

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

猪 俣 啓 子 ^{*1,2}

要 旨 医療現場では、異なる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実践されている。医療チームが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ことが重要であり、その環境は円滑な双方向のコミュニケーションによって創られる。著者は医療技術系大学4学科(臨床検査科学、看護学、放射線技術学、医療工学)の1年生を対象にコミュニケーション論授業を担当しており、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グループワークを組み合わせたアクティブ・ラーニング形式の学習方法で実践している。講師からナレッジを受け取るだけの学習方法ではなく、学生自身が主体的にワークに参加し、異なる学科の学生とともに課題を解決する過程を体験することで、医療現場においても実践できるコミュニケーションスキルを習得することが期待される。

キーワード 自己理解、他者理解、課題解決、アクティブ・ラーニング、ソーシャルスキル

はじめに

対人コミュニケーション力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、あるいは出来事等に影響されて、他者に対して感情的な言葉を投げてしまったりそっけない態度をとってしまったりしたことは誰にでも経験があるだろう。職場等の公的な場ではプライベートな場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。

医療技術者を目指す大学生は、専門知識と技術を習得しながら社会や医療現場へ進む準備を行う

が、同時に自立した社会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が蓄積されて培われていくため、大学教育課程では社会で遭遇する様々な出来事乗り越えていくための基礎力をつけるためにも、他者との円滑なコミュニケーションのためのスキルを学び実践する経験が重要である。著者は異なる専門領域を学ぶ医療技術系4学科(臨床検査科学、看護学、放射線技術学、医療工学)の大学1年生を対象に、対人ワークとグループワークによる参加体験型授業(アクティブ・ラーニング)を実践してきた。本稿では、臨床検査学を学ぶ学生が他学科の学生とともに課題解決ワークに取り組む経験を経て、対人コミュニケーションとメン

*1 医療法人福甲会やました甲状腺病院 診療技術部臨床検査科 kinomata@kojosen.com

*2 純真学園大学 保健医療学部

バーシップについて学び実感することを目的とした授業について紹介する。

I. 医療技術者に必要なコミュニケーション力

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できる能力が求められる。患者と向き合う際には医療の専門家として説明や説得をするだけでなく、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、相手の目線に合わせるコミュニケーション力である。

一方、今日では医療技術が高度化、複雑化したことに加え、患者の病気に対する意識の高まりにより求められる医療の質が高くなっており、この状況に対応するために、異なる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¹⁾。医療チームが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の違いや行動規範の多様性からチームメンバー間の対立が生まれ、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主要な目的は、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である。この自己理解と他者理解を達成するためには、自己のコミュニケーション傾向の認知と、主体的な話し合いにより課題を解決できる能力を涵養する取り組みが有用と考える。

II. コミュニケーション論の達成目標と構成

著者が担当するコミュニケーション論授業では、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、他者と良好な関係性を築くために役立つスキルを身につけることを基本コンセプトとしており、コミュニケーションの基本的なスキル

を理解し、グループワークに主体的に参加してグループメンバーとの協働により課題を解決することを目指している。

全8回の授業では4つの具体的な到達目標を設定している。すなわち、①コミュニケーションの基礎理論と対人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ことである。授業構成の概要であるが、1～3回目は講義とミニワーク(1対1の対人ワーク)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体験する。4～6回目は5、6人のグループを編成し、座学で学んだコミュニケーションスキルを活用しながらディスカッションすることにより課題解決に取り組む。7回目の授業では全グループがグループワークの成果をまとめて発表するとともに、他のグループのプレゼンテーションを評価する。そして最終授業の8回目では、グループ発表で学生評価が高得点だった上位8グループが全学生の前でプレゼンテーションを行った後、全8回の授業内容について総括を行う(図1、表1)。

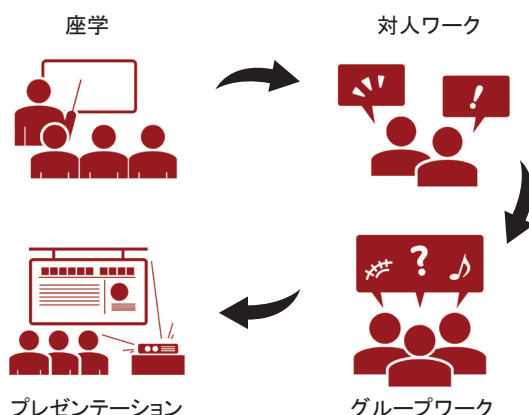


図1 アクティブ・ラーニング授業のながれ
コミュニケーション論の授業は座学で学んだスキルを対人ワークで体験し、グループワークでメンバーとの交流により課題を解決する。

表1 コミュニケーション論の授業概要

No	内容
1	◎ コミュニケーション論の授業に関するガイダンス ◎ コミュニケーションの基礎理論 ◎ 自分の考え方の癖を知る(エゴグラムを作る)
2	◎ コミュニケーションに影響を与える要因 ◎ 基本的なコミュニケーションスキル ◎ 自己も他者も尊重する表現とその背景にある心理
3	◎ 伝え方と受け取り方 ◎ 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)
4	◎ グループワーク；ディスカッション① “まわしよみ新聞”ワーク
5	◎ グループワーク；ディスカッション② - テーマ・ディスカッションの目標設定
6	◎ グループワーク；ディスカッション③ - ディスカッション・まとめ・ディスカッションワーク評価
7	◎ グループワーク；ディスカッション④ - 全グループによる発表・プレゼンテーション評価
8	◎ グループワーク；ディスカッション⑤ - 代表グループの発表 ◎ 総括

III. コミュニケーション論授業への導入

第1回目の授業の冒頭、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説明する。人は常に他者と関わりながら生きており、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。コミュニケーション学では、人が本来持っている基本的な欲求(生理的欲求、安全欲求、社会的欲求、尊厳欲求、自己実現欲求)を満たす手段としてコミュニケーションするとされ²⁾、さらに、個人の楽しみや喜びを満たすこと、他者と関わることで情報や感情を共有しコミュニティにおける自己の存在を確立することがコミュニケーションする動機であると述べられている³⁾。個人の行動に責任を求められる社会人になる前のモラトリアム期の学生にとって、コミュニケーションについて考えコミュニケーションスキルを体験的に習得することは、所属するコミュニ

ティーの一員として存在するためにも重要であることを初回授業で伝えている。

IV. 自己理解のための自己分析

コミュニケーションは、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。対人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、コミュニケーションスキル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、コミュニケーションを学ぶ際の基盤になる。他者と関わる際に、自分がどのように反応し行動するかを知っていること(自己理解)が重要なのである。

初回の授業で基礎理論を学ぶ前に、学生は交流分析(Transaction Analysis: TA)のエゴグラム(Egogram)を作成する。TAは、アメリカの精神科医であるエリック・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時の癖を知ることであうまういかない対人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⁴⁾。エゴグラムはTA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(自我バランス)”を分析し、他者と関わる時に自分がどの自我をよく使っているのかを知るためのツールである⁵⁾。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できるようになり、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引き受けることが可能になる。

学生がエゴグラム作成のために取り組む質問紙は、桂ら⁵⁾の質問紙項目を参考に学生にも理解しやすい文言にしたものを使用している。学生には、事前に対人コミュニケーションにおける自分の考え方や物事の捉え方に影響を与える5つの自我(批判的な親の自我[CP]、保護的な親の自我[NP]、大人の自我[A]、自由な子どもの自我[FC]、順応的な子どもの自我[AC])について説明を行い(図2)、できるだけ直感的に質問に回答するよう伝える。回答後は各自我グループの点数を集計し、集計点をプロットして折れ線グラフ(自我バランスパターン)を作成する。自我バランスパターン

は、個人の生活環境の変化、経験による意識や価値観の変化によって柔軟に変化することが知られており⁶⁾⁷⁾、学生達が学内実習や大学行事等のような同世代の学生との協働作業や、臨地実習のような異世代の専門職スタッフとの関わりを経験することにより変化していくことが想像される。授業では、自己理解を深めるために現時点の自分の自我バランスを分析し理解した後、自己表現方法(自己開示と自己呈示の使い分け)⁸⁾やアサーティブコミュニケーション⁹⁾等の対人コミュニケーションスキルをミニワークで体験し、複数の他者との交流を考えるグループワークへと進んでいく。

V. 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課題解決をする場面がある。一般的に、話し合いでは進行役(ファシリテーター)が円滑に話し合いを進める役割を担うことが多いが、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、

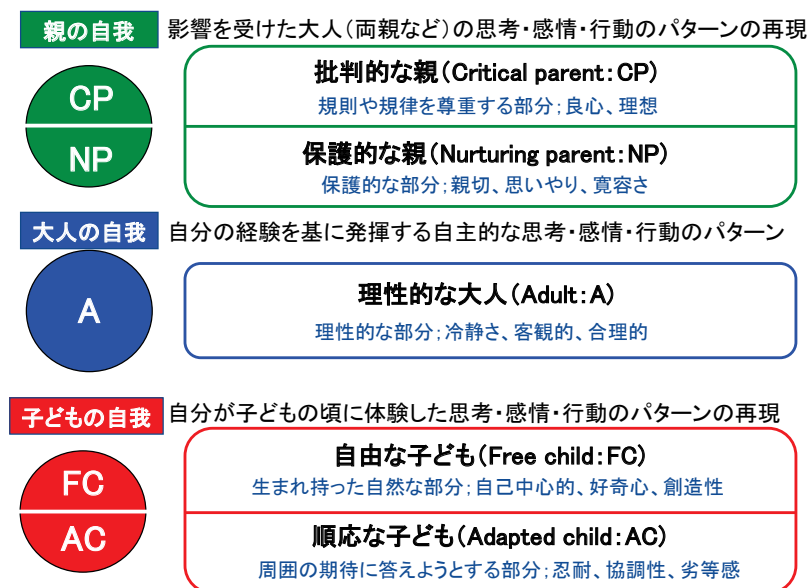


図2 交流分析における5つの自我状態モデル

対人関係において自己の一貫した思考や行動のパターンに影響している心的エネルギーを5つに分類したもの。

消極的で意見交換の少ない話し合いになることも懸念される¹⁰⁾。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、理由を付けて賛成や反対の意思を返す態度が話し合いを活発にする。3回にわたるディスカッションワークでは課題解決に向けて話し合いを行うが、学生には、話し合いにより結論まで辿り着くためには、それぞれがどのように貢献できるかを意識しながら参加することが重要であることを説明している。グループの話し合いに貢献するためには、課題に関する不明なことを探して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等が必要になる。学生は、グループディスカッションの事前準備として不明な用語の意味を調べ、テーマに沿った情報を集めた「情報ノート」を作成する課題に取り組む(表2)。また、調べた情報の検索ツールも記載しておき、各自の調べた情報の信憑性についてもグループ内で評価をする。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、同様に、ワーク全体を振り返り話し合いの質を評価することが重要である。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策を考えることが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。

表2 ディスカッションテーマ例と事前準備調査項目

ディスカッションテーマ	素材記事の見出し	事前準備調査項目
新型コロナウイルスのワクチン接種の重要性	コロナ死者 500 万人超え	・日本と海外の死亡状況、ワクチン接種状況 ・複数回接種の利点と注意点 ・政策の変遷と感染状況の関係性
電車内での緊急時の対応	ハロウィーンを狙った京王線刺傷事件	・交通機関の危険物持ち込み対策 ・交通機関の安全設備 ・利用者向けマニュアルの有無
若者が投票に行くようになるためには何が必要か	ワカモノと参院選 1 票 芽生えた政治観	・若者の投票率低下の原因 ・インターネット投票の利点と問題点 ・投票率の地域差とそのばらつきの主な理由
AI スーパーで人手不足解消とコスト削減が実現できるか	AI で補充最適化 スマートストア 九州でも拡大	・高齢者が利用できる AI システム ・導入するスーパーと利用者の有益性 ・支払い(現金とカード)の仕組み
平均寿命が上がっている中、老後を生き活きと暮らしていくには？	田中カ子さん 118 歳 長寿世界記録更新中！	・高齢者施設での生活 ・デイサービス、訪問介護の仕組み ・長寿の秘訣と自分達の生活スタイルを比較
女性議員はなぜ少ないのか、増やすための施策はあるか	女性の政界入り後退	・女性議員のメリット、デメリット ・海外と日本の女性議員数、待遇の違い ・ジェンダーに関する各党の考え方
接種ミスを防ぐためにできること、必要なことは何か	接種ミス 1,800 件超え	・接種ミスを防ぐ対策 ・年間の医療事故件数 ・ワクチン接種ミスで考えられる健康被害
地球温暖化対策強化には何があるか	温暖化対策強化へ 首脳級会合が開会	・日本と他国の地球温暖化対策 ・地球温暖化の暮らしへの影響 ・身近な温暖化対策

授業では、グループディスカッション終了時に自グループの話し合いについて評価表に沿って個人評価を行い、その後、グループメンバー間で評価点の比較を行う。評価項目は①話し合いの態度(時間管理や発言の頻度等)、②発言の工夫(活発に発言するための工夫や少数意見の尊重等)、③話し合いのまとめ(目標到達への意識等)の3つの大分類、全19項目である。評価項目の平均点が低い項目については改善策を考え、メンバー間の評価点が乖離した項目についてはその理由について考えることで話し合いの振り返りを行う。

VI. 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全3回の授業で課題解決に到達し対人コミュニケーションスキルを習得するために、授業では2つの工夫をしている。まず1つ目は、ディスカッションのテーマを学生自身が決めることである。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、その設定方法には①一般的によく議論されているテーマ例から選択する方法と、②自分たちで話し合ってテーマを考える方法とがある¹⁰⁾。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場合は、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授業におけるディスカッションの目的は、自分の意見を主張するとともに他者の意見を尊重しながら話し合いを行い、グループが結論に迫り着くようにそれぞれが貢献することである。自グループで話し合うテーマを自分たちが設定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が高まり、当事者意識を持ってワークに参加できると考える。

ディスカッションするテーマ選びには、新聞というマスメディアを活用した「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、各自で新聞を読んで自分が興味を持った新聞記事を切り抜き、他のメンバーにその記事の内容と選んだ理由をプレゼンテーションする。全

員のプレゼンテーション後には、それぞれが選んだ記事について意見交換をしながら切り抜いた記事を模造紙に貼り付け、コメントやイラストを書き加えながら自グループの新聞を再構成して話題を共有する。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の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適したツールと言える¹¹⁾。学生たちはメンバーが選んだ記事の中から話し合いによってディスカッションテーマを決め、テーマに沿った話し合いの目標を設定してディスカッションワークの準備をする(図3)。

2. コミュニケーション行動変容への意識付け； ソーシャルスキル自己評価

2つめの工夫は、対人関係において自分が苦手な対人行動を認知し、改善を意識してワークに臨むことである。ソーシャルスキルは、他者と良好な関係を築き社会に適応するために必要な能力である¹²⁾。ソーシャルスキルトレーニングの研究者である相川らは、ソーシャルスキルを「対人場面において個人が相手の反応を解釈し、それに応じて対人目標と対人反応を決定し、感情を統制した上で対人反応を実行するまでの循環的な過程」と定義しており¹³⁾、生育過程や社会生活における経験から体得した能力(スキル)と、そのスキルに基づいて表現される行動とが互いに影響し合いながら相乗的に涵養されていくと考える。

授業で使用するソーシャルスキルの評価項目は、相川らが作成した成人用ソーシャルスキル自己評定尺度を基に作成しており、コミュニケーションスキルを評価する3項目(記号化、解読、感情統制)と対人スキルを評価する3項目(関係開始、関係維持、主張性)を設定している(表3)。学生は、初回授業後に1回目のソーシャルスキル自己評価を行う。各項目群の評価点から自分の苦手な対人行動を推定して変容させるための手段を考え、その後の6回の授業で変容手段を意識しながら対人ワークとグループワークに取り組む。最終講義後の課題として2回目のソーシャルスキル自己評価を行い、初回の評価点との比較を行う。受講前後のソーシャルスキル自己評価点に変化を

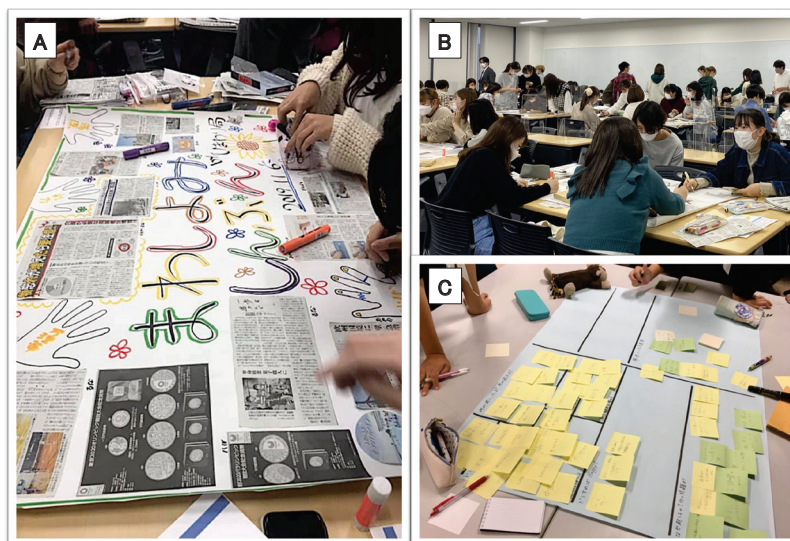


図3 ディスカッションワーク授業の様子

- A. メディアワーク「まわし読み新聞」で自グループの新聞を作成。
 B. 各グループのテーマに沿ってディスカッションを実践。
 C. メンバーの意見を記録し「まとめシート」上に分類して添付。

表3 ソーシャルスキル自己評価項目と評価内容例

スキル分類	項目名	評価内容
コミュニケーションスキル	記号化	自己の意思を伝えるスキル [例] 表情が豊かである 身振り手振りを交えて話すのが得意である
	解読	相手の意思を受け取るスキル [例] 相手の表情から感情を読み取れる 嘘をつかれても大抵は見破れる
	感情統制	コミュニケーション過程で生じる感情を対処するスキル [例] 感情を表情に出さないようにできる 困ったときも他人に気付かれないようにする
対人スキル	関係開始	初対面の人同士が出会った際の行動スキル [例] 誰とでもすぐに打ち解けられる 誰にでも気軽に挨拶ができる
	関係維持	対人関係を維持する行動スキル [例] 相手の立場を考えて行動する その場に合った行動ができる
	主張性	自己の意思を抑制することなく他者に伝える行動スキル [例] 相手に傷つけられたらはっきりと言える 親しい人からの頼みでも、やりたくないことははっきりと断れる

認めた項目があった場合は、自分が考えた苦手な行動を変容する手段との関連性について具体的な取り組み内容とともに考察し、受講前後の評価点

に変化が見られなかった場合は、具体的な取り組み内容を振り返るとともに変化しなかった原因について考察したレポートを作成する。

2021年度にコミュニケーション論を受講した臨床検査科学科の学生において、コミュニケーション論受講後の評価点が上昇したと回答した割合が高かった項目は、初対面の人同士が出会った際の行動スキルである「関係開始」と、コミュニケーション過程で生じる感情を対処するスキルである「感情統制」であった（それぞれ62.5%、52.8%）。学生レポートの考察では、初回のソーシャルスキル自己評価によって自分の苦手な対人行動を推定し、苦手を克服する、あるいは苦手度合いを軽減するために考えた行動を意識しながら他者と関わったとする記述が多く見られた。参加体験型の授業によって自己の行動や内面の変化が実感できた経験は、今後の学生生活や社会人生活において主体的に考え行動する契機になると考える。

おわりに

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はなく、実用的で実践できる学問として実感できることが重要である¹⁴⁾。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を学び、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と考える。学生が主体的に意見交換や協働作業を行うアクティブ・ラーニングによって、対人コミュニケーションの実践的な知識と技術を学び取ることを期待したい。

文 献

- 1) 岩谷良則. 21世紀の医療の要：臨床検査技師一その課題と展望一. 臨床病理 2008; 56: 915-23.

- 2) Dimbleby R, Burton G. More than words: An introduction to communication. London: Routledge 1985.
- 3) Rubin RB, Perse EM & Baebato CA. Conceptualization and measurement of interpersonal communication motives. Human Communication Research 1988; 14: 602-28.
- 4) 芦原 睦. エゴグラム実践マニュアル 自己成長エゴグラム (SGE) と対処行動エゴグラム (CB-E). 東京：チーム医療 2015.
- 5) 桂 戴作, 杉田峰康, 白井幸子. 交流分析入門 (新装版). 東京：チーム医療 2007.
- 6) 大塚邦子, 石松直子, 大内田真澄, 江田柳子. 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 2004; 3: 68-76.
- 7) 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 —1年次と4年次のエゴグラムの比較—. 日本視能訓練士協会誌 2014; 43: 193-200.
- 8) 植村勝彦, 松本青也, 藤井正志. コミュニケーション学入門. 京都：ナカニシヤ出版 2010.
- 9) 平木典子. 改訂版 アサーション トレーニング —さわやかな「自己表現」のために—. 東京：日本・精神技術研究所, 金子書房 2007.
- 10) 大塚裕子. 森本郁代. 話し合いトレーニング —伝える力・聴く力・問う力を育てる自律型対話入門—. 京都：ナカニシヤ出版 2011.
- 11) 陸奥 賢. まわし読み新聞をつくろう！. 大阪：創元社 2018.
- 12) 橋本 剛. 大学生のためのソーシャルスキル. 東京：サイエンス社 2011.
- 13) 相川 充, 藤田正美. 成人用ソーシャルスキル自己評価尺度の構成. 東京学芸大学紀要 2005; 56: 87-93.
- 14) 宮原 哲. 人間コミュニケーション論. 東京：松柏社 1992.