

# 福祉系 対人援助職養成の 現場から

④

## 西川 友理

2011年1月5日から11回にわたり、読売新聞の『教育ルネサンス』というコーナーに『国語力を鍛える』という特集が組まれていました。これには、小学校から大学に至るまで、さまざまな文章表現力や文章の作法、国語表現のきまりについての指導がなされていると記載されています。裏を返せばそれほどまでに国語力が低下しており、特別な指導を必要とする状況があるという事なのでしょう。

養成校においても、学生の国語力、特に文章作成力の低さを痛感します。

「書きたい事とか、言いたい事はなんとなくあるねんけど、それを文章にするとなると、なんやよう解らへんのです」と、それでもなんとか試行錯誤しながら、文書を仕上げて持ってくる学生達です。

「…どうですか、先生？」

実習先に実習前に提出する履歴書のようなものである『実習生調書』を書いてきた学生が、恐る恐る尋ねます。

「うん、言いたい事が…なんとなくしか解らへん。」

「ああもうっ、なんとなく解りゃ、それでいいでしょう！向こうさんも解るって！」

「いや、なんとなくやったらあかんからね。ちゃんと伝わるように…」

「それが苦手なんですって！」

「苦手やからやるんやないの、ハイ、頑張ろう！」

### 学生に求められる文章

幸田露伴は、著書『普通文章論』において、文章を、記録・解説・報告書等である実用的文章と、詩・小説等の美術的文章とに分けて解説していますが、私は、養成校において教員が学生に課す文章を、ビジネスコミュニケーションの基本と言われる「報告・連絡・相談」に分けて捉えています。

goo 辞書によると、

報告とは、「告げ知らせること。特に、ある任務を与えられた者が、その経過や結果などを述べること。また、その内容」  
連絡とは「気持ちや考えなどを知らせること。情報などを互いに知らせること。また、その通知」  
相談とは、「問題の解決のために話し合ったり、他人の意見を聞いたりすること。また、その話し合い」  
となっています。

この定義に基づいて学生達が記述する文章を分類すると、教員が学生に課すレポートや実習日誌などは「報告書」、実習先や就職先に提出する履歴書などは「連絡票」、授業の際のコミュニケーションペーパーやメールなど、相手とのやり取りがあるものが「相談文」になります。

「相談文」は不十分な知識や情報、まとまっていない考えや質問が記述されるものですが、「報告書」や「連絡票」では、読み手に事実が明瞭に伝わる必要があります。

この“読み手に事実を明瞭に伝える”文章を書けるようになることは、一般職はもちろん、福祉系専門職にとっても重要な技術であります。

### 不明瞭な文章表現

ところが学生達の文章は、非常に不明瞭です。

例えば、実習日誌。これは実習期間中、日々の記録を書きとめ、それに対する考察と、職員に対する質問などを書き入れて、学生が毎日作成する報告書です。

今まで何人か、聴覚障害を持つ学生の実習担当をしたことがあるのですが、彼らの実習日誌には、特に助詞の間違いが多くありました。どうしてだろうかと思っていた

のですが、実習指導でろうあ児施設に行った際、全ての掲示物の“てにをは”に、サインペンで印がされているのを見て、やっと気付きました。

その施設の会話方法は、主に手話でした。私がそれまでに担当した聴覚障害を持つ学生との主な会話方法も手話でした。手話は助詞の直接表現を省略し、手の方向や位置で物事の関係性を表現することが出来るのです。つまり、手話の言語表現は日本語のそれとは文法が違うと言えます<sup>注1)</sup>。普段の会話で経験しない日本語の助詞は、文章を記述する際にも書き表し難いのでしょう。

また、あるイベントで、ひとつの企画を実行する学生グループに係わったことがあります。毎週決まった曜日・時間に会議をし、どのように実施するか決めていました。この期間中、グループのメンバーが個々に、こっそりと私に愚痴をこぼしに来ていたのです。

「A君はちっとも協力してくれない」  
「Bさんが何でも自分勝手に決めてしまっ  
て困る」

「私は本当は〇〇がしたかったのに、違うものに決まってしまった」

——自分が不満だってこと、相手に言ったの？

こうと聞くと、大抵がゴニョゴニョと黙ってしまいます。

「いや、もうあきらめてますし…」

「今更言ってもね…」

——言えればいいのに！

そう言うと皆一様にこう言います。

「だってそんな雰囲気やないですもん！」

と、その場の雰囲気を大切にしている学生達ですが、その雰囲気を文章に書き表すのは、

難しいと言います。見聞きした情報ですら文章化しづらいのに、雰囲気という茫洋としたものを文章に書き表すことはなおさら難しい。そこで学生達が使う手段の一つが、(-\_)や(^0^)などの顔文字や絵文字です。書き手は、自分の気持ちに合う顔文字や絵文字を選び、読み手に発信します。しかし、その意味の解釈は様々で、(^0^)に対して「喜んでいる」「嬉しい」「馬鹿にしている」等、読み手はその前後の文章の流れや、書き手と読み手の関係性、いつも共有している雰囲気から察して意味を判断する、という非常にあいまいな伝達表記なのです。事実を明瞭に表すための文章には、使えるものではありません。

先ほどの聴覚障害を持つ学生は、普段の会話で省略出来る助詞を、文章に書き表すことが苦手でした。文章記述が苦手な健聴の学生にも、普段のコミュニケーションの中に書き表し難い何かがあるのではないのでしょうか。

学生の対人関係の志向パターンとして、相手と話し合うのではなく、その場の雰囲気を読み取り、それに合わせた対応をする。

雰囲気が共有できない人とは、係わらない。

少しでも自分と適合しない相手だと感じれば、黙って、離れて、係わらない。

相手を理解する必要もないし、相手に理解してもらわなくてもいい。

自分も相手も傷つかない。

学生達は、社会には様々な人がいるということは認知しています。しかし、その人々と共に社会を作り上げて生きているという自覚が足りないように感じます。だから、一緒に何かを作り上げる際に必要な、明瞭に情報を伝え合う事が、これまでの人生に

少なかったのではないのでしょうか。

つまり、学生の文章表現力の低さは、希薄な人間関係が招いた問題点として現れたものだと思います。

幸田は、先述した著書の中で、報告書や連絡票といった実用的文章について「記すべき事柄、説くべき理屈、伝えるべき意思、訴えるべき情といった内容がまず存在して、そして後に文章が作られるわけであるから（中略）おのずから文章は容易に書かれる」と述べています、要は伝えるべきことをただ伝えるだけなのだから簡単なこと、難しいという思い込みをなくせば大丈夫…などと書いています。

この本が発行された明治時代末期は、子どもといえども地域の一員として様々な人々と共に行動し、自分の役割を果たし、社会を形成している状態が常にあったのではないのでしょうか。その日々の中で、口頭において相手に事実を明瞭に伝えることは、日常的に行われていたでしょう。だから幸田は、報告書等の記述は比較的簡単だと述べる事が出来たのです。

私は、学生達が世代などの立場が違う人達と話す機会が日常生活に少なくなったため、事実を明瞭に伝える手法を身につけられず、雰囲気の共有を偏重しすぎているため、事実の情報のやり取りに不慣れなのではないかと思うのです。

時代の流れと共に社会は変化し、そうして失われてしまった地域社会から学び受ける、いわゆる地域教育は、今では小中高校での学校教育に背負わされてしまっているという状況です。それは、冒頭でも挙げた『教育ルネサンス』の記事を見ても明らかです。しかし実感として、小中高校だけで

は国語力は十分に培われてきておらず、結果として、大学や短大、専門学校等の高等教育機関にまでその齎寄せが及んでいます。だから、私はなぜか学生達に『てにをは』とは…」「主語述語とは…」といった授業をしなければならない、というような現状があるのです。

### 文章校正の指導ポイント

私が普段から学生が報告書や連絡票を書く度に指導している事は、

- ① 誤字脱字がないこと。
- ② 基本的な情報である5W1Hが伝わること。
- ③ 主語と述語が整合性をもって対応していること。
- ④ 適切な助詞が使われていること。
- ⑤ 主観と客観を明確に分け、何が事実で、何が書き手の意見や考察なのかをはっきりさせること。

以上の5点になります。

本来なら小中高校で教えられているべき内容ばかりです。

学生が書いた文章に対して、私はこのような質問を投げかけます。

「これはこの漢字でよかったっけ？辞書で調べてごらん。」

「それはいつのことなのかな？」(When)

「どこであったことなの？」(Where)

「誰がやってたの？」(Who)

「それは一体何だったの？」(What)

「どうしてそんなことやってたんだろうね？」(Why)

「どんなふうだった？」(How)

『〇〇ちゃんはお菓子をもらったのが嬉しくて、にこにこしていた』って書いてあるけど、〇〇ちゃんが嬉しかったろう

な、と思ったのは、あなたが思っている事で、目を見た事実ではないよね？」

### 利用者支援は明瞭な記録の上に成る

授業中に時折、

「自分が働く施設で、訴訟問題だって起きるかもしれないだよ。施設内の職員みんなにも、施設外の関係者にも読まれるんだよ。そのためにも、日々の記録は、ちゃんと残しておかなきゃいけないんだよ」と、明瞭に伝える文章の重要性を強調しています。

施設職員だった時の経験から、社会福祉の現場においては、多職種連携が求められる事案があり、情報の共有が欠かせないという実感があります。

情報の共有の多くは、文書での合意形成という形で行われます。共有された情報に基づき、各々が支援の方向性を考え、またその考えについて摺り合わせをします。この際、事実に基づく明瞭な情報があって初めて、適切な判断が可能になります。明瞭な記録は、あらゆる利用者支援方法を考える際の基礎になる大切なものなのです。

目の前にある事実を、どのように収集しどのように記述すれば、誰が読んでも同じ情報が得られる形になるのか。さらに福祉系対人援助職には、その場の雰囲気や察する感性も重要であり、見聞きした情報に加え、雰囲気さえも察し、誰が読んでも解る情報として表現するドキュメンテーション・スキル(文書化技術)が求められます。

社会福祉の現場においては、日常の報告書を作成する際、基本情報である5W1Hに、プラスアルファの情報を加えることが、有効なのだと思います。

Whose(誰のもの)「そもそもこのサービスは誰のために行われ、責任者は誰なのだろうか」

Wants(要望)「このサービスはこの人のやりたいことに沿ったものになっているのだろうか」

Which(どちら)「サービスの実施前と比べて、また別のサービスと比べて、どのようになっているのだろうか」

How much(いくら)「どれほどの時間的・精神的・金銭的コストが必要なのだろうか」等々…。

この、5W1H+ $\alpha$ <sup>注2)</sup>は、文章を書く時だけではなく、物事を考え、読み、聞き、伝えるといったあらゆる場面で応用できるものです。

…本当は学生達にも上記の+ $\alpha$ の部分を重点的に教えたところなのですが、とにかく5W1Hを習得させることに時間がかかってしまっているのが現実です。

しかし、この基礎となる文書化という事務手続きが出来なければ、どんな支援も始まらない、進まないのだという事を、今後も学生達に対し、繰り返し繰り返し伝えていきます。

### もうすぐ桜の季節

「利用者さんの笑顔を見ると充実感がある、一緒にいると何か嬉しい」と言っていた学生達が、もうすぐ新人職員として入職していきます。

福祉施設の施設長とお話をしていると、「最近の新人職員は、きちんとした文章が書けない」とおっしゃられます。施設内での新人教育における文書作成指導の一環として、5W1H+ $\alpha$ の問い掛けを実践されてはいかがでしょうか。きっと、良い文章

が書けるようになると思います(\*^ ^\*)。

あ、顔文字。この(\*^ ^\*)の意味は照れです。日本語表記は進化していますね。的確に使えれば、便利なものなのです。

対人援助マガジン1周年、おめでとうございます！ ☆\(\*^▽^\*)/☆

注1)

もちろん全ての聴覚障害者が、助詞を間違えやすいわけではありません。

また、日本語対応手話では、原則的に助詞は1つひとつ指文字で表現するようです。しかし、この学生と周囲の人々との日常コミュニケーションは、私が知る限りおおむね日本手話を使用しており、よほどの事でない限り、助詞を省略した表現をしていました。

注2)

その他にも Whom、Worth、How long、to Whom、with Whom 等々、各分野で様々に使われています。呼び方も5W3H、6W1H、8W2Hと様々です。また5W1Hを日本式に、六何(ろっか)の原則という呼び方もあります。「何時、何処で、何人が、何を、何故に、如何にして」で、六つの“何”というわけです。

参考文献：

・読売新聞『教育ルネサンス 国語力を鍛える』 2011年1月5日、6日、7日、12日、13日、14日、15日、19日、20日、21日、22日

・幸田露伴『普通文章論』 1908年