

特集

実践的コミュニケーション学のすすめ  
医療技術者養成課程におけるコミュニケーション学習の必要性

猪俣 啓子

医療法人福甲会やましたクリニック 診療技術部長

Recommendations of Practical Communication Education  
Understanding the Need to Learn Practical Communications Skills  
for All Students Learning a Medical Technology

Keiko INOMATA

Director of Medical Technology Department, Yamashita Thyroid and Parathyroid Clinic

【要旨】

人は、社会の中で、他者と関わりを持ちながら生きている。それは、自己の目的や欲求を満たすためだけでなく、自己の内面の安定を図るためでもある。他者との良質なコミュニケーションのためには、自分のコミュニケーションの癖を認知し（自己理解）、自己主張しながらも他者を尊重するコミュニケーションスキル（アサーティブネス）の習得が有用である。医療現場において、医療技術者には、医療の専門家とは立場の異なる患者と関わりを持つ一方で、専門性の異なる多職種医療スタッフと共に、医療チームとして協働することが求められるが、対人コミュニケーションスキルの習得は、良好な患者接遇や対応に役立ち、さらに、医療チームにおいて、各職種医療スタッフが専門的な能力を発揮できる環境作りにも活用できる。対人コミュニケーションスキルを学ぶトレーニングには、少人数でのコミュニケーションに役立つ「アサーティブネストレーニング」と、複数人数での対話場面に役立つ「自律型対話プログラム」がある。「アサーティブネストレーニング」により習得したスキルは、日常生活のあらゆる場面で活用でき、一方の「自律型対話プログラム」の体験は、医療チームにおける話し合いの場面での応用が期待される。本論文では、実用的で実践できるコミュニケーション学を学ぶために、必要な理論と概念について紹介する。

キーワード： 自己理解、対人コミュニケーション、アサーティブネス、自己呈示、自律型対話、患者接遇、医療チーム



猪俣 啓子

1. はじめに 一人はなぜコミュニケーションするのか

人は、なぜ、互いの意志や考えを伝えあう（コミュニケーションする）のだろうか。コミュニケーションに関する研究は、心理学、社会学、経済学、政治学などの幅広い領域で行われているため、この命題に対する答えは分野により様々であるが、ここでは、対人コミュニケーション学領域の研究から示されている理論を基に論じてみる。

「自己実現理論」を提唱したアメリカの心理学者 A.H マズローは、「人間は自己実現に向かって絶えず成長する生きものである」として、人間の欲求を低次から高次まで5段階の階層で理論化し、この5つの欲求を「人間の基本的欲求」と表現した（図1）。マズローの欲求階層説では、人間の基本的欲求は「5段階のピラミッド」のようになっており、低次の欲求が満たされると一段高次の欲求が起こってくるというものであるが、この欲求階層説を基に、R ディムプレビと G バートンによって、人は基本的欲求を満たす手段としてコミュニケーションするという考え方が

示された<sup>1)</sup>。また、コミュニケーション学者の R.B ルビンらは、人は個人の楽しみや他人とのつながりを求めるためだけでなく、時には辛いことや悲しいこと、また責任やプレッシャーから逃避するために、さらには自分の欲求を満たす手段として他人をコントロールするためにコミュニケーションするという考え方が示された<sup>2)</sup>。

これらの理論を整理すると、人は自己の目的や欲求のため、また自己の内面の安定のために他者との関わりを求め、コミュニケーションすると言える。人が社会の中で生きていくためには、他者との関わりを持つ必要があるが、物事に対する反応も考え方も異なる他人同士が、互いに何の情報もない状況下で円滑に関わることは難しい。良好な関係性を創るためには、自分の考えや意志を相手に伝えることで、自分を理解してもらう必要があると同時に、相手のことも理解する努力が求められる。



図1. マズローの欲求5段階説

## 2. 実践学としてのコミュニケーション学

コミュニケーション学は、単に専門的な理論や知識を学ぶだけでなく、実用的で実践できる学問として実感できるものでなければならない。では、なぜ今、コミュニケーション学を学ぶ必要があるのだろうか。「社会生活を営む人と人との間で交わされる知覚、思考、感情の伝達」<sup>3)</sup>をコミュニケーションと呼ぶが、近年、私たちを取り巻く社会環境は著しい変化を遂げており、これまで、長い時間をかけて、日本人の気質と社会環境が作り上げてきた日本人固有のコミュニケーションスタイルが、そぐわなくなりつつある。そのため、現代の社会環境に適したコミュニケーションについて考え、適切な対応を模索しながら、新たなコミュニケーションスタイルを獲得する必要がある。

現代社会には情報があふれ、さらにその伝達速度は速い。大量の情報の中から、自分にとって何が必要な情報かを判断し、エビデンスのある有用な情報を的確に拾い出すことで、情報の洪水にのめられない適切な行動をとることができる。まさに、実用的なコミュニケーション行動が必要なのである。

また、情報は受け取るだけのものではなく、他者へ発信するものでもある。近年、スマートフォンの普及によりインターネットアプリケーション (social network service : SNS) の使用が容易になり、誰もが簡単に情報を発信し、多くの人と情報を共有できるようになった。人と人との繋がりを促進する SNS は、非常に便利で、有効なコミュニケーションツールだが、その反面、使用に関する危機意識の低さや責任感の希薄さから、使い方によっては相手を不快にさせることや、トラブルに発展することも知られている<sup>4)</sup>。情報発信する側として、相手への配慮や個人情報についての知識を備えることが求められている。

さらに、円滑なコミュニケーションを行うためには対人関係において効果的で適切なコミュニケーション能力 (コミュニケーションコンピテンス communication competence) の獲得が必要である。日本人のコミュニケーションは「以心伝心」や「察する」などの表現に見られるように、すべてを言葉で表現しなくとも、アイコンタクトや間合い、共有する状況などから推して知るべしという風潮があるが、それゆえに、日本人の会話にはしばしば曖昧性 (「ぼかし」コミュニケーション) が認められる<sup>5)</sup>。この「ぼかし」コミュニケーションは、対話をする双方が、互いに「過剰配慮」することで「察し」の能力が発達し成立してきた。しかし、日本人のつきあい志向は明らかに変化しており、住環境や生活様式の変化が、家族・集団を単位とするスタイルから、個人を基本単位とするスタイルへと移り、細やかな

配慮が必要だった「ぼかし」コミュニケーションは成立しにくくなってきている<sup>6)</sup>。

そのような状況下では、これまでのように、個人の生育過程で無意識に獲得したコミュニケーションコンピテンスによって成立させてきたコミュニケーションではなく、意識的に獲得したコミュニケーションコンピテンスを使って、円滑な対人関係を目指すことが重要である。コミュニケーション学は、実用、実践の学問であり、人と人がコミュニケーションを図る意味や意義を考え、その過程で起こりうる問題点を明らかにし、その問題点に対する有効な解決策を示すことが目標とされる<sup>7)</sup>。言い換えれば、「コミュニケーション」というものを改めて意識化し、円滑なコミュニケーションが成立する場合としない場合の違いを考察し、成立しない原因はどこにあるのかを探り、気づいた問題点をどうすれば解決できるかを模索する、それが実践的なコミュニケーション学であると考えられる。

### 3. 対人コミュニケーションの準備 —ありのままの自分を知る（自己理解のすすめ）—

他者と向き合うコミュニケーション（対人コミュニケーション）では、話の聴き方や自己の主張の仕方が重視される。相手の話を聴くことと、自己を主張することは、コミュニケーションにおいては一体となって機能するコンピテンスである。言語的、非言語的コミュニケーションスキルを学び、実践に役立てることは、対人コミュニケーションの様々な場面で有効であるが、それらのスキルを適切に使うためには、スキルを学ぶ前に、現時点での自分自身のコミュニケーションスタイルを認知すること、つまり、コミュニケーションの基礎固めが重要である。

人は、誰もが、考え方や物事に対する反応行動の癖を持っている。例えば、他者とのやりとりの際に、いつの間にかやりたくないことを引き受けることになってしまう、また、本当はうまくつきあいたいと思っているのに、なぜか諍いになってしまうといったように、人とのつきあいが難しい、あるいは苦手と感じるとき、自分でも気づいていないコミュニケーションの癖が原因となっていることがある。コミュニケーションは、自己と他者との間で交わされるものだが、その基盤は自分自身である。対人コミュニケーションコンピテンスについて学ぶ前に、他者と向き合う場面で、自分がどのように反応し行動するのかを知ること（自己理解）が、様々なスキルを学び用いる根幹となる。

自分のコミュニケーションスタイルを知るための自己分析ツールはいくつかあり、国内外の企業や、チーム医療に積極的に取り組んでいる医療施設で、リーダー研修やコミュニケーション研修などに取り入れている。私が、企業や医療技術者対象に行うコミュニケーション研修では、参加者自身のコミュニケーションスタイルを理解してもらうツールとして、「交流分析 Transactional Analysis : TA」の中の「構造分析」と「交流パターン分析」を活用している（図2）。

これは、アメリカの精神科医Eバーンによって、精神分析学と人間性心理学を取り入れて開発されたもので、「自分の“人間関係を築く癖”を知ることで、うまくいかないコミュニケーションの問題点に気づき、コミュニケーションスタイルを変化させる」ことを目的とした心理療法<sup>8)</sup>で、自己理解のためのツールとして、様々な研修や教育の場で活用されている。

「構造分析」では、自分のコミュニケーションスタイルを作り出しているパーソナリティバランス（自我状態）を分析する。パーソナリティ（自我）とは、「感情と経

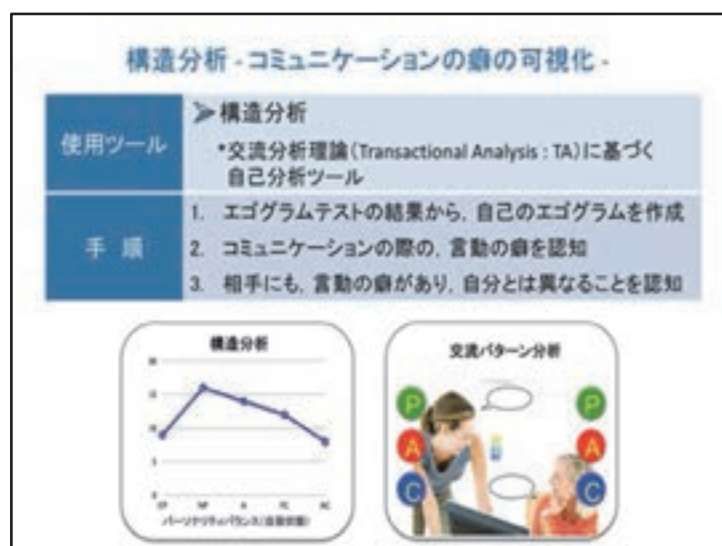


図2. 「自己理解」ツール；構造分析・交流パターン分析

験の首尾一貫したパターンと、直接それに対応する一定の行動パターンを伴うもの」と定義されているが、言い換えると「物事・出来事に対する感情の動きや行動の癖」を指し、「構造分析」では大きく3つのパーソナリティ（P：親の自我，A：大人の自我，C：子どもの自我）に分類している。この3つのパーソナリティのバランスによりそれぞれの性格が作られ、物事への反応パターンが決まるのである。さらに「交流パターン分析」では、対話場面において、お互いがどのパーソナリティを使ってやり取りしているのか、また、コミュニケーションが円滑に交わされた時と、対立した時とに使用しているパーソナリティは何かを分析し、対立するコミュニケーションスタイルを見直し、改善に役立てることを目的としている<sup>9)</sup>。

前述したように、コミュニケーションの基盤は自分自身である。自己のコミュニケーションスタイルを認知（自己理解）することで、他者とのコミュニケーションによって不適切な関係が創られた場合でも、その責任を他者に転嫁することなく、自分で引き受けることができるようになると思う。

#### 4. 自己開示とその効果 —自己の気づきと返報性—

自己のコミュニケーションスタイルを認知した段階から、さらに一歩先に進むこと、それは、自己理解を深めることである。人は、自分の事は自分が一番わかっていると思いがちだが、実は意外と気づいていない部分を持っている。例えば、自分に不都合なことに遭遇した時、無意識の反応として一瞬現れる不快な表情は、他人には見えても自分には見えない。自分では、瞬時に感情をコントロールして平然と対応しているように思っている、その瞬間を見逃さない他人もいるのである。「自分の知らない自分」の部分は、取って指摘される機会がなければ、永遠に知ることのない“自分”である。逆に、誰もが、他人には教えていない「他人の知らない自分」の部分を持っている。この部分は、自分が伝えなければ、決して他人が知ることのない“自分”である。

コミュニケーション研修や、自己啓発セミナー、あるいはキャリアガイダンスなどの場面で、「自己理解」を深めるための説明に使われるものに、「ジョハリの窓」がある。これは、アメリカの心理学者のJルフトとHインガムが提唱した「対人関係における気づきのグラフモデル」である。このモデルでは、図3に示すように、人には4つの自己領域（“開放領域 [自分も他人も知っている自分]”，“盲点領域 [他人は知っているが自分は知らない自分]”，“秘密領域 [自分は知っているが他人は知らない自分]”，“未知領域 [自分も他人も知らない自分]”）があり、そのうちの“開放領域”を広げることで、自己理解が進むと同時に、対人コミュニケーションも円滑になっていくと説明されている。この“開放領域”を広げる行動が、自己理解を深める行動である。“開放領域”を広げる方法には、「自己開示」と「フィードバック」という二つの手法がある。

自分が、他人にどのように見えているかは自分にはわからないため、話をしている相手が自分をどのように思っているのかを、相手に教えてもらう必要がある。この、他人からの印象の伝え返しが「フィードバック」で、相手の言葉を聞いて、「自分はそのように見えているのか」と気づくことが“盲点領域”の気づきになる。そして、その領域に気づくことで、自分と他人が互いに理解している“開放

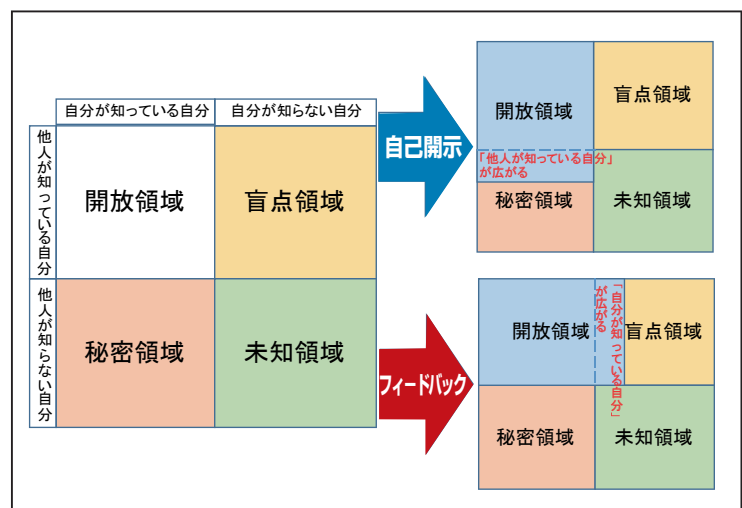


図3. 「ジョハリの窓」；“自己開示”と“フィードバック”の効果

領域”が広がっていくのである。

一方、自分が感じていることや考えていることは、言葉で表現しない限り他人にはわからない。対人コミュニケーションにおいては、お互いが相手のことを理解している状況下で円滑な交流が生まれるが、自分の経験や感情、また価値観などを伝えることは、自分自身を他人にさらけ出すことにもなるため、自ずと伝える相手や場面は選択される。自分自身に関する情報を他人に伝える行為を、心理学用語で“自己開示”と言い、臨床心理学者の S.M ジェラードは、自己開示を行うことにより相互理解が増幅されるため、対人関係には自己開示が重要であると論じている。さらに、その後の多くの人間性心理学分野の研究により、相互の信頼感が増し、対人関係が親密化するにつれ、深い領域についてもお互いに開示するようになり、自己開示量が増すと考えられている<sup>10)</sup>。

自己開示には、情報を開示した自分自身が影響を受ける個人的機能と、相手との関係性に影響を与える対人的機能とがある。個人的機能としては、自分の気持ちや考えを聞いてもらうことにより、内的な感情が表出し、感情浄化（カタルシス）することが期待できる。人生相談や、カウンセリング場面で、自己開示がうまく行えた際に実感する感覚がこれに当たる。また、自分自身を説明するためには、自己概念を明確にする必要があり、意識的に自己を振り返る自己分析の機会を得ることにもなる。一方、自己開示は、相手との間に信頼関係がなければならぬため、開示を受けた側は、開示者からの信頼を感じることが予想され、それにより、相手が自己開示した量と同程度の開示を返すという互惠的な効果が生じる（自己開示の返報性）<sup>11)</sup>。こうして、自己開示が相互に繰り返されることにより、二者間の関係性は深まり発展していく。

## 5. 対人コミュニケーションにおける自己呈示 —アサーティブな自己呈示—

自己の考えや気持ちを主張することを自己呈示と言い、対人コミュニケーションにおいて、他者に不快な感情を与えずに自己呈示することは、良好な対人関係を築く上で重要である。しっかりと自己呈示はするが、他者の考えや意見も尊重するコミュニケーションスタイルを、“アサーティブ（assertive）”という<sup>12)</sup>。それに対して、他者によって強引に物事を押し進めたり、他者を犠牲にすることで自分の目標を達成したりするコミュニケーションスタイルを“アグレッシブ（aggressive）”と呼び、対人関係においては、全般的に攻撃的な言動をとりやすい傾向がある。また、逆に、常に自分よりも他者の意見や考えを優先するコミュニケーションスタイルを“ノンアサーティブ（non-assertive）”と呼び、全般的に非主張的な態度をとりやすい傾向が見られる。ノンアサーティブなコミュニケーションスタイルをとりやすい人は、一見、自己犠牲の下で他者を尊重しているようにみえるが、自己の感情を表出できないことで、常に不安定な立場に置かれることになる。

良好な対人関係を作るためには、“アサーティブ”なコミュニケーションスタイル（アサーティブネス）が有効だが、人がそれぞれに作り上げてきた自分のコミュニケーションスタイルを変えることは、容易ではない。しかし、このアサーティブネスの習得は、学校や職場、あるいはプライベートといった社会生活の様々な場面において良好な関係性の構築に役立つため、近年では、職場研修や、大学の講義などでトレーニング（アサーティブネス・トレーニング）が活用されている<sup>13)、14)</sup>。

対人コミュニケーションにおいて、最も対応に苦慮するのが、相互の意見に食い違いがある時で、お互いの対応がうまくいかないと、対立を生むことになる。アサーティブネス・トレーニングは、このような意見の食い違いがある時や、自分の要求を相手に納得してのんで欲しい時のスキルを学んでいく。主には、①自分の意見を、相手に率直に伝える、②相手との意見が異なる時には、代替案を提案し妥協点を見つける、③意見を伝えるときには、アイメッセージを使う、④禁止令（「～しなければならない」、あるいは「～であるのが当然だ」という考え方）に縛られている自分に気づく、などの点を課題にして、相手を尊重し、且つ、自己呈示もする表現の習得を目指すのである。

先にも述べたように、長年かけて培ったコミュニケーションスタイルを変容させることは容易ではな

いが、対人コミュニケーションの際に、無意識に表出している自己の癖に気づき（自己理解）、さらにアサーティブネスを獲得することにより、人と向き合う場面での対人コミュニケーションストレスの軽減が期待できる。

## 6. 対人コミュニケーションのトレーニング —話し合いトレーニングの実践—

対人コミュニケーションの基本は、相手の話を聴くことである。アサーティブネス・トレーニングで自己呈示や代替案の提案をするためには、まず、相手の話をしっかりと受け止め、自分の意見との相違点を認知し、自分も相手も受け入れることが可能な妥協点を見つける必要がある。また、相手の話をしっかりと受け止めるためには、相手の発した言葉だけでなく、話をしているときの様子にも注視することが重要である。

コミュニケーションが、言語を使用する「言語的コミュニケーション (verbal communication)」と言語を使用しない「非言語的コミュニケーション (nonverbal communication)」から成り立っていることは、よく知られている。アメリカの心理学者 A メラビアンによる、人が初対面の人物を認識する際に影響を与える因子とその割合に関する研究では、「見た目、表情、仕草」などの視覚的な情報が55%、「声のトーン、話すスピード」などの聴覚情報が、38%の割合で印象を決める手がかりとなっており、「話の内容、言葉そのものの意味」といった言語情報は、わずか7%しか影響を与えないとしている。音声言語によるコミュニケーションには、必ず、音声の大きさや抑揚、話す速度や間の取り方などの非言語的側面が付随するが、このような、言語に付随する非言語的な側面のことを準言語 (パラ言語) と言う。一方、非言語的コミュニケーションには、表情や姿勢、身振りなどの身体動作、体臭や皮膚の色などの身体的な特徴、さらに、服装や化粧などの付属品も、人を印象づける因子としてコミュニケーションに影響を与える (図4)。

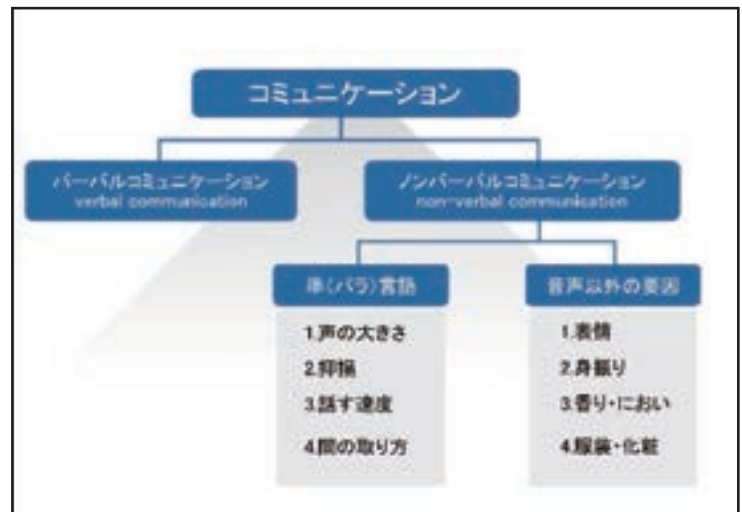


図4. コミュニケーションの類型化

また、対面する相手との距離や座る位置などの空間距離も、大事な要素としての意味をもつ。

アサーティブネス・トレーニングは、少人数（主には1対1）を対象としたトレーニングであり、トレーニングで習得したスキルは、日常生活のあらゆる場面で活用できる。一方、職場では、ひとつのプロジェクトに複数の人が関わり、問題解決をする場面が多いため、アサーティブな表現を基本とした、複数の参加者対象の話し合いトレーニングが有効である。近年、会議運営にはファシリテーターの存在が不可欠であるという考え方が主流になってきており、ファシリテーターには、議事進行のための計画、討議場面における発言の采配、さらに参加者へ発言を促すなどの支援が期待される。円滑な議事進行において、ファシリテーターの存在は重要であるが、その一方で、ファシリテーターの存在する話し合いが当たり前になってしまうと、参加者にはファシリテーターへの依存心が生まれ、積極的に会議に参加する意識が薄れることも懸念される。また、このような状況を繰り返し経験すると、参加者が、話し合いそのものに意義を見いだせなくなることも考えられる。

議論や対話を進める役割を担う第三者の支援なしに、参加者が主体的に話し合い、問題解決をする対話のことを、“自律型対話”を呼び、大学教育の場で、この“自律型対話”を使って対話能力を向上させるワークショップ型のトレーニング（自律型対話プログラム）の活用が、報告されている<sup>15)</sup>、<sup>16)</sup>。こ

の“自律型対話プログラム”では、主体的な対話を目指しているため、参加者は自ら対話のテーマを決めて話し合いを行い、話し合いの状況や内容を振り返り、互いに評価することを繰り返しながら、対話能力やスキルを習得することを目標にする。

自律型対話プログラムでは、話し合い手法のひとつであるフィッシュボウル（金魚鉢）形式のディスカッションを行う（図5）。具体的には、参加者が、話し合いを行うディスカッショングループと、ディスカッションの様子を観察する観察者グループとに別れ、観察者が客観的にみたディスカッションの様子をディスカッショングループへフィードバックする。このグループワークにより、ディスカッションを行うグループは、自分たちの話し合いを主観的に評価するとともに、客観的な視点による観察者からの評価も得られる。参加者は、グループディスカッションによるコミュニケーションの基礎トレーニングを体験しながら、自分たちの話し合いの内容や傾向を評価し、その評価の根拠となった理由を具体的に探るワークを行うことで、グループディスカッションにおける課題を見つける動機づけも期待できる。さらに、自律型対話プログラムを繰り返すことにより、「聴く」「問う」「伝える」といったコミュニケーションの各要素を総合的に活用する能力と、話し合い場面における進行上の問題に気づき、問題解決に向けて行動する能力が育成されることも期待される<sup>16)</sup>。

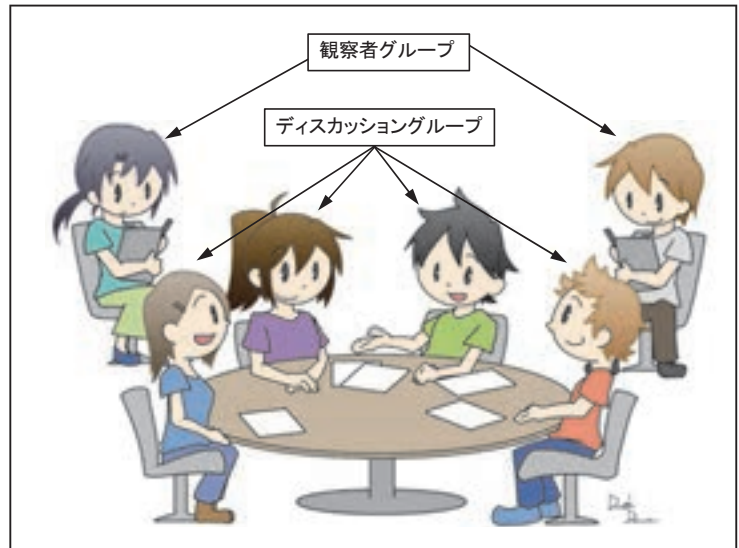


図5. フィッシュボウル (fish bowl) 形式のディスカッション

## 7. おわりに ー医療技術者養成課程におけるコミュニケーション教育が持つ可能性ー

医療技術者には、医療現場において、専門家とは異なる立場、経験を持つ患者に向き合い、対話する能力が求められる。患者と向き合うためには、医療の専門家としての説明や説得ができる能力だけでなく、患者が何を求め、どのような対応を期待しているかを洞察し、理解できること、さらには、患者の気持ち（喜びや不安、痛みや苦しみ）を想像し、その気持ちに寄り添い応えるために行動できることが必要である。それは、言い換えれば、相手の目線に立つコミュニケーション力である。患者接遇や対応場面において、他者を尊重しつつ、自己呈示もしっかりと行うアサーティブネスは、有効活用できるコミュニケーションスキルである。

また、医療現場では、医療技術の高度化、複雑化に対応するために、専門性を持つ多職種医療スタッフが協働する、医療チームでの取り組みが求められている。医療チームとして機能するためには、各職種の持つ専門的な能力が発揮できる環境を整える必要があり、その環境は、円滑な双方向のコミュニケーションにより創られる。しかし、チーム医療の現場では、しばしば、職種による価値観や、行動規範の多様性から対立が生まれ、医療チームとしての活動を停滞させてしまうこともある。コミュニケーションの最大の目的は、相手に自分の考えや気持ちと伝えることと、相手のことを理解すること（職種間での「違い」や「多様性」がどのようにして生まれるかを知ること）である。この自己理解と他者理解のために、主体的な話し合いと、問題解決できる能力を養成する取り組みが有用であると考えられる。

医療技術者をめざす学生には、医療現場で活躍する自分の姿をイメージして、積極的にコミュニケーション学習に望むことを期待する。

**【参考文献】**

- 1) Dimpleby R & Burton G. "More than words : An introduction to communication", Routledge, London, 1985.
- 2) Rubin RB, Perse EM & Baebato CA. Conceptualization and measurement of interpersonal communication motives. *Human Communication Research.*, 14(4), 602-628, 1988.
- 3) 広辞苑第5版, 岩波書店, 東京, 1004-1005, 1998.
- 4) 荻野正美. 若者における SNS 利用行動およびリスク認知の検討 - LINE と Twitter を中心に -. プール学園大学研究紀要 **55**, 57-72, 2014.
- 5) 中山治. 「はかし」の心理, 創元社, 大阪, 1988.
- 6) 大野佳代子. 日本人のコミュニケーション・スタイルについての一考察 - 会話の曖昧性 -. 東海女子短期大学紀要 **28**, 109-118, 2002.
- 7) 宮原哲. 「人間コミュニケーション論」, 松柏社, 東京, 1992.
- 8) 杉田峰康 他. 「交流分析入門」, チーム医療, 東京, 2007.
- 9) 猪俣啓子. コミュニケーションスキル, 「JAMT 教本シリーズ 臨床検査技師のためのチーム医療教本」, じほう, 東京, 42-47, 2015.
- 10) 丹野宏昭, 下斗米淳, 松井豊. 親密化過程における自己開示機能の探索的検討: 自己開示に対する願望・義務感の分析から. 対人社会心理学研究 **5**, 67-75, 2005.
- 11) 安藤清志. 対人関係における自己開示の機能. 東京女子大学紀要論集 **36(2)**, 167-199, 1986.
- 12) 平木典子. 「アサーション トレーニング」, 日本・精神技術研究所 (第18版), 東京, 2007
- 13) 副土公代, 高橋衣. 看護学生のアサーティブ・トレーニングの効果. 足利短期大学研究紀要 **27(1)**, 89-94, 2007.
- 14) 鈴木英子, 多賀谷昭, 松浦利江子, 他. 看護管理職のアサーティブネス トレーニング前後のバーンアウト得点の比較. 日本看護管理学会誌 **13(2)**, 50-57, 2009.
- 15) 森本郁代, 大塚裕子. 「話し合い トレーニング」, ナカニシヤ出版, 京都, 2011.
- 16) 大塚裕子, 岩倉成志, 竹内和広, 他. 工学系学生のための対話力育成授業「自律型対話プログラム」の開発と実践. 工学教育 **59(5)**, 43-49, 2011.