くんの場合
 <p>下を向いたまま話す 困ったような表情 ぼそぼそとしゃべる</p>	 <p>じっと目を見て話す 無表情 早口</p>
<p>かつ子さん：ねえねえ、オド美さん。 オド美さん：あ、え。な、なに？（下を向く） かつ子さん：ちょっと教えてほしいことがあるんだけど、いいかなあ。 オド美さん：（困ったような表情）あ、うん、いいよ…困ってるんだったら力になりたいな。（下を向いたまま） かつ子さん：（何か迷惑そうだな…）あ、ごめん、やっぱりいいや～。なんでもない。 オド美さん：え、あ、うん。</p>	<p>かつ子さん：ねえねえ、ツン太くん。 ツン太くん：なに？（相手をじっとみる） かつ子さん：ちょっと教えてほしいことがあるんだけど、いいかなあ。 ツン太くん：（無表情）うん、いいよ。僕が教えられることだったら、なんでも聞いて。（早口） かつ子さん：（なんか機嫌悪いのかな）あ、ごめん、やっぱりいいや～。なんでもない。 ツン太くん：え、うん。わかった。</p>

**2** ◎ あなたはこの2人にどんな印象を抱きましたか？  
オド美さんもツン太くんも「相手の力になりたい」という気持ちがあり、言葉では伝えていますが、相手には違う伝わり方をしています。なぜでしょうか？

メモ **3**

**1** 言葉以外のコミュニケーションが上手ではない人のコミュニケーションを体験してみましょう。

＜個別の場合＞  
私が、オド美さん、ツン太くん役をするので、〇〇さん（利用者）はかつ子さん役をしてください。

＜グループの場合＞  
2人組になってオド美さんとかつ子さんの会話をした後、ツン太くんとかつ子さんの会話をしてみましょう。

悪い例をロールプレイする方法には以下のようなパターンがあります。

- ①利用者がオド美さんをする。
- ②利用者がツン太くんをする。

コミュニケーションの幅を広げるには、オド美さんタイプの利用者には、ツン太くんをしてもらうなど、普段しない行動をしてもらうことも効果的です。

利用者のロールプレイへの抵抗を減らすように、いろいろなパターンを取り入れながら進めましょう。

**2** オド美さんとツン太くんのやりとりをみて、どんな印象を抱きましたか。メモ欄に書いてください。

【1、2分考える時間を取ります。】

★かつ子さんが、どのような気持ちになるのか、考えてもらう。

**3** メモ欄に書いたことを教えてください。

【出された意見を板書して、グループで共有します。】

- ★利用者には、出された意見を肯定的に受け止め、批判しないよう注意しておく。
- ★考え方の違いや、気付きを共有する。

- ☑ チェック・ポイント
- ☐利用者は、オド美さん、ツン太くんのコミュニケーションのどこに問題があるか理解していますか？
  - ☐利用者は、オド美さん、ツン太くんのコミュニケーションでかつ子さんがどのような気持ちになるかを理解していますか？

(ウ) ポイントの提示 (10分)

○言葉以外のコミュニケーションのポイントを確認します。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ ポイントを説明する時は、実施者の方を向いてもらいます。
- ・ 利用者同士の考えを出し合い共有することも良いでしょう。

**1** (2) オド美さんとツン太くんの例から、言葉以外のコミュニケーションには、次のようなポイントがありそうです

**【話を始める前に】**

① **相手の方を向く**  
 ・「私はあなたと話をしています。」「話がしたいです。」という思いを伝えるためにも、まずは、相手の方を向きましょう。

② **相手の顔を見る**  
 ・相手はどんな表情をしていますか？あまりじろじろ見過ぎても相手も驚いてしまいます。  
 ・時々視線を外しながらも、相手の顔を見ながら話をしてみましょう。

③ **表情に注意**  
 ・話題に合わせて表情も工夫してみましょう。自分の表情をチェックしてみましょう。

④ **相手との距離に注意**  
 ・近すぎず、遠すぎず、程良い距離をとりましょう。  
 ・相手の声が聞こえる、自分の声が相手に届く距離で話しましょう。

**【話し始めてから】**

⑤ **声の大きさ**  
 ・相手によく聞こえる声の大きさを話しましょう。

⑥ **声のスピード**  
 ・ゆっくりと、落ち着いて、相手が聞き取りやすい速さで話をしてみましょう。

⑦ **声に強弱をつける**  
 ・ここは伝えたい！という所は少しアクセントをつけてみてもいいかもしれません。

**2** (3) コミュニケーションが上手だとウワサのハナ子さんの様子を見てみましょう

かつ子さん：ねえねえ、ハナ子さん。 ① 相手の方を向く

ハナ子さん：はい、なあに？ (相手の方を向く)

かつ子さん：ちょっと教えてほしいことがあるんだけど、いいかなあ。

② 相手の顔を見る ③ 表情に注意

ハナ子さん：(相手の顔を見る。微笑む) もちろん、いいよ。(少し強めに) 困ってるんだっ  
たら力になりたいな。

かつ子さん：わ～ありがとう。すこうれしいよ。あのね… ⑦ 声に強弱をつける

**3**

P34

**1** 言葉以外のコミュニケーションのポイントを見ていきましょう。

ポイントを説明する時は、その違いが分かるように、実演しながら説明をすると、より理解が深まります。

例えば、「①相手の方を向く」というポイントを説明する場合、利用者の方を向いて話す場合と、違う方向を向いて話す場合をやってみると効果的です。

**2** 言葉以外のコミュニケーションが上手な人のコミュニケーションを体験してみましょう。

- ★練習する7つのポイントを意識して演じてもらう。
- ★利用者ができているポイントをしっかりと誉める。
- ★ポイント①、②、③、⑦以外についても、できるようになると、より良くなることを意識させておく。

(I) ポイントの提示  
良い例を体験することで、言葉以外のコミュニケーションの重要性を理解してもらいます。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ ロールプレイでは、個別の場合は、ハナ子さんを実施者が演じ、かつ子さんを利用者が演じます。
- ・ グループの場合は、同じグループで2人組になって交互に、ロールプレイを行います。
- ・ ロールプレイが行いやすいように、適宜、椅子を移動しましょう。

**3** ハナ子さんのように接した時、かつ子さんは、どのような気持ちになるとおもいますか？

- ★簡単に感想を聴く程度にする。

☑ チェック・ポイント

- 利用者は、言葉以外のコミュニケーションのポイントを理解していますか？
- 利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションで、かつ子さんがどんな気持ちになるかを理解できていますか？
- 利用者は、ハナ子さんのコミュニケーションのポイントを理解していますか？

## (エ) 実践練習 (20分)

- 利用者に実践練習をしてもらいます。
- 実践練習を繰り返し行うことで、日常生活で実践する自信をつけることができます。

### 【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ ロールプレイのやり方を説明する時は、実施者の方を向いてもらいます。
- ・ 個別の場合は、誰を相手にコミュニケーションを練習することが、利用者の役立つかを検討したうえで、その相手を実施者が演じます。
- ・ グループの場合は、利用者同士で2人組になって交互に、ロールプレイを行います。2人組で練習した後、グループ全体の前でロールプレイの発表をします。
- ・ ロールプレイが行いやすいように、適宜、椅子を移動しましょう。

**1**

(4) 実際に2人組で練習してみましょう

<ロールプレイ>

言葉以外のコミュニケーションのポイントを意識して、今日あった出来事について話してみましょう。

誰に：

～言葉以外のコミュニケーションのポイント～

話を始める前に

- ①：相手の方を向く
- ②：相手の顔を見る
- ③：表情に注意
- ④：相手との距離に注意

話を始めてから

- ⑤：声の大きさ
- ⑥：声のスピード
- ⑦：声に強弱をつける

**2**

◎ 練習してみてどう感じましたか？

メモ

◎ 練習してみて良かったところをあげてみましょう。

例えば…

姿勢・視線・表情・声の大きさ・声のトーン・伝わる雰囲気・印象に残った言葉など

メモ

◎ こうするともっといいかも！というところをあげてみましょう。

メモ

**1** 実際に2人組になって、言葉以外のコミュニケーションの7つのポイントを意識しながら、練習してみましょう。

**<個別の場合>**  
誰とのコミュニケーションを練習したいかを、まず考えましょう。

**<グループの場合>**  
2人組になって交互に、ロールプレイを行います。相手役をする人は、シナリオの相手役の人になったつもりで振舞いましょう。  
練習した後に、皆さんの前でロールプレイの発表をします。

**2** ロールプレイでは

- ①まず、練習した人が、感想を話します。
- ②その後、練習した人のコミュニケーションの良かったところをあげていきます。
- ③そして、最後にこうするともっと良くなるという点を1つだけ考えます。

この順番を守ってロールプレイをしましょう。

ロールプレイを振り返る中で出てきた意見をメモしておく、後で振り返るのに役に立ちます。

利用者の緊張が解れているようであれば、実施者が適度にアドリブを入れてロールプレイをしましょう。

グループの場合、実施者を相手に1人ずつロールプレイを披露しても良いです。

ロールプレイを反復して行うことで、スキルが利用者に定着します。

★グループの場合は、意見交換しても良い。ただし、批判をしないように注意しておく。

P35

### ☑ チェック・ポイント

- 利用者は、ロールプレイを実施できていますか？
- 利用者は、ポイントを踏まえたロールプレイができていますか？
- 利用者は、ロールプレイの良かったところを見つけられていますか？
- 利用者は、ロールプレイの改善点として、練習した人が実践できそうなポイントをあげていますか？

(オ) 振り返り (5分)

- セッションを振り返り、発展課題を提示します。
- 利用者が実践し、成功できる発展的課題を提示することで、日常場面への展開を促します。

【実施者が配慮すると良いこと】

- ・ グループの場合は、セッション開始時の輪になって座ります。
- ・ グループの場合は、感想等を発表し合うなど利用者同士の共有を促しましょう。

1

(5) 振り返り

◇ 今日のポイントを振り返ってみましょう。

1) どれくらい達成できましたか?【◎ 大変よくできた、○ よくできた、△ もう少し】

2) どれくらい自信がありますか?【◎ 大変自信がある、○ 自信がある、△ もう少し】

3) 次回、挑戦したいポイントの挑戦の枠にチェック(✓)をしましょう。

ポイント	達成度	自信	挑戦	気付いたことがあれば書いてみましょう。
①相手の方を向く				
②相手の顔を見る				
③表情に注意				
④相手との距離に注意				
⑤声の大きさ				
⑥声のスピード				
⑦声に強弱をつける				

1

今日の練習を振り返ってみましょう。挑戦したいポイントを1つ決めて、普段の生活で挑戦してみましょう。

- ★利用者ができていたと感じていた部分を認める。
- ★実施者は、利用者の振り返りの状況を把握しておき、以後の支援に生かすようにする。

2

2 プログラムをしてみてくださいか? (当てはまる数字に○をつけましょう。)

非常に満足	満足	どちらでもない	不満	非常に不満
5	4	3	2	1

2

プログラムをしてみてくださいか。満足度を5段階で表し、感想を書き込んでみましょう。

【利用者の意見を聞きます。】

- ★感想をよく聴き、必要に応じて、適宜アドバイスをする。

3

3 ☆ 今日したことを生活の中で実践してみましょう。

家族、友だち、学校の先生や職場の人にやってみましょう。

☆ 次回は、振り返りでチェック(✓)をした挑戦したいポイントに注意をしながら練習してみましょう。

同じことを言っても、言葉以外の部分によって、その人の印象はまったく違うものになります。言葉以外のコミュニケーションのポイントをコミュニケーションの基本姿勢としてマスターし、自分の気持ちを相手に上手に伝えていきましょう。

3

ここで練習したことを普段の生活の中で実践することが重要です。今回練習したスキルをどんな時に使いたいと思いますか? 今回学んだことを次回までに実践してください。そして、その実践したことを、「SSTのホームワーク」のシートに記入し、感想を教えてください。

言葉以外のコミュニケーションは、すべてのコミュニケーションの基礎になります。これ以降のSSTにおいても、常にこの回で学んだポイントを実践できているかを確認するようにしましょう。

P36

☑ チェック・ポイント

- 利用者は、次回のセッションまでに実施する機会のある課題を設定できましたか?
- 利用者が次回のセッションに取り組む課題は、利用者が実行可能な難しさですか?
- 利用者が、次回のセッションに取り組む課題を実行した時、周囲の人は好意的に反応しますか?
- 次回までの課題に取り組む意欲がありますか?