

聴覚障害学生支援における支援者と被支援者の間の 心理的なギャップに関する研究

志磨村 早紀¹⁾ 杉中 拓央²⁾ 畠山 卓朗³⁾

大学における聴覚障害学生支援はノートテイクやパソコンテイクが主流だが、多くの支援者は専門家ではなく学生であるために課題も多い。そこで本研究では、支援者（支援学生）と被支援者（聴覚障害学生）の心理的な側面に焦点を合わせ、双方にインタビューを行った。そして、インタビューの発話に質的分析を加えることで、支援者と被支援者の間にある心情や認識のズレを見だし、両者の関係性を検討した。

聴覚障害学生、情報保障、高等教育、ギャップ、関係性、質的研究

1. はじめに

平成21年度の「大学、短期大学及び高等専門学校における障害のある学生の修学支援に関する実態調査結果報告書」によれば、全国の大学・短大・高専1,224校のうち、聴覚・言語障害学生の在籍は385校であり、全体の31.5%を占める。そのうち、在籍する聴覚・言語障害学生に授業に関する支援を行っている学校は282校で、聴覚・言語障害学生在籍校全体の73.2%であった¹⁾。

また、全聴覚・言語障害学生数は1,487人であり、そのうち学校から何らかの支援を受けている支援障害学生数は1,010人で、全体の67.9%を占める。以上を踏まえると、聴覚障害学生の支援は広く普及されてきている段階にあると言える。

聴覚障害学生支援における情報保障には、手書きによるノートテイクやパソコンによるパソコンテイク、手話通訳等がある²⁾。情報保障は「参加の保障」とも言われ³⁾、聴覚障害学生（以下、被支援者）の講義参加に欠かせないものである反面、被支援者と支援学生（以下、支援者）の間に起こる心理的なギャップから来る問題も、多く指摘されている⁴⁾⁵⁾⁶⁾。

そこで本研究では、聴覚障害学生の支援において、被支援者と支援者の表面化されない心情や葛藤に着目し、双方にインタビュー調査を行い、

質的に分析することで、お互いのギャップとなる要因を抽出の上、考察する。

2. 方法

2-1 調査対象者

支援者に関しては、地域の高等教育機関において聴覚障害学生支援に携わった経験のある者5名（平均年齢21.6歳）を調査協力者とした。被支援者に関しては、地域の高等教育機関に在籍経験のある者5名（平均年齢23.4歳）を調査協力者とした。調査協力者の詳細を表1に示す。

2-2 調査の方法

インタビュー調査はすべてインターネットを介し、eメールの送受信をすることで行った。インタビューの形式は半構造化面接を採用した。質問については、支援者に対し、支援に対する不安やもどかしさ、また被支援者には、自身の障害に関する自己開示について尋ねた。さらに双方を対象に、支援時の心情や、双方の関係性のあり方について、重点的に質問した。

2-3 分析の方法

インタビューによって得た発話データは、グラウンデッド・セオリー・アプローチ⁷⁾（以下、GTA）の方法論に準じてカテゴリ分けを行い、双方のギャップとなる要因と、そこに至るプロセスを見出した。

1) 学生会員:早稲田大学人間科学部

2) 学生会員:早稲田大学人間科学研究科

3) 会員:早稲田大学人間科学学術院

表1 調査協力者

支援者			被支援者		
No.	年齢	性別	No.	年齢	性別
1	20	女	1	23	男
2	21	女	2	30	男
3	22	女	3	20	女
4	24	女	4	24	男
5	21	女	5	20	男

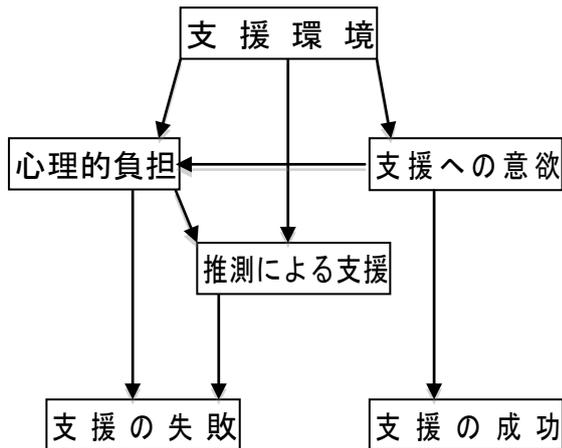


図1 支援者の心理的ギャップの発生モデル

3. 結果

3-1 支援者の視点での心理的ギャップ

支援者の視点での心理的ギャップの発生モデルを図1に示す。

聴覚障害学生の支援に携わる支援者は、まず【支援環境】によって支援中の心情が左右されることが分かった。教員の配慮が得られるなど、支援のやりやすさがある場合は【支援への意欲】が見られ、【支援の成功】につながる事が分かった。しかし、被支援者との親密さが低かった時や、支援のやりにくさが少なからず存在すると【心理的負担】を抱えながら支援に臨んでいた。また、支援者が【支援への意欲】を持って支援に臨んだ場合でも、「先生の話を書き取りたい」という気持ちが強すぎると、ノートイクのスピードが追いついていかないもどかしさを感じ、結果的に【心理的負担】を抱えてしまうケースも見られた。

【心理的負担】を抱えながら支援に携わり続けると、支援者は精神的に追いつめられてしま

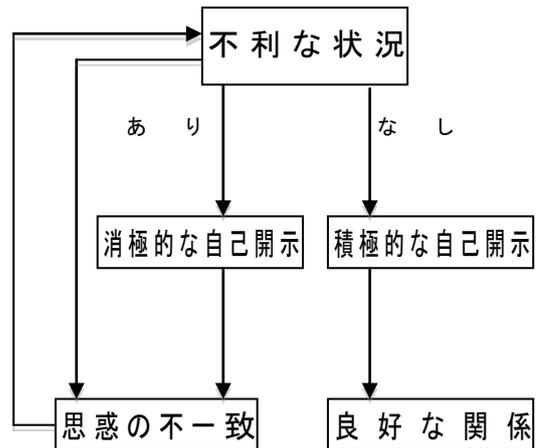


図2 被支援者の心理的ギャップの発生モデル

い、被支援者の心情や授業の理解度に対して【推測による支援】を行っていた。また、支援に入った授業が支援者の専門分野であるといった【支援環境】での支援の場合も、被支援者の授業の理解度を推測する傾向が見られた。上述した【推測による支援】の継続や【心理的負担】が持続した場合は、結果として支援でのおせっかいや、支援者の自信の喪失、被支援者の主体性をなくしてしまうといった【支援の失敗】に終わり、また、被支援者との間に心理的なズレが見られることが分かった。

3-2 被支援者の視点での心理的ギャップ

被支援者の視点での心理的ギャップの発生モデルを図2に示す。

被支援者の心理的なギャップの発生要因としては【消極的な自己開示】が挙げられた。被支援者よりも年上の支援者が支援に入る場合や、支援者と親密な関係でない場合、あるいは、自分は支援をくされているという意識が強く、被支援者が支援者との関係性に懸念を持ってしまう場合や支援者への信頼がないといった、被支援者にとって【不利な状況】での支援となると【消極的な自己開示】に至る。【消極的な自己開示】に陥ると、自分からの要望の伝達や、支援者への指摘、あるいは自分の障害の説明ができず、支援者との【思惑の不一致】が起こる。

【思惑の不一致】が生じると、支援者から誤解を受ける、あるいは被支援者の主体性がなくなる場面が見られた。このような局面は、被支援者にとって新たな【不利な状況】をもたらす。

また、支援者との【思惑の不一致】が起こることで、両者の間に心理的なズレも見られた。従って、心理的なズレはループとなって生じることが分かった。また、被支援者にとって【不利な状況】がない場合の支援では、被支援者自身から要望の伝達や、支援者への指摘、自分の障害の説明を進んで行く【積極的な自己開示】が見られた。これは結果として支援者からの理解の獲得や、被支援者に適した配慮が受けられることで【良好な関係】へとつながった。

4. 考察

調査の結果から、支援者と被支援者それぞれの支援において、支援者が推測による支援を行った場合や、被支援者が自己開示に至らなかった場合には、心理的ギャップが生じる場面があることが分かった。ここでは、支援者と被支援者それぞれの視点からの考察を述べる。また、インタビューから得られた発話データは『』に括弧で記述する。なお、メールインタビューであるため、発話データに誤字脱字がある際もそのまま記述する。

4-1 支援者の視点からの考察

支援者が支援の失敗に終わり、心理的ギャップが生じる要因は、支援者が支援を行う際の心理的負担であると考えられる。

『書きながら自分自身で意味が分からないこと、授業を理解できないことにかなりもどかしさを感じていました（支援者5）。』

『親密な付き合いをしている利用学生とのほうが、圧倒的に支援時の心的負担、緊張やストレスなどは少ないです（支援者2）。』

以上の発話データからも分かるように、ノートテイクへの負担や被支援者との親密度が関係して、心理的負担が生じている。

また、心理的負担を抱えた支援者は、推測による支援を行っていることも分かった。つまり、心理的負担が存在することによって、支援者自身が支援することに必死になりすぎるあまり、気持ちの余裕が持てずにいることから、推測が生じるものだと考えられる。

推測をなくすためには、被支援者の声を聞くことが大切だが、被支援者との親密度の低さが被支援者への確認のしづらさを助長させている

のではないかと。また、被支援者の態度が心理的負担に影響しているという発話データを以下に示す。

『自分がテイクの際にも、ペアのテイカーのメモばかりを利用学生がずっと頼りにしていたのを見て、私の存在意義がなく思えた（支援者3）。』

被支援者としては、授業を理解したいがために分かりやすい方に目を向けてしまうのだろうが、こうした態度が支援者にとっては、「信頼されていない」という意識を与え、支援者の自信をなくすこともある。心理的負担が持続すると、『テイクするのが怖くなった（支援者3）。』というように、支援の失敗につながる。

この支援者の技術面に問題があるのか、相性の問題なのかということまでは分からないが、いずれにしても良好な支援関係のためには被支援者側からの配慮も必要であると考えられる。

4-2 被支援者の視点からの考察

本研究の被支援者へのインタビューから、心理的ギャップが発生する要因として顕著であったのは、被支援者の消極的な自己開示である。自己開示に消極的であると支援者側も被支援者のニーズ等を受け取りにくいと、心理的なズレも生じているようである。では、なぜ被支援者は消極的な自己開示をしてしまうのであろうか。調査の結果から、被支援者が消極的な自己開示をとる要因としては、被支援者にとって何かしらの不利な状況下での支援であった。

『親しければ伝えられますが、特に先輩には伝えられません（被支援者3）。』

『支援してくれている相手に対してそのようなことは伝えにくいと感じてしまいます（被支援者4）。』

上述の発話データのように、支援者との関係性に懸念を抱いている被支援者は、伝えたい要望はあるが、支援者との関係性を壊したくないという思いから、要望を言えずに我慢して支援を受けているようである。これは、被支援者自身の理想の支援を目指すよりも、支援者との人間関係という目先の問題を重要視するがための、保守的な姿勢の表れであると考えられる。また、支援者のマナーが悪いなど、支援者へ信頼が持てない場合も、自己開示は消極的になる。上述の問題の

解消には、支援者のマナーを改善していくことが先決であるが、支援者の性格など、人間性も関わってくる部分もある。そこで、支援者として支援に携わる上でのマナーを徹底させる講習会や、相性の合う支援者と被支援者の組み合わせを考慮したペアを作るなどすると、多少の改善が見られるかもしれない。

さらに、消極的な自己開示は思惑の不一致をもたらし、心理的なズレを生み出していた。

『試験内容の変更などを私の判断を仰がずに、支援者が講師のところへ行って交渉した時、試験を受ける人が講師のところへ行って、相談すべきところだと思う（被支援者2）。』

これは、被支援者の思惑と支援者の支援に対する熱意との間にズレが生じた状況である。内向的な被支援者の態度は、時に支援者のおせっかいを生み出し、良好とはいえない支援関係を作り出してしまいうようである。

4-3 総合考察

支援者・被支援者に共通して見られた問題は、相手に対する親しさの影響である。親しい相手には自己開示しやすい。また、そうするためには、ただ仲が良いというだけでなく、信頼関係も築かれている必要がある。やみくもに相手と仲良くするのではなく、適度な距離感を持って接することが重要であろう。さらに、そうした信頼関係を築いていくためにも継続的な支援関係とお互いへの配慮は不可欠である。支援は決して楽なものではないため、被支援者は負担を抱えやすい支援者への心遣いを持つべきである。

そして、支援者の推測による支援を減らすためには、支援者から被支援者へ要望を聞き出すなど、被支援者が自己開示しやすい状況を作り出すことも必要である。被支援者がなぜ自己開示しにくいのかということ支援者が気付いているだけでも、関係の改善は可能であると考えられる。つまり、良好な支援関係を築いていくためには、支援後のフィードバックや、被支援者からの要望を伝えられる場を設けることが望ましい。今後はインタビューの対象を拡大し、より一般的なモデルを作ることで理論的飽和⁷⁾を目指す。

5. おわりに

本研究では、聴覚障害学生と支援者の表面化さ

れない心情や葛藤に着目し、双方にインタビュー調査を行い、質的に分析することで、双方のギャップとなる要因を抽出した。その結果、双方のギャップは支援者の心理的負担から生じる推測による支援が引き起こし、また、不利な状況下での被支援者の消極的な自己開示も関わってくるのが分かった。これは、両者が相手との関係性を懸念するが故に起こるものである。これを改善するためには、継続的な支援を通して信頼関係を築くことが求められる。そのためには、心遣いや要望の聞き出しといったお互いへの配慮が必要である。これを実現させる一つの解決策として、両者の意見や要望を伝えあう場を積極的に作る必要がある。

謝辞

本研究でのインタビュー調査を進めるにあたって、幾度にもわたるインタビューにご協力してくださった皆様に感謝いたします。

引用文献

- 1) 独立行政法人 日本学生支援機構：平成21年度（2009年度）大学、短期大学及び高等専門学校における障害のある学生の修学支援に関する実態調査結果報告書、2010。
- 2) 白澤麻弓：ICTを用いた聴覚障害学生支援、メディア教育研究、5、2、pp35-43、2008
- 3) 高橋万由美、小林美穂：高等教育機関における聴覚障害学生への支援、宇都宮大学教育学部教育実践総合センター紀要、28、pp305-317、2005
- 4) 杉中拓央・土井幸輝・島山卓朗：口話環境下の高等教育機関における聴覚障害学生の諸相-学生生活の困難を中心に-、電子情報通信学会技術研究報告、110、209、pp73-78、2010
- 5) 座主果林・打浪文字：聴覚障害学生とノートテイカーの関係の変化-高等教育における情報保障の現状と課題-、奈良女子大学社会学論集、16、pp165-180、2009
- 6) 水内豊和：聴覚障害学生に対する学生支援のあり方に関する実践研究、富山大学人間発達科学部紀要、4、1、pp61-76、2009
- 7) 戈木クレイグヒル滋子：質的研究方法ゼミナールグラウンデッドセオリーアプローチを学ぶ、医学書院、2005