

■ 実習

## 実習「たかが声かけ されど声かけ」

～より実践的なホスピタリティ・マインドの体験学習～

津村 俊 充

(南山大学人文学部心理人間学科)

鯖 戸 善 弘

(愛知県レクリエーション協会)

### ■ 実習創作にあたって：ホスピタリティの構造モデル

体験学習を用いた「ホスピタリティ」についての学びを紹介する。

まず、はじめに、「ホスピタリティ」について説明する。ホスピタリティという言葉は英語であり、その語源は、ラテン語の「ホスペス (hospes)」であり、聖地へ巡礼する者を教会や修道院などで宿泊をさせ、体を休めさせることを意味する言葉である。ホスピスの派生語としてホスピタル (病院)、ホテル (旅館)、ホスト (男性のもてなす人)、ホステス (女性のもてなす人)、ホスピス (末期のがん患者などが心安らかに緩和ケアをする施設) などがある。ホスピタリティの意味として様々な日本語が当てられているが、「訪問者を丁重にもてなすこと」(大辞林 第3版)をもとにして、ここでは、「対象者に対して心のこもったもてなしをすること」とする。そして、ホスピタリティの構成要素として、コミュニケーション、態度、行動、意識などが考えられる。

次に、ホスピタリティの全体像をつかむために、宇田川・岡崎・三好 (2002) のとらえるホスピタリティの構造を引用する。

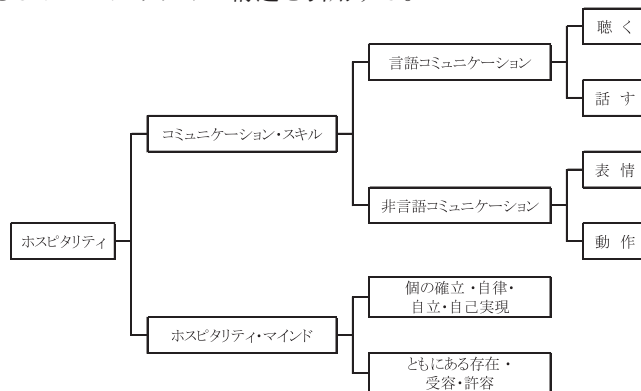


図1 ホスピタリティの構造 (「ホスピタリティ・トレーニング」宇田川・岡崎・三好(2002)より)

宇田川らは、ホスピタリティは、コミュニケーション・スキルとホスピタリティ・マインドから成り立っているとしている。コミュニケーション・スキルの部分は、相手の話をうなずきながら聴く、目を合わせて話す、好感のもてるしぐさなど、いわゆる対面しているときに見えたり聞こえたりする部分である。会話の内容であったり動作であったり、その現れとしての表情であったりする。ホスピタリティ・マインドの部分は、意識の部分である。寄り添おうとする気持ちの部分である。対象者に対面しているときに傾聴したり受容したり共感したりする自分自身の気持ちや何を大切にしているかといった価値観や態度も含まれる。

ラボラトリー方式の体験学習は、「特別に設計された人と人が関わる場において、“今ここ”での参加者の体験を素材（データ）として、人間や人間関係を参加者とファシリテーターとがともに学ぶ（探求する）方法である」（津村、2008）と定義されている。“今ここ”での参加者の体験から学ぶものである。その体験とは、参加者が話している話題やグループで取り組んでいる課題（コンテンツ）とあわせて、参加者自身の中や、他者とのかかわりの中で、またグループの中で起こる関係的過程（プロセス）への着眼がとても大切になる。津村（2009）は、コンテンツとプロセスの関係を氷山モデルで説明している。

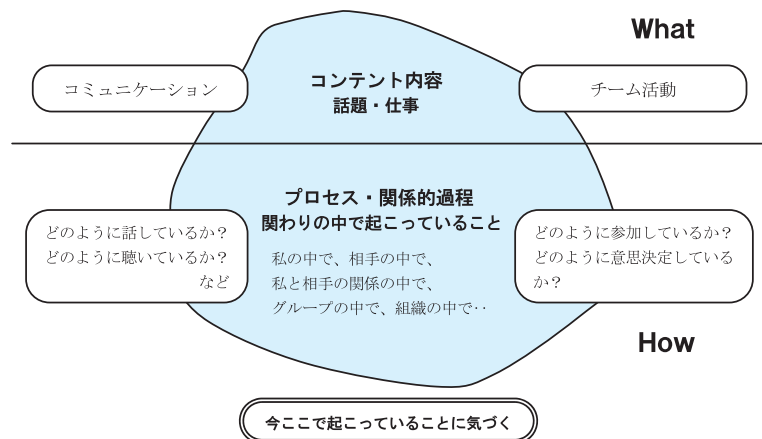


図2 コンテンツとプロセス（グループ・レベル）（津村(2009)より作図）

この氷山モデルに宇田川のホスピタリティの構造を対応させ、宇田川のコミュニケーション・スキルである見たり聞いたりして確認できる部分（具体的には、身だしなみ、言葉遣い、表情、動作など）をコンテンツとして考えた。また、ホスピタリティ・マインドである他者との関係の中で感じたり気づいたりしている部分（具体的には、対象者の言動を注視し、その背景に寄り添う姿勢で、傾聴、共感、受容など）をプロセスとした。そして、宇田川のコミュニケーション・スキルを、ホスピタリティ・スキルとした。ホスピタリティ・マインドはそのままホスピタリティ・マインドとした。ホスピタリティをスキル

の側面とマインドの側面に分割して構造化した。それが図3である。

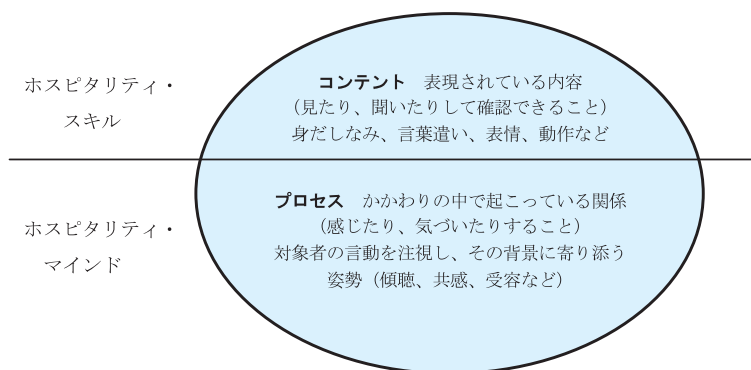


図3 ホスピタリティの構造 (鯖戸, 2011)

ホスピタリティのとらえ方として、店頭での接遇としてトレーニングされるマニュアル化された振る舞いや言葉がけというよりは、相手に寄り添おうとする姿勢そのものに価値を求め、そこから醸し出される振る舞いや言葉がけに重きを置きたいと考えている。それは、対象者の話に対して気持ちを込めて聴いて理解しようとするカウンセリング・マインドに近い。そうしたことから、ホスピタリティ・マインドの重要な要素を、自己受容、他者受容、共感的態度とした。ホスピタリティ・マインドの根底には、自分自身の良いところも悪いところも受け入れ（自己受容）、対象者に対しても、その人の良いところも悪いところも受け入れ（他者受容）、そして、共感する態度で対象者に対して理解して対応していく（共感的態度）、という姿勢を位置づけている。

とは言え、心のこもったもてなしは、心の中（マインド）で寄り添う気持ちに満たされ、その表現として言葉がけやしぐさが伴うものであるため、ホスピタリティ・スキルとホスピタリティ・マインドは一体となったものであり、決して独立して成り立っているものではない。

## ■ 実習の特徴として：ホスピタリティを学ぶ二重構造

本実習は、ホスピタリティ・スキルの部分、つまりコンテンツと、もう一面のホスピタリティ・マインドの部分、つまり参加者の体験プロセスから学ぶことの二重性をもたせた体験学習である。

実習のねらいは、「グループで、コンセンサスによる話し合いをする中で、自分や他者がどのような働きかけ（声かけ）をしているかに気づく」といったプロセスの中での気づきに焦点をあてることと、具体的な行動として望ましいと思われる要素も含めた「話し合いにおいて、メンバーに対して寄り添う気持ちで相手の話を聴き、自分の思いも伝える」といったねらいの項目も付記した。

実習の課題は、「集いに遅れて来た方に対しての声かけ」など、ある状況を設定して、そこで望ましいと思われる声かけを5つの選択肢からまず自分で

選んだ後、グループで話し合っ、グループとして望ましいと思われる言葉がけを合意形成しながら決定していくものである。合意形成といっても、これが正解だ、という合意ではない。状況やかかわる人との関係性によるとこの場合はこちらが望ましいことと考えられるといった合意形成である。

グループ討議の過程において、メンバーの言動として「そうだね、相手の顔を見ながら声をかけることって大事だよ」とか「傾聴して受け入れるといいよね」とか「上から目線の否定的な言い方はまずいね」とか「相手と自分との関係性やその場の状況により微妙に声かけが変わるね」などの会話がなされ、ホスピタリティを考えながら、“今ここ”での体験として相互にホスピタリティを学んでいくことが期待されている。

次に、グループで選択した結果を発表してもらおう。これは正解のない合意形成であるので、グループごとに選んだ声かけは、異なるであろうが、それでいい。そこで、ホスピタリティに必要な資質や心がけることを実習参加者の発言から拾い出し、傾聴や共感的理解などが大切であることを確認して、その理論的な裏付けを紹介する。それはコンテンツとしてのホスピタリティを学習する上において、有意義なグループワークとなる。ここまでの学びが第一段階である。

結果の発表後に、ふりかえりシートを配布して、“今ここ”での話し合いにおいてメンバー一人ひとりがどのようにグループ討議の中でいたのか、一人ひとりのホスピタリティがどのようなようであったかをふりかえるのである。つまり、ホスピタリティについてグループで話し合うと同時に、そのときの自分の声のかけ方や態度にホスピタリティがあったかどうかをふりかえるのである。

ふりかえるポイントとしては、「あなたは、メンバーに対して寄り添う気持ちで話すことができましたか」、「話し合いの中でうれしかったことはどんなことでしたか。具体的に書いてください」などである。自分の意見を主張するあまり、メンバーの意見を聴くことができなかつた自分に気づいたり、メンバーが受け入れてくれている態度によって、すごく話しやすくなつたりという体験をふりかえる。これらの相互の体験のわかちあいを通して、相互に受け入れようとする姿勢が大切であることを学んでいく。そのことを、体験を通して（身をもって）気づくことで、学びが深まるのである。

マニュアル化された礼儀作法や言葉がけより深い、相手に寄り添おうとするマインドの部分に気づいていくことを期待している。そのように切り込んでいくふりかえりの部分がとても重要であり、このような仕掛けがあるので、二重構造の体験学習とよんでいる。

ラボラトリー方式による体験学習の場合、実習の課題は、“今ここ”での共通体験とその後のふりかえり、わかちあいに重きを置いているため、直接現場での課題を扱うよりは日常とは異なる状況を想定した課題を設定することが多い。しかし、ここで紹介した実習は、福祉の現場などで起こりうる状況を課題としているのでリアリティがあるのが特色である。その意味でも、コンテンツ

しての学びも現場に活かすことができると考えている。

## ■ 実習の対象

- ・福祉関係の職場で働く人を対象に考えているが、他者に対して丁寧に関わることを学びのテーマとしたい成人の人たちを対象に実施することができる。
- ・高校生や大学生などの人と関わることの大切さを学んでもらいたい時にも実施するとよいだろう。

---

---

## ねらいの例

- ・グループで、コンセンサスによる話し合いをする中で、自分や他者がどのような働きかけ(声かけ)をしているかに気づく。
- ・話し合いにおいて、メンバーに対して寄り添う気持ちで相手の話を聴き、自分の思いも伝える。

---

---

(上記のねらいは、学習者の状況に合わせて表現を変える必要あり)

## グループサイズ

1グループ 4名～6名。グループ数はいくつでも可能。

## 所要時間

90分(ふりかえりや小講義の時間をていねいにもつと、もう少し時間がかかるだろう)

## 準備物

1. 指示書(資料1) 各自に1枚
2. 「たかが声かけ されど声かけ」課題シート(資料2) 各自に1枚
3. コンセンサスの留意点(資料3) 各自に1枚
4. ふりかえり用紙(資料4) 各自に1枚

## 会場の設定

移動可能な机と椅子を使用することが望ましい。個人決定時には、それぞれ離れた席で個人決定を行ってもらい、グルーピング後は、グループのメンバーが机をはさんでお互いに向かい合える状態になれるよう(グループ形式)に設定する。

## 手順

1. 導入 指示書（資料1）を配布し、ねらいと実習の手順を説明する。
2. 個人決定 課題シート（資料2）を配布して、個人決定の時間をとる
3. グループ分け 何らかの方法でグループ分けを行い、グループの場所をセッティングするように伝える。お互いに初めて会う場合は自己紹介の時間を設ける。
4. 課題の導入 コンセンサスの留意点（資料3）を配布し、コンセンサスをする際の留意点について説明をする。  
話し合いの時間は、20分間とする。様子をみて、討議のために時間が必要そうならば、もう少し時間を確保する。
5. 結果発表 グループごとに選択した回答発表をする。〈10分：グループ数により変動あり〉
6. ふりかえり用紙（資料4）記入 〈10分〉
7. グループでのわかちあい 〈15～20分〉
8. 全体でのわかちあい 〈5～10分〉

## ファシリテーションのポイント

### ○二重構造をもった実習であることへの理解

実習が二重構造をしているので、この実習を進める際に、その点をよく理解しておく必要がある。まず、5つの状況（A～E）の中でどの声かけが望ましいかを個人決定をした後に、コンセンサス（合意形成）の留意点について説明をする。そして、グループの課題は、グループでコンセンサスに導く話し合いを通して、グループの結論を導き出すことである。

一方で、この実習のねらいは、「グループで、コンセンサスによる話し合いをする中で、自分や他者がどのような働きかけ（声かけ）をしているかに気づく」ことであり、「話し合いにおいて、メンバーに対して寄り添う気持ちで相手の話を聴き、自分の思いも伝える」ことである。グループの話し合いの中で、自分が他者にどのような働きかけ（声かけ）を実際に行っているかに気づくことが学習の焦点になる。課題を理解してもらうことと、同時にこの学習のねらいを参加者に丁寧に語り、実習の意図することをしっかりと理解しておいてもらう必要がある。そのためには、実習の前に、「コンテンツとプロセス」に関する小講義なども実施することも効果的であると考えられる。

### ○正解のないコンセンサス実施について

コンセンサス実習を行うと、どうしても何が正解であるかといったことに議論が集中する可能性がある。また、グループでしっかりと話し合えば合うほど、その思いが強くなる可能性がある。実習のはじめに、正解がない課題であること、グループとして一つの意味決定をすることの大切さを強調してグループ討議を始めてもらうことが大切である。また、話し合った結論（意思決定結果）

を各グループに発表してもらい、各グループの主張をファシリテーターはしっかり取り上げ、それぞれに意味あるものとして、受け入れる必要があるだろう。

### ○ファシリテーターのホスピタリティ・マインドが試される

ラボラトリー方式の体験学習を実施する際に、ファシリテーターにとって厳しい現実が待っている。それは、この実習が二重構造になっているという記述をしたが、ファシリテーターにとっては、参加者に伝えたいメッセージ性のある実習教材を使うと、絶えず参加者とファシリテーターとのかかわりのありよう（プロセス）が問われることになる。すなわち、参加者が研修会場に入ってきてから、会場を離れていくまでのプログラムの実施の中でファシリテーターのホスピタリティ・マインドはどうであったか、ファシリテーターの働きかけ（声かけ）はどうであったかをファシリテーター自らに問いかけている必要がある。参加者に、前述の「自分自身の良いところも悪いところも受け入れ（自己受容）、対象者に対しても、その人の良いところも悪いところも受け入れ（他者受容）、そして、共感する態度で対象者に対して理解して対応していく（共感的態度）、という姿勢」は、ファシリテーター自身にあったのかと。

## 引用文献

- 宇田川 光雄・岡崎 光・三好 良子（2002）. 鼎談『ホスピタリティを語る』、ホスピタリティ・トレーニング 遊戯社 6-9.
- 鯖戸 善弘（2011）. レクリエーション支援者のホスピタリティ・マインド養成におけるラボラトリー方式による体験学習の活用、南山大学大学院人間文化研究科教育ファシリテーション専攻修士学位論文.
- 津村 俊充（2008）. 学校の間人関係を改善する 宮川充司、津村俊充、中西由里、大野木裕明編 スクールカウンセリングと発達支援 ナカニシヤ出版. 143-155.
- 津村 俊充（2009）. プロセスからの学びを支援するファシリテーションーラボラトリー方式の体験学習を原点としてー 人間関係研究（南山大学人間関係研究センター紀要）,8, 30-68.

注：本実習「たかが声かけ されど声かけ」は、鯖戸が、2012年12月2日に開催された第14回日本体験学習研究会全国大会のエクササイズセッションで報告したものである。

## 資料 1

### 「たかが声かけ、されど声かけ」

#### ねらい

- ・グループで、コンセンサスによる話し合いをする中で、自分や他者がどのような働きかけ(声かけ)をしているかに気づく。
- ・話し合いにおいて、メンバーに対して寄り添う気持ちで相手の話を聴き、自分の思いも伝える。

#### 手 順

1. 導入 (ねらいの提示と手順の説明)
2. 個人作業 (一人になって個人決定)
3. コンセンサスの留意点の説明
4. グループ討議 (グループでコンセンサスによる話し合い)
5. 結果発表
6. ふりかえり用紙記入
7. わかちあい
8. インタビューとコメント

#### 課 題

(個人の課題)

1. 課題に対して私として一番望ましい声かけと思うものを選択してください。

(グループの課題)

2. グループで話し合って、グループとして一番望ましいと思う声かけを選択してください。その際、コンセンサスの留意点を参考にする。
3. 状況の前提条件についてグループ内では統一してください。
4. 時間は20分とします。



資料 2

「たかが声かけ、されど声かけ」課題

A. 集いに遅れてきた方（20歳代）に対して

1. おはようございます。受付をしてこちらにどうぞ。
2. 今始まったところですので、心配なく。
3. 何かあったのか心配していたわ。
4. ○○さん、みんな待っているよ。
5. 遅れるときは連絡していただけるとありがたいわ。

わたしの選択	グループの選択

B. 集いでゲームに対応できにくい方（50歳代）に対して

1. ○○さん。できるところまでやればいいですよ。
2. それでいいですよ。何かあれば声かけて。
3. 無理をしないで休まれてもいいですよ。
4. 頑張ってくださいね。
5. ○○さん。ゲームの内容を理解できていますか。

わたしの選択	グループの選択

C. 集いのときに不注意で物を壊した方（10歳前後）に対して

1. いいですよ。壊そうと思って壊したのではないでしょ。
2. 皆のものでしょう。大事に扱って。
3. 怪我はなかったですか。
4. 私たちの置いたところが悪かったのね。
5. 形あるもの、いつかは壊れるわ。

わたしの選択	グループの選択

D. デイサービスセンターで、いつまでも噛んでいて、食事が遅い方（70歳代）に対して

1. 次のおかず、おいしそうですよ。
2. そろそろ飲み込んでください。
3. 片付けの人が困るから、早くしてね。
4. 汁物も飲みましょう。
5. 周りの皆さん、食べ終わっていますよ。

わたしの選択	グループの選択

E. 介護福祉施設で、「もう死にたい」と言った方（70歳代）に対して

1. 生きたくても生きられない人もたくさんいるのよ。
2. どうして。何があったのですか。
3. お迎えが来るまで頑張りましょう。
4. そんなこと言ってはダメでしょ。
5. 「つらいですね」と言い、ひたすら話を聴く。

わたしの選択	グループの選択

一部 諏訪茂樹 著 「続 介護専門職のための 声かけ・応答ハンドブック」 参考

### 資料3

## コンセンサスによる集団決定をする際の留意点

今の時点での個人決定は、あなたの決定です。

これから、コンセンサス（全員の合意）による集団決定をしますが、一つひとつについてグループの各メンバーが合意して、はじめてグループの決定となるわけです。コンセンサスはもちろん容易ではありません。従って、すべての決定が、各人の完全な合意を得ることはできないかもしれませんが、少なくともある程度の合意を示し得る決定を作り上げるように努力して下さい。

- ・全員が納得するまで、十分話し合ってください。そのためには、自分の考えを主張することが大切ですが、それだけでなく、他のメンバーの考えに耳を傾けることもより一層大切です。
- ・自分の考えに固執して論争にならないことです。
- ・多数決はしないでください。少数派になると意見が言いにくいものですが、勇気を出して話してください。少数意見は話し合いの邪魔になるのではなく、互いの考えの幅を広げてくれるもので、むしろ歓迎されるべきです。
- ・決定をひとつにするためには、誰かが妥協をしなければならないのですが、安易に妥協しないでください。十分納得して譲ることが大切です。

資料 4

「たかが声かけ、されど声かけ」ふりかえり

グループの中で交わされた話し合いの内容ではなく、話し合い中のメンバー同士の関係に思いを寄せて下記のことについて気づいたことを書き出してください。

1. あなたは、メンバーに対して寄り添う気持ちで話すことができましたか。

不十分 十分

1 — 2 — 3 — 4 — 5 — 6

その理由は、

2. あなたは、メンバーの考えを寄り添う気持ちで聴くことができましたか。

不十分 十分

1 — 2 — 3 — 4 — 5 — 6

その理由は、

3. 話し合いの中でうれしかったことはどんなことでしたか。具体的に書いてください。

4. 明日からの自分に活かせることはどんなことですか。

# 実習使用規定

ラボラトリー方式の体験学習に関するツールを公開することで、ラボラトリー方式の体験学習が広く普及することを願って、第7号(2008)より「実習」を掲載しております。ここに掲載されている実習は、当センター研究員とその仲間によって開発され、これまでの教育実践で用いられてきたものです。使用の際には以下の留意事項をお守りください。

なお、ラボラトリー方式の体験学習を実施する際には、まずはご自身がラボラトリー方式の体験学習を体験されることをお勧めします。当センターではラボラトリー方式の体験学習を用いた公開講座を開催しております（詳しくは当センターの Web ページ <http://www.nanzan-u.ac.jp/NINKAN/> をご参照ください）。体験学習のファシリテーションを学んだ上でご使用ください。

## 実習を使用する際の留意事項

1. 著作権は著者に属します。実習を販売することや、営利目的の発行物などに転載することは禁止します。なお、教育目的での無料の発行物などに転載を希望される場合は、当センター事務局にお問い合わせください。
2. ラボラトリー方式の体験学習として教育・研修などに使用される場合には、各実習の課題シート（実習の指示書）に出典を明記してください。使用の際に当センターや著者に許可を得る必要はありません。また、使用料も発生しません。

### 【出典の記入例】

出典：大塚弥生（2008）「グループ エントランス」

南山大学人間関係研究センター 人間関係研究, 第 7 号より

3. 課題シート（実習の指示書）をそのまま使用するのではなく、プログラムの実施状況に合わせて適宜修正・変更した上で使用する場合は、「参考」として出典を明記してください。
4. ラボラトリー方式の体験学習で大切にされている教育観（学習者中心の教育、非操作の教育、学習者が自らの人間的成長に取り組む教育）に反する使用は禁止します。たとえば、営利目的で学習者を操作する自己啓発セミナーなどでの使用は一切禁じます。