

仲間と共に学ぶコミュニケーション論Ⅱ —三者関係体験により育つこと—

平山 有里 土屋 明美

Yuri Hirayama Akemi Tsuchiya*¹

Communication learning with partner Ⅱ —What was brought up through the experience of triadic relationships—

Keyword: triadic relationships, client, counselor, observer, role-taking

The purpose of this study was to examine what was brought up in the practice in the Communication class through triadic relationships. The practices were carried out 9 times by 113 first year college students taking the Communication class. The main result were as follows :

- 1) Concerning the triadic relationships (client, counselor and observer), it was important to have experience into the situation and observe out of the situation.
 - 2) Concerning the role of client, the students could have more empathy by role-taking step by step.
 - 3) Through the whole practices, it materialized new triadic relationships with student, teacher1 and teacher 2 and we could devise and improve the way of practices.
-

*¹ School of Pharmacy, Tokyo University of Pharmacy and Life Sciences

1. はじめに

薬学部におけるコミュニケーション教育の目的は、薬という「もの」を媒体として患者や家族、またチームの一員として他のスタッフとかかわる際、良好なコミュニケーションをとるための基本を学ぶことにあるが、それだけでなく日々の人間関係にも活かすことができるようなコミュニケーションの仕方も同時に習得することが期待される。

例えば傾聴し、共感するというコミュニケーションスキルを学ぶ際、スキル学習のみを行うのではなく、学生が自分自身と向き合い、「今、ここで」自分が感じていることや態度を主観的に理解した上で初めて、スキルを獲得したといえる。自分自身と向き合うという作業は、自分がそれまで考えていた自己像と異なる自己像を発見したり、感情の流れを言語化することにより、予期していなかった自分の感情に改めて気が付いたりすることがあり、青年期の学生にとっては簡単な作業とはいえない。したがって演習では、肯定的で安心した雰囲気の中で仲間と共に自分自身と向き合い、自己表現することが必要だといえる。

本研究の目的は、コミュニケーション教育で行われる演習において、人間関係の発展にきわめて有効とされる三者関係を成立させることによってどのようなことが育っていくのか考察を行うことである。

2. 方法

1) 演習期間および参加者：平成20年度後期、薬学部1年生の選択科目である「コミュニケーション論」を受講した学生113名（男子35名、女子78名）を対象に、授業内で演習を行った。全14回のうち演習中心の授業は9回分となった（Table 1）。

2) 演習の流れ：最初にテーマとなるスキルの説明を行い、その後3人組を作り演習を行った。演習シートを作成し、目的や進め

Table 1 授業の構成

回数	講義の種類	内 容
1	講義 1	・人間関係とコミュニケーション ・コミュニケーションとは ・小演習（ローリング）
2	演習 1	・ラボールの形成
3	講義 2	・傾聴 ・共感と受容
4	演習 2	・傾聴のスキル
5	講義 3	・コミュニケーションの構成要素 ・言語的 ・非言語的コミュニケーション ・小演習（視線の合わせ方）
6	演習 3	・共感的理解の表現（共感のスキル）
7	講義 4	・関係とは？ ・5つのかかわり方一関係学の立場から ・小演習（かかわり方を体を使って表現する）
8	演習 4	・かかわり方の実践
9	演習 5	・質問のスキル
10	演習 6	・ビデオ学習とシナリオロールプレイ
11	演習 7	・入院患者体験
12	演習 8	・ファーマシューティカルコミュニケーション ・マンガによるシナリオロールプレイ
13	演習 9	・シミュレーションによるロールプレイ
14	講義 5	・まとめ

方が学生に分かるようにした。

3) 演習方法と経過：演習はカウンセラー、クライアント役割をとる際の目的とスキル学習のテーマを決めて行った。スキル学習はIveyによるマイクロ技法の階層表や関係学の理論を取り入れて行った（Table 2）。演習全体を通して、学生には仲間を大切に、相手が安心して話ができる雰囲気作りを心がけるように伝えた。同時に守秘義務があること、話しやすい場の設定の重要性について説明し、役割交代をする際には場所ごと交代するように伝えた。

患者役割の取得については、ロール・プレ

Table 2 演習経過

	カウンセラー	クライアント	スキル学習のテーマ
演習1	自分なりに相手の話をよく聴く	現在の自分自身について語る	ラポールの形成
演習2	聴く態度の変化に気づく	心理行為的役割を担って話す1	傾聴のスキル
演習3	自分の感情と相手の感情の流れを区別して聴く	自分に近い役割を設定して話す	共感的理解の表現
演習4	相手へのかかわり方を意識する	心理行為的役割を担って話す2	かかわり方の実践
演習5	援助的かかわりへの手がかりを探す	「病気」のクライアント役割をとる	質問のスキル
演習6	「薬剤師」役を演じる	「患者」役を演じる	シナリオロールプレイ1
演習7	模擬病棟での入院患者体験		
演習8	より実践的な場面のシナリオロールプレイにより「薬剤師」役を演じる	より実践的な場面のシナリオロールプレイにより「患者」役を演じる	シナリオロールプレイ2
演習9	場面を設定し「薬剤師」「患者」役をとり、スキルを活かして演じる		

イング初心者がいきなり「患者」を演じても、演じることへの戸惑いがあったり、患者イメージがわからないまま、共感することなく演じている場合もあることが、これまでの演習体験から推察された。したがって今年度は、段階を追って「患者」役割を取得する設定にし、「患者」役割になっても最初はビデオなどを利用したシナリオロールプレイを行い、患者の気持ちをより感じるができるよう配慮した。

カウンセラー役割の取得については、スキルを実践する場としての演習だけではなく自分の気持ちや相手の気持ちを意識して「聴く」ことに主眼を置き、学生自身の気づきや発見がされやすいように設定した上で、相手に即しながら新しいかかわり方を試みたり、スキル分析を行うこととした。

3. 結果

全9回の演習のうち初回である第1回、中間期に行われた第4回、最終回である第9回の演習の内容についてまとめる。

1) 第1回演習

初めての演習であるため、説明や座る場所の設定など丁寧に進めた。ラポールの形成をスキル学習のテーマとし、「演習を体験し、

慣れること、自分なりによく聴いて相手への理解を深める」ことを目的とした。演習の進め方は、まず(1)3人組を作り、3人が3角形になるように座り、話しやすい場の設定をする。次に(2)クライアントは自己紹介をして、カウンセラーはクライアントの話を自分なりによく聴く、観察者は観察するという3つの役割をとる。(3)カウンセラーはクライアントの良いところを3つ伝え、クライアント、観察者は感じたこと等を伝え、体験の共有をした。留意点としては、仲間同士での演習であるため、ともすれば普段のおしゃべりと変わらない状態になってしまいがちであり、相手が話しやすい雰囲気や、聴く態度を心掛けながら行うように伝えた。カウンセラー役の感想には「人のいいところを見つけようとする、自然と相手の話をよく聴いて、相手が話しやすいような態度になるなと思った」、クライアント役の感想には「自分のことを話すことで自分とも改めて向き合えた気がした」、観察者の感想には「普段気付かないようなことが見えてきて面白いなと思った」等があった。

2) 第4回演習

ここでは「かかわり方」の実践をスキル学習のテーマとして、2つの演習を展開した。

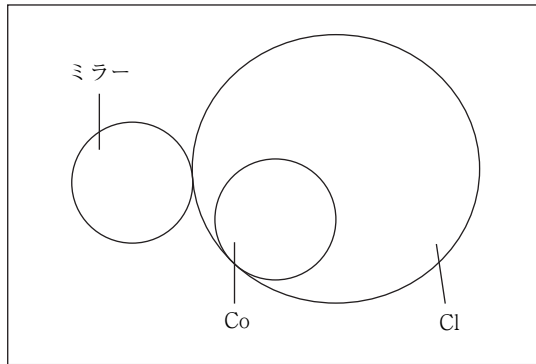


Fig. 1 【第4回演習その1】の関係構造図

第4回演習その1の目的は「相手に即したかかわりを実践する、自分に即したかかわりをされることで、感情が変化することに気づく」ことである。進め方は前回までの演習に順じ、クライアントは「今朝の出来事」を話し、カウンセラーは、傾聴・共感した。観察者はミラーの役になり、クライアントの言動をそのままくり返した。ミラーとしての観察者には、クライアント・カウンセラーの関係状況の中に入り、即した動きをすることで、どんな気持ちかを感じさせるように伝えた。ここでの特徴は、観察者がサイコドラマの技法であるミラーを行ったことである。これはバーバルの部分に焦点を当てた言語追跡だけでなく、ノンバーバルの部分である行為をもなぞることで、相手の存在を意識してとらえ、相手の気持ちに近づく手がかりが得られることになり、共感につながると考えられた。またクライアントはミラーされることによって、よりはっきりと自分を見つめ直すことが期待された (Fig. 1)。

カウンセラー役の感想は「ほぼ同時に同じ言葉と動作をされると確認にもなり、聴きやすかった」、クライアント役の感想は「観察者にまね (ミラー) されることで自分の言動についてよく知ることができた気がする」、ミラーとしての観察者の感想は「相手が話しているのをまねするのは簡単だと思っていたが、自分と話し方が違って少し難しかった」等があった。

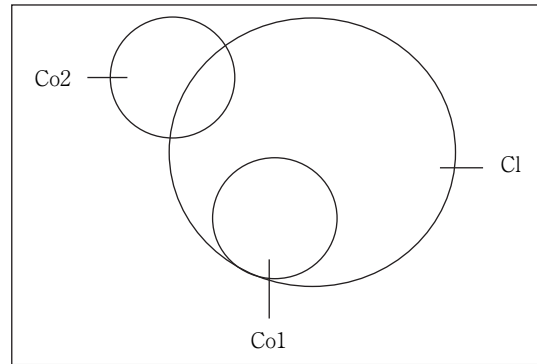


Fig. 1 【第4回演習その1】の関係構造図

演習その2の目的は「相手に即しながら、新しいかかわりを試みる」ことである。ここでは3つの役割をカウンセラー1、カウンセラー2、クライアントとし、クライアントは「困ったこと」について二人に向かって話した。カウンセラー1は傾聴・共感し、カウンセラー2は傾聴・共感しながらさらに新しく提案するようなかかわりをした (Fig. 2)。

演習その1でミラーを経験したことで、カウンセラー2は提案するというだけでなくとらわれず、相手を意識して傾聴、共感もすることが期待された。カウンセラー1の感想は「二人で一人の話を聴くというのは少し気が楽になった」、カウンセラー2の感想は「ただ傾聴、共感するだけでなく提案をするというのは難しいなと思った」、クライアント役の感想は、「カウンセラーが二人いるとクライアントとしては会話がすごくやりやすかった」等があった。

3) 第9回演習

この演習の目的は「これまでの体験を活かし薬剤師・患者役を取り、ロール・プレイングを行い、患者に対応する際大切にしたいことを考える」ということである。この演習はコミュニケーション論の授業の中で最後の演習となったが、初めて「薬剤師」「患者」役を設定した。進め方は3人組を作り、調剤薬局での3つの場面を設定し、それぞれがこれまでのスキルを活かして即興的に演じることとした。設定した場面は「待ち時間が長く、

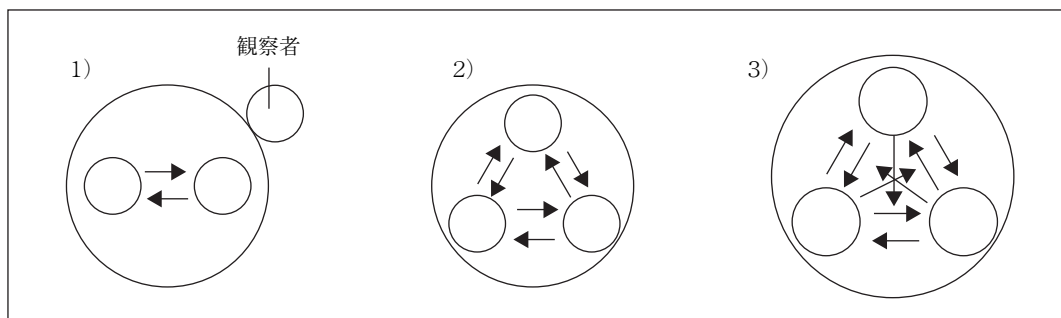


Fig.3 カウンセラー・クライアント・観察者の三者関係についての関係構造図

イライラしていた人が順番になってカウンターにやってきました…」等、薬剤師が患者に対応する際の困った場面とした。カウンセラー役の感想は「患者さんの言い分も理解できるが、薬剤師の立場からみるとやはり規則は守らなければならないという複雑な心境になった」、クライアント役の感想は「言いたいことがいっぱいあると思った。けれどカウンセラーがそれを上手く引き出してくれないと自分からはなかなか言い出しづらい」観察者の感想は「第三者の立場で見ると面白い。薬剤師の人も大変だなと感じた。でもそこで逆ギレしないで『そうですね』と言っている姿には、将来自分にも必要だと思った」等があった。

4. 考 察

1) カウンセラー・クライアント・観察者の三者関係について

(1) 参加者の感想において「観察者から見て、自分の発言がどのように思われているか気になった」等がみられ、二者のやりとりをしていても観察者がいることによって「見られている自分」を意識して相手にかかわるといことが重ねて体験された。

(2) 観察者が演習4においてカウンセラー役割の一部を担うことにより、グループの中の「安心感」や「共感されたことへの嬉しさ」も増えたことがうかがえた。それまで観察者役割はカウンセラー・ク

ライアントに外接的なかわりであったが、三者の関係が展開したと考えられる。

(3) カウンセラー・クライアントの役割を取るだけではその役割を体験的に理解することができても、客観的に理解することは難しい。観察者という3つ目の役割をとることで、「観察者は時間が経つごとにカウンセラーとクライアントの距離が短くなっていく様子がよく感じ取ることができました」等の感想があり、今ここで進んでいるカウンセラー・クライアントの状況に外接的にかかわり、どちらの立場も客観的に理解することができた。カウンセラー・クライアントも観察者を意識している様子がうかがえ、演習での体験を観察者と演習後の感想により共有できたのではないかと推察された。これらのことから状況の中に入り自分が体験することと、状況の外に出て観察することの両方を体験することで、相互媒介的に役割がとりやすくなったと考えられる (Fig.3)。

2) 役割取得の段階について

クライアント役においては段階的に役割取得を行うことにより、患者役割をとる際にスムーズに役に入り、共感することができた。つまり、自分自身を語る→心理行為的役割を担って話す→患者役割をとって話すというように、自分の世界からスタートし、感情を言語化し、自己と患者の意識分化をして患者役

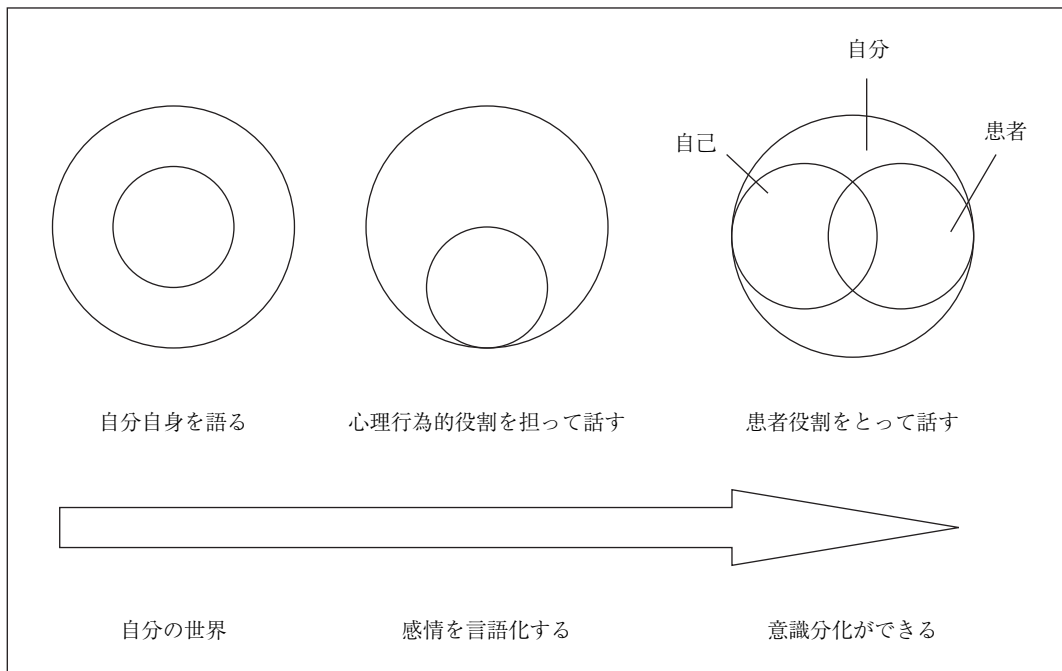


Fig. 4 役割取得の段階

割をとることができるようにしたことにより、「最初は演習するのが恥ずかしかったけど、最近はその役割の気持ちになって取り組めたと思う」等の感想が見られ、単なるコミュニケーションスキルの獲得ではなく、患者への共感的態度を育てることにつながっていったと考えられる。患者役を演じるにあたっては、意識分化ができるように段階を踏んだ上で、シナリオロールプレイによるRole Taking、さらに自分らしく演じるRole Playingまでは演習において体験することができたと考えられる。さらにRole Creatingへと発展させることが今後の演習では期待される (Fig. 4)。

3) 学生、教員1、教員2の三者関係について
演習全体を通して、教員が2名いることにより学生と教員1、教員2という新たな三者関係が成立した (Fig. 5)。

教員1は監督としての経験が豊富な教員2がいることによって集団を客観的に見ることができ、演習方法を工夫、改善することができ、教員2は集団の補助自我となることで、学生の体験内容に即した演習プログラムを立

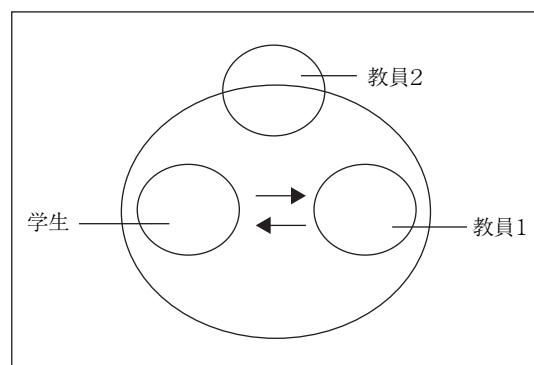


Fig. 5 学生・教員1・教員2の三者関係についての関係構造図

案し、相談をして演習を進めることができた。演習は場の雰囲気や展開がグループによって異なるものであり、教員は集団の力動を感じ取り、その後の展開を考えることが求められている。

5. まとめ

本研究はコミュニケーション教育で行われる演習において三者関係を成立させることにより、どのようなことが育っていくかを考察し、以下の結論を得た。(1) カウンセラー・クライアント・観察者の三者関係については、

状況の中に入り体験することと、状況の外に出て観察することの両方が重要だと考えられた。(2) クライアント役において、段階的に役割取得を行うことによって患者役割をとる際、より共感することができたと示唆された。(3) 演習全体を通して教員が2名いることにより、学生と教員1、教員2と言う新たな三者関係が成立し、演習方法を工夫、改善することができた。

【参考文献】

- 1) 福原真知子監修「マイクロカウンセリング技法－事例場面から学ぶ－」風間書房 (2007)
- 2) 関係学会編「関係学ハンドブック」英和出版 (1994)
- 3) 日本ファーマシューティカルコミュニケーション学会編集「Pharmaceutical Communication」南山堂 (2007)
- 4) 緒方宏泰監修 町田いづみ著「薬剤師・薬学生のための実践医療コミュニケーション学 Q&A」(2006)