

特集

# 医療技術者養成課程のコミュニケーション教育 コミュニケーション論におけるアクティブ・ラーニングの意義

猪俣 啓子

医療法人福甲会やました甲状腺病院 診療技術部長

Communication Education for All Students Learning a Medical Technology  
The significance of active learning in communication studies

Keiko INOMATA

Director of Medical Technology Department, Yamashita Thyroid Hospital

【要旨】 本学は異なる専門領域を学ぶ医療系4学科（看護学科，放射線技術科学科，検査科学科，医療工学科）を備えており，将来，医療現場で関わる多職種連携について学ぶには適した環境にある．医療現場では，各職種スタッフがそれぞれの専門性を活かして，チームとなって診療，治療を行う多職種連携のチーム医療が実践されている．医療チームが有効に機能するためには，各専門職スタッフが持つ専門性を発揮できる環境を整えることが重要で，その環境は円滑なコミュニケーションによって創られる．2016年から純真学の1科目として，全学科1年生後期に履修しているコミュニケーション論では，自己理解と他者理解のためのコミュニケーションスキルを座学とミニワークの実践によって学び，課題解決のためのメンバーシップについてアクティブ・ラーニング形式の学習方法で体験している．他学科の学生とともにワークに取り組む体験を経て，コミュニケーションとは何か，メンバーシップとは何かを学び，『課題解決のために必要なスキルの実践』を具体的に体験していく授業では，主に二つの仕掛けがある．講師からナレッジを受け取るだけの学習方法ではなく，主体的にワークに参加し課題を解決するステップを体験することによって，実用的で実践できるコミュニケーション学習が可能になることが期待される．

キーワード： 自己理解，他者理解，多職種連携，課題解決，メンバーシップ，アクティブ・ラーニング

## 1. 医療技術者養成課程におけるコミュニケーション教育の必要性

対人コミュニケーションは，社会とのつながりを持ちながら生きていくために必要だが，常に他者と気持ちの良い関係を保つことは容易ではない．その日の体調や気分，あるいは出来事などに影響されて，つい感情的な言葉を投げつけてしまったり，そっけない態度をとってしまったりすることは誰にでも経験があるだろう．職場などの公的な場面では，プライベートな場面よりも他者との関わりに慎重になるが，それでも常に円滑なコミュニケーションを図ることは困難である．

医療職を目指す大学生は，専門知識と技術の習得を目指しながら社会や医療現場へ進む準備を行うが，同時に自立した大人としての能力も身につけなければならない．また，医療人としての意識は医療現場での経験の蓄積で培われていくため，大学教育課程では，医療人として社会で遭遇する様々な経験を乗り越えていくための基礎力をつけることが重要となる．

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や経験を持つ患者と向き合い，対話を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）を推し量り，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．言い換えれば，相手の目線に立ったコミュニケーション力である．

一方で，高度化，複雑化した医療技術に対応するために，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、しばしば職種による価値観や行動規範の多様性からチーム構成員間の対立が生まれ、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を伝えることと、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達成のためには、自己のコミュニケーション傾向分析と、主体的な話し合いにより課題解決できる能力を涵養する取り組みが有用だと考える。

## 2. コミュニケーション論の授業コンセプトと達成目標

本学での「コミュニケーション論」は、看護学科、放射線技術科学科、検査科学科、医療工学科の全学科の1年生後期に受講する純真学の中の1科目である。「コミュニケーション論」の授業コンセプトは、『自己と他者を尊重するコミュニケーションについて考え、他者との良い関係性を築くために役立つスキルを身につける』ことであり、コミュニケーションの基本的なスキルの理解と、グループワークへの主体的な参加により、自グループで設定した課題を解決することを達成目標としている。

全8回の授業では、先に挙げた授業コンセプトを実現するために4つの具体的な“ねらい”を設定している。すなわち、①コミュニケーションに必要な理論と、コミュニケーションに影響を与える因子について学び理解する、②自己のコミュニケーションの傾向を知る、③他者との円滑なコミュニケーションに必要なスキルを学ぶ、④ディスカッションワークを体験し、伝えること、聴くこと、問うことについて考え、主体的に行動する事である。全8回の授業のうち、3回は講義とミニワークを組み合わせた形式で、コミュニケーションの基本的な理論やスキルを学び実践してみる。さらに、4回のグループワークでは、座学で学んだスキルをグループメンバーとのディスカッションの場で使える能力（コンピテンス）へと醸成する。そして最後に、グループワークの成果をまとめて発表するという具合に、参加体験型授業によるアクティブ・ラーニングを実践している（図1、表1）。

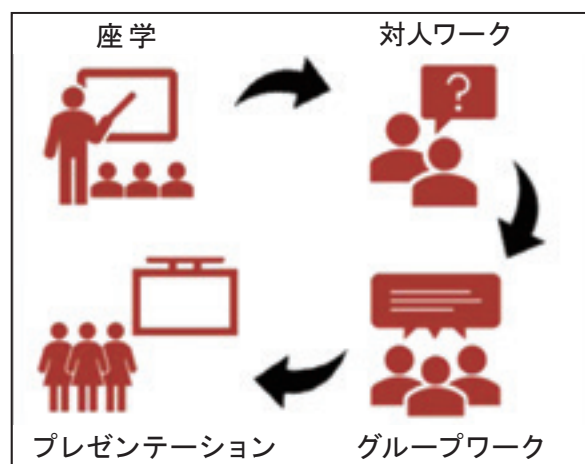


図1. 体験・実践型授業

## 3. 「なぜ？ (why)」から始める授業導入

「コミュニケーション論」の授業は、『なぜ、大学1年生の今、コミュニケーションを学ぶのか？』から始める。授業の冒頭、学生には、コミュニケーションを学問として学ぶ理由と意味を次のように説明する。「コミュニケーションを学ぶ理由は、コミュニケーションに関連する知識を学び、その知識を使って他者と気持ちの良い円滑なやりとりをすることで、自分と相手の心の健康を保つ力をつけるためである。それを実現するには、座学で知識を得て、実際にワークで体験して実感することが大事である。実際にコミュニケーション8回の授業では、異なる医療技術を学ぶ他学科の学生と、グループメンバーとして共にワークに取り組みゴールを目指す。」ということ伝えていく。

人は、常に他者と関わりながら生きているので、コミュニケーションは日常的な行動である。日常生活の中で特に意識することなく当たり前に行っている行動だからこそ、改めて学問として学び直すためには明確な理由付けを行い、その理由を意識することが重要である。「なぜ今、学ぶのか？ (why)」は、学びの動機、ビジョン（展望）、そしてコンセプト（理念・信念）である。この why を各自が理解して共

感することが、主体的に学習へ取り組む鍵になると考える。

#### 4. 自己を表現するための基礎理論

コミュニケーションは、人間関係や社会関係を構築する基礎となるものであり、自分と関わる他者を理解し、自分も他者から理解されようとする過程である。また、関わる相手や状況に応じてダイナミックに変化していく動的な要素を持っていることも、コミュニケーションの特徴である。他者と向き合うコミュニケーションでは、話の聴き方と自分の意見の伝え方が重要だが、対人コミュニケーションを学ぶ前に自分自身の『コミュニケーションの傾向』を知ることが大切で、これがコミュニケーションを学ぶ際の基礎固めになる。他者と向き合ったときに、自分がどのように反応し行動するのかを知っていること（自己理解）が重要なのである。

コミュニケーション論の授業で、学生は自己理解のために「交流分析 Transactional Analysis」のエゴグラム（Egogram）を作成する。交流分析は、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容させる」ことを目的とした心理療法である。エゴグラムは交流分析理論のひとつである構造分析において、人の考え方や行動傾向に影響を与えている“自我状態（Ego）”を分析して、他者と関わる時に、どの自我をよく使っているかを知るためのツールである。他者とのコミュニケーションがうまくいかない時、自分の反応傾向を知っていると冷静に対応を考えることが出来るようになり、対人コミュニケーションで起こる問題を、自分の問題として受け入れることが可能になる。

2016年から2019年の4年間、杉田ら<sup>1)</sup>の質問紙項目を参考に、学生にも理解しやすい文言を使用した質問紙を作成し、本学1年生全学科280～340名の学生にコミュニケーション論1回目の授業の中でエゴグラム作成に取り組んでもらった。学生には、事前に自分の考え方や物事のとらえ方の傾向に影響を与える3つの自我状態（親の自我状態 [P]、大人の自我状態 [A]、子どもの自我状態 [C]）について説明を行い（図2）、できるだけ直感的に回答していくように伝える。回答後には各自で集計をし、それぞれの自我に関連する項目の点数をプロットして折れ線グラフを作成する。

各学科や学年、また性別によりエゴグラムに差があるかについてはこれから比較解析を予定しているが、経験や価値観が変化することによりエゴグラムも変化することが知られている。<sup>2), 3)</sup> 今後、学内実習や大学行事などの同世代の複数の学生との協働経験や、臨地実習のような異世代の専門職スタッフ

| No | 内容   |
|----|--|
| 1  | <ul style="list-style-type: none"> <li>コミュニケーション論の授業に関するガイダンス</li> <li>コミュニケーション論の基礎理論</li> <li>自分の考え方の癖を知る(エゴグラムを作る)</li> </ul> |
| 2  | <ul style="list-style-type: none"> <li>コミュニケーションに影響を与える要因</li> <li>基本的なコミュニケーションスキル</li> <li>自己も他者も尊重する表現とその背景にある心理</li> </ul>   |
| 3  | <ul style="list-style-type: none"> <li>伝え方と受け取り方</li> <li>相手を理解するためのコミュニケーションスキル(傾聴とふたつの質問)</li> </ul>                           |
| 4  | <ul style="list-style-type: none"> <li>グループワーク「ディスカッションワーク」①「まわしよみ新聞」ワーク</li> </ul>  |
| 5  | <ul style="list-style-type: none"> <li>グループワーク「ディスカッションワーク」②メンバーシップ体験ワーク、テーマ・ディスカッションの目標設定</li> </ul>                            |
| 6  | <ul style="list-style-type: none"> <li>グループワーク「ディスカッションワーク」③ディスカッション</li> </ul>  |
| 7  | <ul style="list-style-type: none"> <li>グループワーク「ディスカッションワーク」④ディスカッション・まとめ</li> </ul>  |
| 8  | <ul style="list-style-type: none"> <li>グループワーク「ディスカッションワーク」⑤発表・総括</li> </ul>   |

表1. コミュニケーション論の授業内容

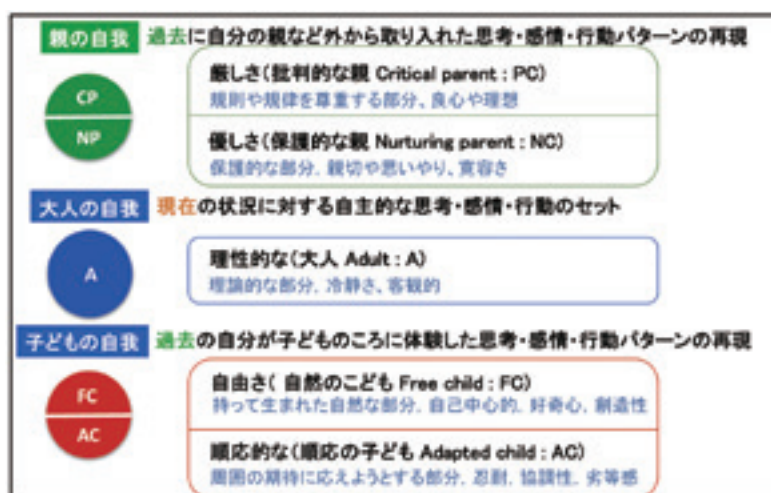


図2. 交流分析における5つの自我状態モデル

との関わりにより、エゴグラムが変化していくことが十分に考えられる。コミュニケーション論の授業は、自己理解を深めるために現時点での自分の自己バランスを理解した後、自己表現方法（自己開示と自己提示の使い分け）、アサーティブコミュニケーションなど対人コミュニケーションスキルをミニワークで体験し、他者との交流を考えるグループワークへと進んでいく。

## 5. 集団の中でのコミュニケーション — ディスカッションワークの実践 —

一般企業でも医療施設でも、職場ではひとつのプロジェクトに複数のメンバーが関わって問題解決をする場面がある。一般的に、「話し合い」ではファシリテーター（進行役）が存在することが多く、円滑に話し合いを進める役割を担うが、その一方で、ファシリテーターがいることで話し合いの流れや進行具合を参加者が意識することが少なくなり、消極的で意見交換が少ない話し合いになることも懸念される<sup>4)</sup>。複数のメンバーで行われる話し合いでは“当事者意識”が重要であり、自分の意見を伝え、他者の意見を傾聴し、不明な点を曖昧にせずに問い、賛成や反対の意思を理由をつけて返すというような態度が話し合いを活発にする。4回にわたるコミュニケーション論のディスカッションワークでは、5、6人が1グループになって、自分たちで決めたテーマに沿って話し合いを行うが、学生にはワークの前に、ひとりひとりが『グループが結論に辿り着くように貢献すること』を意識して参加するように促している。そのためには、テーマについて不明な事を事前に調べておくことや、自分の意見を準備しておくワークの中で発言すること、また、他のメンバーの意見を聴いて質問や同意の意思を伝えることなどが必要になる。

ディスカッションワークは結論まで到達することも大事だが、さらに重要なのは話し合いの振り返り、話し合いの質の評価をすることである。この取り組みによって、主観的だった「話し合い」を客観的に見つめ直し、うまくいかなかった点の改善案を考えることが、今後の専門教育や臨地実習、さらには医療現場で使えるコミュニケーションコンピテンス習得の契機になると考える。

## 6. ディスカッションワークの中の仕掛け

### ① テーマ選び —メディアワーク “まわし読み新聞” —

グループディスカッションのためのテーマ選択や課題提案、さらに課題解決していく過程を全4回の授業で達成するためには、いくつかの仕掛けが必要である。まず一つ目は、“自分たちがディスカッションするテーマを自分たちで決めること”である。ディスカッションワークのテーマは、充実したディスカッションを行うために重要な要素であり、その選択には①一般的によく議論されているテーマ例から選択する、②自分たちで話し合ってテーマを考える二つの方法がある。課題を解決するステップの学習や情報リテラシー教育を目的とした学習のためには、一般的に議論されているテーマ例を利用した統一的な方法が有効であるが、コミュニケーション論におけるディスカッションの目的は、各人が『グループが結論に辿り着くように貢献すること』を意識して自分の意見を主張すると同時に、他者の意見を尊重する話し合いを行うことである。そのためには、自グループで話し合うテーマを自分たちで選択することで、ディスカッションワークへのモチベーションを高める必要があり、当事者意識を持ちワークに参加することが期待できる。

実際に、コミュニケーション論のグループワークのテーマ選びには、新聞というマスメディアを利用した“まわし読み新聞ワーク”を利用している。“まわし読み新聞ワーク”は、まず全員で新聞を読み、その中から自分が興味ある新聞記事を切り抜いた上で、討論しながら自グループの新聞を再構成して話題を共有するワークショップである<sup>5)</sup>。学生たちが、日常的に活用して馴染みのある情報検索ツールであるインターネットとは異なり、新聞は総覧性が高く複数人数で取り組むグループワークのテーマ探しには適したツールと言える<sup>6)</sup>。学生たちは、各人が選んだ記事を他のグループメンバーにプレゼンテーションし、同様に、他のメンバーの選んだ記事のプレゼンテーションを見聞きして、自グループの中心

的話題になった記事からディスカッションするテーマと話し合いの目標を決めていく。



図3. メディアワーク“まわし読み新聞”

## ② メンバーシップの醸成 —メンバーシップ体験ワーク—

ディスカッションワークでは、まわし読み新聞ワークで選んだ中心的新聞記事から、疑問に感じたことや興味を持ったこと、あるいは自グループ以外の学生に対して情報発信したいと考えたことなどをディスカッションの『具体的な目標』にして、その目標に対する『結論』や『考察』を話し合っていく。ディスカッションする前までは未知であった事柄について話し合いを行うため、グループメンバーとしてグループの目標を達成するためには、自学による調査情報を持ち寄る必要がある。また、自分のどのような行動がグループに貢献することになるのかを考えることも必要である。さらに、自分たちで設定したテーマや話し合いの目標に正解はなく、当然、結論や考察の模範解答もない。つまり、ディスカッションで考え導き出した結論をどう考察するかは、グループメンバーが協働して辿り着かなければならないゴールである。



図4. メンバーシップ体験ワーク

そこで、二つ目の仕掛けはグループメンバーが協力しあって“『答えのある課題』を導き出すメンバーシップ体験ワークを実践し、『グループに貢献する』体験をさせる”。これは、まわし読み新聞ワークを体験した次の回の授業で行う。この問題解決ワークでは、個人作業とグループメンバーとの協働作業において、各自がどのように振る舞うかが常に試される。グループが問題解決という目標に到達するためには、各自が有効な情報を選択し、他のグループメンバーに発信す

る必要があるが、そのためには、他のメンバーから発信された情報内容を聴き、吟味しながら自分の情報を伝えなければならない。このワークのなかでは「考える」「聴く」「伝える」「決める」ことが求められる。さらに情報を整理する力も必要となる。この、問題解決のためにできるだけ「有効な情報を伝える」行動が、グループへの貢献、つまりメンバーシップであることを実感してもらう。

グループワーク2回目（コミュニケーション論5回目）以降の授業では、この“グループへの貢献”をどう捕らえて実践するかがディスカッションワーク成否の鍵となることを、毎回の授業の初めと終わりに繰り返し伝え、学生が意識してワークに取り組めるようにしている。

## 7. おわりに — コミュニケーション論におけるアクティブ・ラーニングの意義 —

自己理解と他者理解を基調とした対人コミュニケーションは、社会生活を健やかに送るための大事な手段である。また、他者と協働して課題を解決する体験は、将来、医療人としてチームで活動するための重要な経験知となる。課題解決のためのグループワークにおいては、自グループがゴールに辿り着くために各自が貢献できる手段を模索する作業が重要で、積極的な自学によるディスカッションのための情報調査は欠かせない。参加体験型学習は、一方的にナレッジ（知識）を受け取るだけの学習法とは異なり、学修者が主体的な意見交換や協働体験を通じて、実践的な知識や技術を学び取ることができるアクティブ・ラーニングとして、その有効性が評価されている。

コミュニケーション論は、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、学生が実感できることが重要である。メディアワークから始まるグループワークは、模範解答のない課題解決への挑戦とも言える。学生たちは、同じ新聞からグループごとに注目記事を選択しディスカッションテーマを決める過程でも、グループメンバーが異なれば同じ記事から設定するテーマが異なることや、記事を読み解く視点や着眼点の違いを実感したものと想像する。模範解答のない課題の解決を、専門領域の異なるメンバーとともに取り組み、メンバーシップをどのように発揮するかを模索した体験が、主体的な学びの実践経験として根付くことを期待したい。



図5. ディスカッションワーク（ブレインストーミング）

- 1) 杉田峰康 他. “交流分析入門”, チーム医療, 東京, 2007.
- 2) 大塚邦子 他. 卒後1年目看護師のエゴグラムの変化と職場適応との関連. 日本赤十字九州看護大学紀要 3, 68-76, 2004.
- 3) 難波哲子, 小林泰子, 山下力, 田淵昭雄. エゴグラムから見た視能矯正専門学生の成長過程. 日本視能訓練士協会誌 43, 193-200, 2014.
- 4) 大塚裕子, 森本郁代. 話し合いトレーニングー伝える力・聴く力・問う力を育てる自律型対話入門. ナカニシヤ出版, 京都, 2011.
- 5) 陸奥賢. まわし読み新聞をつくらう!, 大阪, 2018.
- 6) 陸奥賢. まわし読み新聞～新聞の魅力・可能性を伝える NIE ～, 第66回読売教育賞 最優秀受賞者実践報告書集, 2017.