

■ 特集「体験学習 50年の歩み」

## フィードバック再考

グラバア 俊子

(南山大学人文学部心理人間学科)

### 1. 人間関係トレーニングのキーワードとしての「フィードバック」

人間関係トレーニング(Tグループ)において、学びを促進するために、フィードバックは欠かすことのできない重要なキーワードである。Tグループの学習理論を高等教育に導入し、それによってカリキュラムを組立てる形で始まった体験学習においても、フィードバックは重要なキーワードだといえよう。

1973年に南山短期大学・人間関係科という場を得て、手探りの状態で始めた教育の冒険であったが、試行錯誤を重ね、学習理論としての成熟を果たしつつあるといえよう。その過程は、まさに体験学習の循環過程であった。一つの授業形態を試みる。そして、試みの結果について学生にフィードバックを求める。また、授業もチーム・ティーチングを原則とし、毎回の授業後に教育プログラムの構成・進め方をチームの教員全体で丁寧にふりかえる。もちろん各教員の指示や説明そしてレクチャーについても、互いに指摘→分析→次の課題というステップを踏んだ。そうしたことが、今ここにいる学生のニーズに合った教育プログラムを設計する力と、体験学習を実施する教育力を培うトレーニングの場になった。また、パターン化に陥らない為に、何年か毎にカリキュラム全体を見直すことも行った。これは、学習目標を達成するための様々な視点やアプローチを探ることになる。それによって、教育プログラムを設計する際、常に多くの選択肢を挙げ、その中から最も適すると思われるものを選択することにつながる。ここではチーム・ティーチングという方式が、そのままFDの役割を果たしていたことも重要なことと思われる。

こうした36年の体験学習による教育プログラムの中で、フィードバックは常に重要なキーワードと位置づけられ、学ばれてきた。しかしながら筆者は、実際の体験学習の学びの場で、学習者間でフィードバックを成立させることが大

変難しいと感じているのである。

この小論では、フィードバックという概念を、もう一度見直し、成立させることのむずかしさを引き起こす要因を整理してみたい。更にフィードバックのスキルを磨くためのいくつかのヒントやエクササイズを提示できたらと思っている。

Tグループのようなプロセス指向の集中的グループにおいては、メンバー間の関わりが学びの焦点となる。そのような場では、フィードバックという言葉が提示されなくとも、メンバー同志の応答が大切なものとされ、次第に率直なやりとりが展開されるようになる。その結果、自分の中、自分と他者の中で、グループの中で、今何が起きているかが鋭く意識化され、各々のメンバーから表明される。そうした言動の体験が先にあり、その言動にフィードバックという名前が付けられることによって概念化される、という感覚に近いように思われる。そうしたやりとりの中で、他者理解、グループダイナミクス、そして共感といった学びに関して、他の学習方法では光りの当たりにくい部分も深く吟味することが可能になる。

このようにTグループでは、知的な理解、又は言葉より、実体験が先行することが多い。Tグループの成立自体が、理論が先行したのではなく、K.レヴィンの実体験から生まれてきたものなのである。1946年ユダヤ人に対する人種差別問題に取り組んでいたソーシャルワーカー達のためのワークショップを、レヴィンとその仲間達が依頼されて行った。たまたまその会場に宿泊していた参加者が数人、プログラム終了後に行われていたスタッフ・ミーティングの見学を希望したのである。その日に起こったことをふり返り、ワークショップの様子が報告された。その時、参加者の一人から「いや、あの時自分はこのように感じていた」という発言が出てきた。そして他の参加者も同じように自分がどのように感じていたか、どのように思っていたかということ語り、その場に参加していた多くの人達の感じたり見たりしたことが、オープンにされたのである。この時のスタッフ・ミーティングの様子は、そこにレヴィンの同僚として共に働いていたケネス・ベネから聞いたものである。ベネは筆者が学んでいた1977年にボストン大学の大学院で教鞭を取っており、彼の二週間の集中合宿授業を受講し、話を聞く機会に恵まれたのである。

その時の話し合いは、とても活発でみどり多いものだったそうである。レヴィンのグループ・ダイナミクス研究者としての感性が、鋭くこのスタッフ・ミーティングで起こっていたことの本質を捉え、そこに大きな可能性を見出したのではなかろうか。翌1947年には世界で初めての、コンテンツではなくプロセスに焦点をあてるという、Tグループ・トレーニングが開催されたのである。

Tグループはこのような過程をたどって生まれたので、そこでの学習理論も後から、体験を整理する中で構築されてきたといえよう。例えば、よく知られた「ジョハリの窓」<sup>1)</sup>は、1955年にジョゼフ・ラフトとハリー・インガムがT

グループ体験を通して、そこで起こっている対人関係の気づきを図示したモデルである。それは、対人関係における相互作用援助関係のモデルでもあり、体験学習の中心的学習目標の一つを明示するものでもあった。このモデルにおいても、人間関係を促進する大切な要素は「自己開示」と「フィードバック」である。

## 2. フィードバックとは —その定義と役割—

この小論では、人間関係におけるフィードバックとは何かを、原点に立ちもどって考えたいので、なるべく初期の資料を用いることにした。

日本のラボラトリー方式の人間関係トレーニングの推進母体となったJICE（立教大学キリスト教教育研究所）の所長であった柳原光は、「フィードバックはTグループの根幹である」と述べ、「フィードバック」を次のように説明し定義している。<sup>2)</sup>

アポロの宇宙旅行の成功は、フィードバック回路にあったと言われる。われわれのTグループ・トレーニングは、「今、ここ」の「互に分け合った、共有の、直接的、身近な、ファースト・ハンドの、概念化されていない、自分で得た」経験を通して、自己、他人、グループについて体験的に学習する機会であるが、それは、共有のデータをもとにした自分の行動についての情報が戻ってこない、自己なりグループの変革への手がかりとはならない。ラボラトリー・トレーニングは、フィードバックを身につける訓練であるとも言える。適切なフィードバックができるようになる時、われわれは、よりリアルに現実に直面し、グループや組織体の成員としての効果性を高めることができる。

フィードバックとは、他人（又はグループ）がその行動変容を起すのを助ける方法である。

### (1) 定 義

ある人（又はグループ）に、彼（又はグループ）の行動が、他の人たちにどのような影響を及ぼしたかについてのインフォメーション（又は報告、妥当性のあるデータ）を、その当人（又はグループ）に提供するプロセス。

フィードバックという用語は、体験学習に初めて触れる多くの学習者にとって、未だになじみの少ない言葉といえよう。人間関係のThinking、Communicating、Feeling、Choosing、Actingという5つの領域について、自分がそれらをどの程度日常生活で実現できているかを測る「5つのライフスキル自己検討表」<sup>3)</sup>がある。そのチェックの仕方には、質問の意味や使われている用語などが分からない、というものが含まれる。質問項目の一つに「フィードバックを受けたり与えたりする」があるが、それは上述した「分からない」にチェック

されることが多かった項目の一つになっている。特に初期の頃は、学習者は生物学や生理学の分野の用語としてフィードバックを知ることが多いようであった。

柳原は、フィードバックはレヴィンがMIT（マサチューセッツ工科大学）在職時に電子工学から得たことも指摘している。JICEのTグループでは、前述したように、フィードバックについては、ミサイルやロケットの例を用いて、電波の送信機、受信機、操舵装置と言った、電子工学的な説明がなされていた。学習者にとって、フィードバックの役割とは何かを考えてみると、それは「自分の意図と言動を一致させる手がかり」といえるであろう。それは意識的な言動と無意識的な言動の両者についてであり、意図についても同じである。私達はある意図を持って、ある言動をとる。特に人間関係においては、自分の言動が自分の思い通りの結果を得たかどうかを、確かめたり、はっきり把握できないことが多いと思われる。フィードバックの定義にある「他の人たちにどのような影響を及ぼしたか」を、はっきりしたデータとして受けとることが難しいのである。こうした状況は、他者に対して過剰に気をつかったり、誰に対しても距離を置いたり、あたり障りのない範囲でつきあったり、安全と思われるキャラクターを演じるといったことを引き起こしかねない。そして、そうした傾向は人間関係の問題としてすでに現われているように見える。そうした現状では、教育プログラムの中で、フィードバックのスキルを磨くことの重要性は増大しているのだが、その難しさも更に増していると言わざるを得ない。

### 3. フィードバックを学ぶことの難しさ

人間関係という領域におけるフィードバックという用語は、まだ歴史が浅い。日本で第一回のラボラトリー方式の研修会が行われたのが1958年であり、1962年に米国聖公会教育局の支援によって、ラボラトリー方式のトレーニングを研究開発するための推進体として、立教大学キリスト教教育研究所（JICE）が設立された。<sup>4)</sup>日本で体験をともなったフィードバックに対する理解が成立したのは、少なくともそれ以降になるであろう。ルーツである電子工学においてもフィードバックシステムが熟し、アポロの月面着陸に成功したのは、1969年であった。

人間関係という領域自体がまだ新しく、ラボラトリー方式による体験学習が教育場面で認められるようになったのも、20世紀の終わり頃からといえよう。日本で最初に体験学習を高等教育に取り入れた、南山短期大学人間関係科の創設は1973年であり、その科が南山大学に移り、教育学科とともに心理人間学科を立ち上げたのが、2000年である。

しかし、人間関係のトレーニングに対する社会的ニーズは、教育現場よりも急速に高まり、様々な研修が行われている。ビジネスコンサルタント社がJICEと企業向けのワークショップを共催したのは1970年代であるが、今はその業績

を伸ばし、大きく発展している。<sup>5)</sup> こうした流れの中で、フィードバックという用語はそれなりに理解され、用いられている現実も確かにある。しかし、そうした中で、フィードバックの理解に混乱や誤解が生じているように見える。ここでは、フィードバックを学ぶことを難しくしている要因を三つ挙げて考察しながら、もう一度本来のフィードバックが意味することを明らかにしていきたい。

#### (1) 体験と切り離された学び方の難しさ。

柳原は、有意義なフィードバックは次のようなプロセスのどれか、または全てを通して起こると述べている。

◇自己感情の露呈 (Leveling)

◇対向 (Confrontation)

◇出会い (Encounter)

これは、まさしく、Tグループの中で体験されることである。こうした体験の中でフィードバックが語られると、フィードバックが何であるか、そしてその効果や目的が、自己理解の深まりと共に「ああ」と腑に落ちるのである。逆にいえば、上記のプロセスがない所でのフィードバックの理解は難しいということである。

今、人間関係のトレーニングへのニーズが高まっているのは、人間関係の中で上記の三点を体験することが減少していることからきていると思われる。そうしたことが、学習を更に困難にしているのである。こうした状況の中では、知的に概念としてのフィードバックを伝えることができても、フィードバックを受けたり、与えられたりするスキルを学んでもらうことは、大変難しいのである。

#### (2) 評価や価値判断との混同

フィードバックは相手の成長を援助するためのものである。これは、どのようなトレーニングの場でも、共通していわれることである。しかし多くの場合、本来のフィードバック体験なしに、フィードバックという用語が独り歩きをしており、そこに多くの混乱と誤解が生じているようである。そうした現状の中で、他者への援助というイメージが非常に狭くとらえられているように思う。例えば「フィードバックとは、他者の成長を助けるためなので、日頃は言いにくい相手の欠点を指摘する、もちろん良い点もですが、ということだと習ったのですが」という質問を受けたことがある。ここでは既に欠点・長所といった評価が存在している。その点において上記の言動はフィードバックとは言えない。人間関係の中で相互援助としてできることは、フィードバック以外に様々ある。上記のような相手の言動に対する指摘、そしてアドバイス、忠告、コンサルテーション、広くとらえれば傾聴なども入るであろう。いつもフィードバックが効果的とは限らない。その時何が必要かを判断し、選択する必要があるのは、言うまでもない。フィードバックという言葉にマイナスのイメージや脅威

を感じる人がいるが、それは援助という意図が、時として批難や攻撃にすり替わってしまうことがあるからだと思われる。

フィードバックを成り立たせる要因の一つは、自己と他者の領域又は境界線をはっきり設定することである。その点では電子工学の単純化されたモデルは分かりやすい。ロケットは目標に電波を発信し、目標の対象に到達するとそれにぶつかってはねかえる。ロケットははねかえてきた電波の方向等を計算し、今の進路が合っているかを判断し、必要な修正をする。こうしたプロセスを繰り返して、目標に達するというものである。つまり、対象のすることは、反射(Reflection)であり、それ以下でも、それ以上でもないのである。

(3) に述べることと関連するのだが、日本の教育の場では、自分が実際に人や事物と向い合い、そこで自分が感じ、見聞きしたことを自分の言葉で表現するというトレーニングが、十分に熟しているとは言えない。このようなトレーニングを通して、自己の視点を持つことができるようになり、更に他者は違った視点を持っていることに気づき、それを受容し、必要があればその違いを調整していくことを学ぶのである。しかし、教育の現場で学習者を見ていると、そうした関係性はなかなか成り立たない。

筆者の大学でのゼミは「人間関係ゼミ」であるが、3人によるチーム・ティーチングで行われ、2008年度の3年次生は27名である。自分達で学習共同体を創り出そうと、学生自身の話し合いと活動が積み重ねられている。こうした関係性を中心に据えたゼミであっても、3年次の中頃までは、そうした活動に四苦八苦している。その体験から毎回のゼミの目標を決めて、取り組むようになった。その目標の一つが「まず反応を示そう」というものであった。ある意見や提案が出されても、大多数のメンバーは反応を示さなかったからである。「賛成」「反対」でなくとも「よく分からない」「考え中」「聞きのがした」と何でもよいので反応を示そうという目標である。多くのメンバーがTグループ・トレーニングに参加したことも影響したようで「反応を示すことが大切だ」ということに気づいたのである。

この「反応を示す」ということは、自分の立場、今自分がどこに立っているかを示すということである。そして電子工学モデルでいう反射ということでもある。しかし、簡単なことのように見える、この「反応を示す」ということが、学生にとって大変難しいのである。こうした反応の示し方を学んでいないということは、うまく反応できないということだけではなく、その必要性に気づかない、ということさえ引き起こしているのである。

そして、グループの場合、それぞれの立ち位置が示されるということは、絶対的な評価や基準が存在する訳ではなく、人は様々な感じ方をしていることに気づく体験でもある。そうした気づきは更に、様々な見方もある中で、最終的に選択するのは自分であるという認識が生まれる基盤になるであろう。しかし、学生の現状を見ていると、いわゆる反応の薄さが、自分の立ち位置や人間関係

的な意味での現状を曖昧なものとしてしまう。

そうした中では、他者の反応や自分の言動が与えた影響を推測するしかなくなる。そうした状況は、深い霧の中を歩くのに近いかもしれない。神経は張りつめられ、不安や怖れに対処するために、エネルギーも奪われてしまう。そうした中では、人と大胆に関わることや関わり喜びを得ることは難しいであろう。

こうした自己と他者の境界線を明確にし、他者の領域に踏み込まない発言、つまり評価や価値判断にならない表現方法は、トレーニングが必要である。例えば、自己内に生じたものである感情でさえ、自己内の経験として表現することは難しい。「私はとても傷ついて苦しい」というより「あなたってなんてひどい言い方をするの」と相手に焦点をあてた表現になることが多いのである。

### (3) 自己の内的経験またはプロセスに気づくことの難しさ

この小論を書くに到った直接のきっかけは、筆者自身が体験した実習「オーセンティック・ムーブメント」<sup>6)</sup>の中で、このことを実感したからである。ペアで行う実習であり、Moverが目を閉じて動き、Witnessが危険のないように見守り、終わったらその体験を分かち合うという形で行われた。Witnessに出された指示は「サポートしていた時、自分の中に感じたことをパートナーに伝える」というものであった。この実習では、相手の動きは、どんどん変化していく。Witnessだった筆者は分かち合いの時、すぐに言葉に詰まってしまった。相手の動きに対する感想「きれい」「なめらか」「流れがあった」などは出てくるのだが、自分が感じたことが出てこないのである。つまり、その時自分の内側に充分目が向いていなかったのである。

これは少なからずショックであった。こうした教育プログラムを実施する身でありながら、対応できなかったからである。ここでフィードバックの難しさを、改めて強く感じたのである。関わりの中で、次々に生まれてくる自己の内的経験を意識し、捉え、言語化することは、思った以上に難しかったのである。もちろん、体験学習においては、関わりの中で次々と生起する内的体験を把握しやすい構造を提供する訳である。しかし、この相手との関わりから影響を受け、自己の内側に起こることを捉えること自体の難しさが、フィードバックを理解し、そのスキルを磨くことの難しさの根底にある。それを考えると、フィードバックがなかなか理解されなかったり、誤解されることが多いのもうなずけるのではないだろうか。

## 4. フィードバックスキルを磨くためのヒント

このように考えてくると、厳密な意味でのフィードバックは難しく、わずらわしいとさえ感じられるかもしれない。しかしフィードバックが、人間関係トレーニングの基盤であるとするならば、それを避けて通ることはできない。ここではフィードバックのスキルを磨く可能性を探っていきたい。

## (1) フィードバックを成立させるための三つの要素

フィードバックのトレーニングを行ったり、実習を計画する際の手がかりとして、フィードバックを成立させるための三つの要素を考えてみた。

### ①相手の鏡になる。

これは相手が自分の姿を見ることができるよう、相手の言動を写し出すことである。実際には、相手の言動をデータに基づいて相手に報告する、という形になろう。または、記入用紙を用いることもできる。ここでは次の②と違い、自己のプロセスとは関わらせる必要がないという点でも、鏡というメタファーはイメージしやすく、行動につながりやすいと思われる。この鏡というメタファーについて星野は次のように述べている。<sup>7)</sup>

フィードバックとは相手にとっての“鏡”になることです。相手の態度や行動などについて、自分に見えたことや自分に与えた影響などについて、相手にできるだけ具体的に、描写的に伝えることです。私たちは、自分で気づかずにいろいろなことをしているものですが、他人にはそれがよく見えていたり、自分自身が気づかないうちに相手に様々な影響を与えたりしているものです。それをそのまま伝えてもらうことがフィードバックです。

また、フィードバックとは自分が相手に対してとった態度や行動が、相手にどのように映ったのか、また、どのような影響を与えたかを、そのまま返してもらうことです。その時、特に注意しなくてはならないことは、自己開示と同じように良いとか悪いとかの評価をしないことです。鏡はただ映すだけで評価は一切しません。鏡に映った自分を見て判断したり評価したりするのは、自分自身です。

### ②相手との関係で、自分の内側に起こったことや、自分の内に形成された相手の印象を相手に伝える。

このことによって、フィードバックを受けるものは、自分の言動がどのような影響を他者に与えたかをまず確認できるであろう。

### ③相手の言動には踏み込まない。判断し、決定するのは相手であることを明確にする。

このことは、フィードバックは、相手の行動変容を期待したり、示唆したりはしない、ということである。こうしたことが行われた場合、それは指示であったり、アドバイスになる。このあたりが大変理解されにくいようである。行動変容に関しては、全くフィードバックを受け取る側の領域である。

これら三点を前提として、体験学習による教育プログラムを考えていきたい。

## (2) 体験学習の風土づくりの重要性

フィードバックが体験学習のキーワードの一つであるならば、先に述べた自己感情の露呈、対向、出会いの三つが起こり得る風土を備えることが必要になっ



てくる。またP.ハンソンは、フィードバックが生起する環境の要素として、安心、おもいやり、信頼、受容、開放性、他者のニーズに対する関心を挙げている。しかし、体験学習の場は様々で、一回の講座、一回の授業というものから、一つの科目として継続的に行えるもの、集中といったものもある。また学習も、任意の参加者による一回性のものと、既存の学習共同体の中で行われるものがある。そうした様々な状況の中で、フィードバックを成立させるための学習環境を用意しなくてはならない訳である。

そうしたことを考慮すると、体験学習においては、導入部の工夫が重要ということが分かる。特に単発の体験学習においては、無理のないレベルのフィードバックを活用することが重要だと考えられる。5で述べる(1)～(4)を参照していただきたい。また集中的、継続的な学習の場合は、段階的なプログラムを立案することが重要である。急がずに、まず関わりに対する懸念が低減する形で、フィードバックが成立すると、他からのフィードバックを受けることが面白く、楽しいと感じられる学習者が出てくる。そうすると、フィードバックを含んだ実習が、学習環境の促進要因として作用し始める。急ぎすぎると、形式的にはフィードバック用紙に記入するということはできても、学習者同志の関係づくりが促進されないままに留まってしまう。それではフィードバックを学んだということにならない訳である。


## 5、フィードバック スキルのトレーニング

### (1) 直観力の活用 一たとえを用いる

これは、関わりの中で相手に対して感じた、第一印象や感じたことを、たとえや比喩を用いて表すものである。

#### 例-①

グループとして活動をしたメンバーに対して、一人ひとりを動物にたとえてみる。記入用紙や口頭で、全員のたとえをオープンにして共有する。こうしたやり取りは、自分の中に映った相手の姿を意識的に探すことであり、それを表現するのに、比較的抵抗が少ない。受け取る側にとっても、不安よりも興味が上まわると考えられる。

| モデル・ビルディング フィードバックシート  |  |
|--|--|
| _____ さんへ  |  |
| ① グループのなかの発言量  | 1 2 3 4 5  |
| ② 傾聴(私の発言をどれほど聴いてもらえたか)  | 1 2 3 4 5<br>少ない 多い  |
| ③ 自動車の部品にたとえると…  | <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; min-height: 80px;">③の理由</div> |
| _____  |  |
|  | より   |

### 例－②

グループとして活動を共にしたメンバーに対して、ひとり一人を車の部品にたとえてみる。更にその部品を選んだ理由や、その考えを触発したデータを書くこともできる。

#### (2) アートワークの活用 ークレパスを用いる

これは、クレパスを用いて、相手の印象や自分の気持ちや、その移り変わりなどを表すものである。こうしたアートワークの利点は、言語化をしないか、後からなされるため、評価や価値判断から比較的自由になれることである。実際の作業としても、内的経験や感じとったことが、まず表現に向けて集約されていくことも、それを助けることになる。

### 例－①

グループとして活動をともにしたメンバーひとり一人に対して、活動の中のその人を、色で表現する。小さなシールを用意して単純にその色を塗って、全員がその人に手渡すこともできる。その時にその色の印象や選んだ理由を、紙片や口頭で伝えることもできる。人により他からもらった色や色調の傾向が共通していたり、バラバラだったりといった違いも、自分に対するデータになりうる。

### 例－②

ペアで実習を行った時、記入用紙を交換して、パートナーの印象を色や形や線で表す。その後で描かれた用紙を互いに見せ合いながら、描いた人はなぜその色や形や線を選んだのかなどを話し、描かれた人もそれに対して質問や感想を述べる。場所が許せば、互いに見えないように背中合わせで描くとよい。全く見なかったにもかかわらず、二人の色や表現方法がほとんど同じということが、時々起こるのは興味深い。

### 例－③

自分の内的経験を色や形や線で表す。内容は、今の自分の気持ちであったり、実習の始まりから今までの気持ちの推移や変化を表すこともある。実習のねらいによって、個人で言語化したり、ペアやグループで分かち合うことができる。

#### (3) 身体感覚の言語化

身体感覚は、特殊な状況でない限り思考や感情よりも、自分の領域と相手の領域との混同が起こりにくく、把握しやすい。こういったことから、自己の内的経験を言語化するトレーニングの、第一歩として用いることができる。

### 例－①「王様と召使い」

これは、ペアになり、一方がパートナーにマッサージを要求するのである。どこの部分を、どのようにマッサージしてほしいか指示する。そしてマッサージに対して「気持ちが良い」「少し痛い」「右側がゴリゴリする」など、自分の身体感覚を次々と言語化していくのである。パートナーは無言のままそれを聞いて、反応してマッサージを続ける。役割を交代して行う。

## 例－②

自分の五感に注目して五感を楽しみながら言語化していく方法もあり、一人で行うことも可能である。<sup>8)</sup>

### (4) 非言語コミュニケーションの活用

これは言語を用いない実習でフィードバックを行うものである。

## 例－①実習「美を探して」

ペアで、無言のまま外へ出かけて行って、美しいものを探して散歩をする実習である。帰ってきて、相手について、自分と似ている所、違っている所、驚かされたり嬉しかった所を、ペアで分かち合う。時間が許せば、全員で他己紹介を行うこともできる。実習中は、言葉が交わされないで、相手の具体的な動きに、注意がむけられ、データを指摘してのフィードバックが自然におこる。この実習は比較的安心して楽しめるので、導入としても用いることができるが、その人に関して的確なデータが提供されることが多い。

(2)、(3) は、フィードバックを成立させるための要素②「相手との関係で自分の内側に起こったことや、自分の内に形成された相手の印象を相手に伝える」を把握する手助けになる。思考や感情は他者に焦点が移りがちなので、アートワークやからだを通したアプローチを行うと、フィードバックを行う方も、自他の境界を自覚することに取り組みやすい。(4) もこの点に関しては同様である。更に①「相手の鏡になる」という点でも、相手の行動のデータに基づいて報告するということが明確になる。フィードバックを受ける方も、これは相手の感じたことであり、人によって反応が異なるということも、例えば色彩のバラエティとして示されるので受け止めやすいようである。またアートワークとして表わされたものは、評価や価値判断として受け取るものはほとんどないであろう。

### (5) 鏡になる

これは文字通り、自分が相手の鏡になる体験をするものである。

## 例－①「生きた鏡」<sup>9)</sup>

この実習は鏡体験をフィードバックとつなげることを目的として作成したものである。学習者が日常生活の人間関係で困ったケースを記録し、その時の自分についてパートナーに生きた鏡になってもらい、フィードバックを受けるという構造になっている。しかし、実際に行ってみると、鏡になるということ自体が難しかった。掲載した資料は、最初行ったものに対してフィードバックをもらって改善し、改訂版に対して更にフィードバックとアドバイスを受けて作り直したものである。しかしまだ完成した実習とはいえない。今後更に工夫していきたい。ここでも鏡になるということが、いかに難しいか実感させられた。

## 6. フィードバックと自己開示

(1) 「フィードバック」を「自己開示」に置きかえる。

先に触れたジョハリの窓は、大変普及しているモデルであり、シンプルで分かりやすいものである。しかし体験学習の場で紹介した時に、よく分からないという反応が少なからず聞かれる。体験学習経験者からも、そうした反応が出る。そういう場合は、原理や構造は分かるがピンとこない、といった反応である。

このモデルでは、他者と関わっている自分（行動・感情・動機を持った総体として）を、第1の象限（開放）・第2の象限（盲点）・第3の象限（隠している、語られない）・第4の象限（未知）という、動的な4つの窓を持った存在として捉える。そして関わっている他者との相互援助関係を通して、第1の象限である開放された窓を大きくしていく方向性を、学習目標の一つと考えている。柳原<sup>10)</sup>は、第1象限は自由な活動領域であり、そこでは自分の内的資源も十分活用できる、としている。更に、自己、他者、世界に対して開放的である時に、われわれは真の学習をすることができる、と述べている。

ジョハリの窓で、第1象限を拡大していくための大切な二つの要素は、自己開示とフィードバックであるが、フィードバックを経験したことのない者にとっては、肝心の要素があいまいになってしまうことが、分かりにくさの要因だと考えられる。

そこで、本来は他者からのフィードバックにより、第2象限の盲点を第1象限に転換していくのだが、比較的分かりやすい自己開示に置きかえ、相互の自己開示という形で提示することを試みている。他者からのフィードバックは、フィードバックする者にとっては自己開示の一つだ、と考えた訳である。特に体験学習の導入、または初期に用いる場合は、このように置き換えた方が理解しやすいのでは、という提案である。こうした取り組みは実際に実習として実施しており、体験学習の初心者にも分かりやすく、実行しやすいものとなっている。<sup>11)</sup>

フィードバックを与えらると、他者に焦点がいく。関係がまだつくりだされていなかったり、関わりに関する懸念が高い場合、他者について率直に話すと捉えられて実行が難しいことが多い。それに対して自己開示は、他者との関わりの中で、自分が感じたことや見聞きしたデータを開示するもので、自己の領域内のこととして、取り組みやすいこともある。

(2) 自己開示とは

人間性心理学の提唱者の一人である、臨床心理学者のシドニー・ジュラードは、心身の健康に大切なものとして、自己開示理論を1960年前後に提唱した。ジュラード<sup>12)</sup>は「自己開示とは、自分の経験を他の人たちに言葉と行動によって伝える行為である」とし、さらに「誠実な自己開示は、他の人びとに自分を

知らせる道であるばかりでなく、健康なパーソナリティになるような、他の人びととの関係をつくりあげる道なのである」と述べている。自己開示をテーマにした著書である『透明なる自己』<sup>13)</sup>では、実存的現象学の影響を受け「開示 (disclosure) するとは、ベールをとること、あらわにすること、あるいは示すことである。自己開示は、自分自身をあらわにする行為であり、他人たちが知覚しうるように自身を示す行為である。」と説明している。更に、自己開示に関するリサーチから次の二点を指摘している。一つは、他人に喜んで開示することと、他人がその人に開示することの間に相関があることという自己開示の相互性である。二つ目は、個人的生活の中で人々に対して解放的で開示的であることと、専門家として暖かく交流のある援助関係をつくり上げる能力の間には、ある種の相関があるように思われるということである。

また、自己開示を妨げるものとして、社会的規範と相手に対する依存を挙げている。ある関係においては正直に言ったり、不平を言っははいけなかったり、依存している相手に対しては自己開示を避ける、といったことである。このことは、トレーニングプログラム立案に際しての留意点であろう。

### (3) 自己開示とフィードバック

3で挙げた有意義なフィードバックが起こる三つのプロセス自己感情の露呈、対向、出会いを考えてみると、どれも自己開示が前題として必要とされていることが分かる。

このように見てくると、言葉からくるイメージは違うように思われるが、共通した面も多いことが分かる。フィードバックと自己開示の関係性を考えると、自己開示という概念がより広く、その中の方向性と動機が他者指向のものをフィードバックと言えないだろうか。そのように関係づけられれば、Tグループではない一般的な体験学習の場でも、フィードバックスキルのトレーニングを効果的に立案できると思われる。まず、自己開示のトレーニングから始め、関係性の深まりに応じたフィードバックレベルの実習を提供していくことである。また回数の少ない体験学習場面では、フィードバックの下地作りとして自己開示を促進するプログラムを提供できるであろう。

---

### [ 注 ]

1) 柳原光「ジョハリの窓」1992年『人間関係トレーニング』津村俊充・山口真人編p.66～p.69

2) 「フィード・バック ―フィードバックトレーニング技法―」JICE - BCon資料(7)

この資料には発行年の記載はないが、(株) ビジネスコンサルタント (BCon) とJICEの共催トレーニングは1972年にはじめられたので、その時期に発行されたものと推測される。

フィードバックの定義については、他にも次のようなものがある。参考として、年代順にあげる

◆「相互援助関係のはたらきーフィードバックと自己開示ー」 JICE-BCon資料 (5)

◆1976年

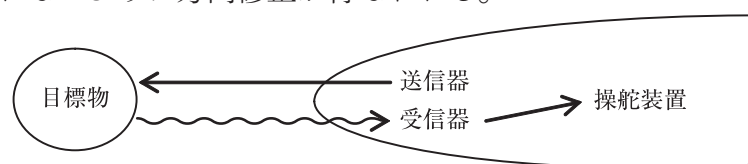
柳原光編 『Creative.O.D』 Vol.1 プレスタイム p.370

フィードバックとは何か

フィードバックという用語は、元来自動制御回路などの電子工学の分野で用いられたものである。その用法も種々であるが、われわれが、ここで用いるのは、次の定義による。

フィードバックとは、人が自分の行動変容を起すのを助ける方法であり、ある人（またはグループ）に、彼（またはグループ）の行動が、他の人たちにどのような影響を及ぼしたかについての情報（または、報告、妥当性のあるデータ）を、その人（またはグループ）に提供するプロセスである。

グループで用いるフィードバックを、ミサイルのはたらきにたとえてみよう。ミサイルの弾頭には、ある種のレーダーが装備されていて、目標物に電波を送る。すると、その電波は目標物にあたって、はね返ってくる。レーダーの受信機はこれを受けて、そのデータを処理し、操舵装置にメッセージが送られ、目標物から外れないように方向修正が行なわれる。



以上は、ミサイルが的から外れないように飛ぶためのフィードバックの機構であるが、グループにおいては、どのように起るであろうか。ある人によってある行動がグループの中で起される。この行動は、他のメンバーに何らかの影響を与える。その影響の受け方、度合に応じて、他のメンバーは対応する。それらの反応が、初めに行動を起した人によって捉えられると（捉えられないこともある）、そのデータを処理して、これまでの考え方、態度、行動を変える必要があると判断されれば、変革は明確に内面化され、考え、行動、態度のあり方に修正が起る。

◆1981年 この論文は再録であるので、初出の年号とした。

Philip G. Hanson "Feedback in Training Groups" Pfeiffer & Company library21  
Experiential Learning Activities : Training TechnologiesJ. William Pfeiffer, Editor  
Pfeiffer & Company,1994 p.265

FEEDBACK AS A STEERING APPARATUS

The process of giving, asking for, and receiving feedback is probably the most important dimension in training. Indeed, the exchange of feedback is a crucial communication process in any interpersonal relationship. It is through feedback that we can learn "to see ourselves as others see us." Giving or "sending" feedback is a verbal or nonverbal process through which we let others know our perceptions and feelings about their behavior. When "soliciting" feedback, an individual is asking for others' perceptions and feelings about his or her own behavior.

Feedback as a means of exchanging personal impressions and reactions seldom is used intentionally in everyday social interactions and, when used, seldom is effective in providing a learning experience for the recipient. In the training environment, however, feedback can be exchanged in relative safety; it is the primary method by which participants develop more effective ways to monitor and assess the impact of their ongoing interactions. In an atmosphere in which choice of one's behavior and ownership of that behavior are stressed, participants can use feedback to help them make choices about changing or not changing their behavior and to test whether or not attempted changes actually are achieved.

The term "feedback" was borrowed from rocket engineering by Kurt Lewin (1947, 1951), a founder of laboratory education. A rocket sent into space contains a mechanism that sends signals back to Earth. A steering apparatus on Earth

receives these signals, makes adjustments if the rocket is off target, and corrects the course. Within the training group, members can perform the function of the steering apparatus for each other by sending signals to members who are off target in terms of the learning goals they have set for themselves.

Reprinted from Chapter3, "Feedback in Training Groups, " in Learning Groups :A Trainers Basic Guide by Philip G.Hanson, 1981,San Diego,CA:Pfeiffer & Company.

◆昭和59年（1984年）

柳原光「序説—フィードバック（Feed back）実習」人間関係科参考資料9 p.1  
「Aの行動の結果がBに与えた影響のさまざまを、BがAに情報として提供すること」がフィードバックである。

◆1992年

津村俊充「成長のためのフィードバック」『人間関係トレーニング』津村俊充・山口真人編p.70

フィードバックとは何か？

フィードバックという用語は、元来、自動制御回路などの電子工学の分野で用いられているものです。その用法もさまざまですが、人間関係トレーニングにおいては、以下のように定義し用いたと思います。

フィードバックとは、人間関係の中で—特に"いまここで"の人間関係において—各人の行動が他者にどのような影響を及ぼしているかに関する情報を提供したり、受け取ったりする情報の相互交換のプロセスです。

フィードバックとは個人やグループが成長するためになされるものであり、またお互いの関係をより深めるためにおこなわれるものであることがもっとも大切です。

◆1996年

星野欣生・津村俊充 著 『Creative Human Relations』 Vol. I プレスタイム p.261

もともと電子工学で用いられる言葉であるが、行動科学の分野においても重要な概念である。

Aの行動の結果がBに与えた影響のさまざまを、BがAに情報として提供することである。それは、Bの情報をAが受容できるような信頼関係の中で、具体的、記述的、没評価的、適時的に述べるのがよく、AがBの情報をどのように自己の行動変容につなぐかは、Aの自主性にまかせるべきであり、強制するものではない。

すなわち、相手の行動変容を助ける一つの方法であるが、フィードバックが非難、攻撃になると、相手を傷つけることになってしまうので、その真の意味を知って行うことが肝要である。

また、プラスの面についてのフィードバックも非常に重要である。むしろ、マイナス面については、すでに自分で気づいていて、「またか」ということが多い。もちろん、それはその人の「大問題」であるから、真剣に受けとめるなら有効である。しかし、プラス面についてのフィードバックは、実際、日常受けとめることが少ないので、本人の気づかなかった潜在能力の発見と開発につながることもある。

◆1996年

星野欣生 津村俊充 著 『Creative Human Relations』 Vol. IV プレスタイム p.307

フィードバックという用語は、元来、自動制御回路などの電子工学の分野で用いられるものです。その用法もさまざまですが、人間関係トレーニングにおいては、以下のように定義してもよいでしょう。

フィードバックとは、人間関係の中で—特に"今、ここで"の人間関係において—各人の行動が他者にどのような影響を及ぼしているかに関する情報を提供したり、受け取ったりする情報の相互交換のプロセスである。

- 3) 「5つのライフスキル自己検討表」 グラバア俊子 『ボディー・ワークのすすめ』 創元社 1988 P.160～168
- 4) 吉村庄司『Tグループと私』 JLTAシリーズNo.5 日本ラボラトリートレーナーの会 2008年11月p.9
- 5) 吉村庄司『前掲書』 p.32～36参照  
BconビジネスコンサルタントとJICEの共催トレーニング
  - Executive Development Laboratory 8回
  - Organization Development Laboratory 3回
  - 教育計画開発セミナー 1回
- 6) 実習「オーセンティック・ムーブメント」

### 指示書

2人組のペアになって、一人が目を閉じ、自分の内側から感じる動きに従って動いていく。(Mover) もう一人は、パートナーが動くのを座ってじっと見守る。(Witness)

- 1) WitnessはMoverが他の人や壁にぶつかりそうになるなど身体的に危険な場合を除いては介入しない。
- 2) Moverは目を閉じたまま自分の中の動きに沿いつつ、Witnessに見られていることや周囲の動きを意識している自分も観察する。だいたい5～10分くらいで自分の中で動きが一段落したと感じたら動きを終えて目をあける。
- 3) Witnessは、Moverの動きを見守ると同時に、見ているうちに自分の中で沸き起こってくる様々な考えや気持ちも観察する。
- 4) Moverが動きを終えたら、二人とも自分の体験を簡単に書き留め、それが済んだらシェアする。この時、互いに自分が体験したことをそのまま相手に伝えるようにして、相手の体験を解釈しないようにする。

例：○「あなたの動きを見ていると、私は悲しい気持ちでした」

●「あなたの動きは悲しそうだった」

- 7) 星野欣生『人間関係づくりトレーニング』2003年 金子書房p.121
- 8) 大島清監修『健康と長寿〔Ⅲ〕心とからだの安らぎ—五感をみがく現代の健康法—』p.188～203
- 9) 実習「生きた鏡」
- 10) 柳原光「Johariの窓」人間関係科参考資料8 1979 南山短期大学
- 11) グラバア俊子、小山田奈央 実習「心の四つの窓—ジョハリの窓を活用する」『人間関係研究』第7号p.161～173 人間関係研究センター2008年
- 12) シドニー・ジュラード『精神健康の条件』産能大1976年p.203
- 13) シドニー・ジュラード『透明なる自己』誠信書房S49年(1974年) p.24



9) 実習「生きた鏡」

コミュニケーション・ハンティング 氏名 \_\_\_\_\_

あなたが人間関係で困ったケース（腹が立った、悲しかった、イライラした、傷ついた等）を、探してきて下さい。

ハンティングしたケース：タイトル（ \_\_\_\_\_ ）

年 月 日 時 相手：

☆ 状況の簡単な説明

どんな時に何が起こったか。（やり取りの様子やその時の気持ちなども含めて）

☆ 具体的なやりとり

関わりの中から特に気になる場面を抜き出して下さい。

自分の言葉使い、声の調子、姿勢なども付け加えてください。

発言者 1 :

( \_\_\_\_\_ )

発言者 2 :

( \_\_\_\_\_ )

# 実習「生きた鏡」(指示書)

Aさん( ) Bさん( )

## ☆パートI(25分)

### ①「再現する」

Aさん— コミュニケーション・ハンティングでつかまえた、人間関係で困ったケースでのあなたの言動を再現する。(あたかもその場にいるように身振り手振りも交えて)(2回)

Bさん— Aさんを観察してメモをとる。

### ②「呼吸を変える」(2パターン)

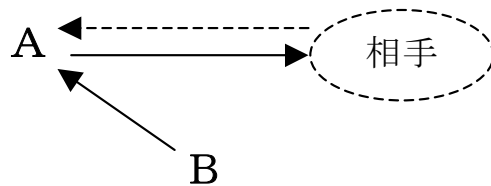
●Aさんはまず、自分の呼吸を深くしてやり取りを再現してみる。

もう一度違う呼吸をして、やり取りを再現してみる。

●AさんとBさんが分かちあう

A: どのような変化を感じたか

B: どのような変化が見られたか



### ③「生きた鏡」

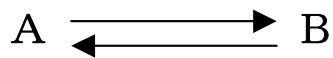
●Bさん— Aさんと向き合い、観察したところでAさんが変えていない部分を、真似ながら一つAさんに示す。(生きた鏡)

●Aさん— Bさん(生きた鏡)をみて、示されたところを変えてみる。

●Aさん+Bさん—やってみて感じたことを話し合う。

\*この時、Aさんは自然に発言や姿勢等、ほかの部分も変えたくになったら、変わるにまかせてよい

●これを、Bさんの観察点がなくなるまで、何度も繰り返す。



☆パートII— 役割を交代して、①~③までを25分行う。

## ☆ふりかえり・分かちあい

IとIIをやってみて感じたこと、気づいたこと、学んだことをメモする。

メモをもとに二人で分かち合う。



## 実習「生きた鏡」(観察シート)

生きた鏡とは、相手の姿(生きて動いている人間)をそのまま映し出すものです。

ですから、鏡になるときは、なるべく相手の姿勢、言葉、口調、身振りなどを真似してください。

その為には相手をよく観察することが必要です。

見たことを下にメモしてください。実際に鏡になる時には、一番気になったものを一つ選び、相手に「何を映し出しているか」を最初に宣言して「生きた鏡」を行って下さい。

パートナー名 \_\_\_\_\_

\*呼吸

\*姿勢

\*視線

\*立ち方・姿勢

\*表情

\*緊張している箇所・力が入っているように見える箇所

\*声の大きさや・速さ・勢い・トーンなど

\*その他の気づいたこと

## 「生きた鏡」 ふりかえり用紙

Name \_\_\_\_\_ パートナーの Name \_\_\_\_\_

1、鏡を見た時、自分が鏡になった時の、両方の体験をふりかえって  
気づいたこと、感じたこと、学んだこと

2、分ちあってみて、気づいたこと、感じたこと、学んだこと