

異種間対話プログラムにおけるリフレクティングを振り返る —コミュニケーション学の教員の視点から—

原 和也*

*順天堂大学

Insights into Reflection within the Program “Dialogical Meeting for Interprofessional Understanding”: Perspectives of a Communication Studies Instructor

Kazuya Hara *

* Juntendo University

Abstract

The 37th JAHBS Conference featured the “Dialogue for Mutual Interprofessional Understanding” reflecting group. The author, currently serving as an instructor of communication studies at a university, participated as a member. The author initially listened to the dialogue among nurses in the focused profession group. Next, the reflecting group discussed what they could contribute from their own professions. Finally, the focused group held a dialogue in response to the reflections provided by the reflecting group. The following is a summary of what the author learned from this program from the viewpoints of communication studies: (a) ensuring the context where safety is assured fosters mutual emphasis and enhances our dialogue, (b) focusing on the ongoing dialogue and openly exchanging messages allowed us to understand the challenges faced by the focused group, in addition to realizing that we shared similar issues within the reflecting group, and (c) deepening self-disclosure of concerns led to team members experiencing a cathartic effect, and a sense of reciprocity emerged among us. After the session, it became evident that the author’s perception and psychological filters in sending and receiving messages had sharpened.

キーワード

リフレクティング

reflecting

コンテキストの安全性

the safety of contexts

メッセージの送受信における適切さ

appropriateness in sending and receiving messages

コミュニケーションの過程と自己開示

communication process and self-disclosure

1. はじめに

医学の進歩に伴う専門の分化がもたらす弊害を乗り越えるために、保健医療福祉の分野では、専門職種間の「連携」や「協働」が重視されている¹⁾。このような連携や共同の手段として、近年「オープンダイアログ」を基盤としたアプローチが注目され

ている^{2) 3)}。オープンダイアログは、フィンランドで Jaako Seikkula らにより実践されてきた精神医療の治療モデルであり、クライアントの目の前で、医師、家族、看護師、セラピストら全員が平等な立場で対話を行い⁴⁾、その対話に対して、クライアントが感想を述べる。参加者は、この過程の繰り返し

を通じて、対話に「差異」を取り入れ⁵⁾、新しい視点をもたらし、各自の内的対話を活性化させる⁵⁾。この対話は、病状が改善するまで継続的に行われるものであり、社会ネットワーク内での対話の生成を重視している⁴⁾。クライアントの社会における孤立化と、専門家たちの専門化がもたらす問題を解決する策として、家族と多職連携を促進させる「対話」が重要な役割を担っている⁶⁾。

日本保健医療行動科学会の第37回年次大会では、企画交流集会として、「職種間理解のための対話的プログラム」を目的とした交流集会が開催された。ここでは、異なった職業を持つ人達の間での共同、連携を推進するために、対話を通じて、自職種と他職種への理解を深めること試みがなされた。医療福祉関係以外の参加者も多く、大学でコミュニケーション学を教えている筆者もその一人であった。ここでは、対話を促す手法として、Tom Andersenとその同僚が開発した「リフレクティング」の手法を活用し、話すこと、聞くことを分けて体験し、それぞれの役割を行きつ戻りつしながら、反応をする前に内省する機会を得た⁷⁾。リフレクティングとは、矢原によれば、「この二種の会話を丁寧に重ね合わせ、うつつ込み合わせながら展開して行く（すなわち、会話について会話する）ための工夫に満ちた方法」(p. 24)²⁾であり、自分が他者と話すこと（外的会話）と、他者の会話を聴くこと（内的会話）が区別されている。この「リフレクティング」は、オープンダイアログのみならず、様々な会議や議論などにおいて、幅広い場面で活用されている⁶⁾。

そこで、今回のプログラムに参加した経験をもとに、筆者自身のリフレクティングによる自己の内面及び言動の変化に対する気づきをコミュニケーション学の視点から振り返ることとする。最初に、プログラムの概略を振り返り、リフレクティングの特徴について概観する。次に、リフレクティング時における学びを、コミュニケーション学の視点から考察する。

II. 異職種間理解のための対話プログラムとリフレクティング

参加者は、看護師のフォーカス職種グループと他

職種のリフレクティング・グループに分かれた。このセッションに、筆者は、リフレクティング・グループの一員として参加した。フォーカス職種グループが話し合った内容は、「認知症を発症した高齢男性が、要支援2と認定された。本人に自宅に帰りたいという意思があるが、妻に先立たれており、娘2人での自宅での介護には不安がある。そこで、退院後は介護予防事業に依頼をする予定である」というケースであった。セッション1では、フォーカス職種グループの対話を聴き、リフレクティング・グループのメンバーたちは、自分の職種ではどのようなこと重視するかについて考えた。続いてセッション2では、セッション1を観察していたリフレクティング・グループが、気づきや感じたことを話し合った。セッション3では、フォーカス職種グループが、他職種グループの対話を聴いて、気づいたことについて話し合った。最後に、参加者全員で、本プログラムでの学びや今後実施したいことなどを共有した。

Andersenは、リフレクティング・チームに必要な会話のガイドラインとして、(a) その場における会話の内容に基づいた解釈をし、他のコンテキストから解釈をしないこと、(b) 断定的な表現を使用しない、(c) 参加者を否定することを言わない、(d) メンバー同士で向き合って話すことを挙げている²⁾。これらのガイドラインは、対話のコンテキストを形成し、そのコンテキストにおける適切なメッセージの発信を促す。また、リフレクティングにおける、「何事かをじっくりと聞き、考えをめぐらし、そして、考えたことを相手に返すこと」(p. 17)²⁾は、一個人の内面的な個人内コミュニケーションと、双方向的なメッセージの交換による対人コミュニケーションを包括したものであるといえる。そこで次章では、今回のセッションから学んだことについて、コミュニケーションの主要な特徴をもとに振り返ることとする。

III. コミュニケーション学からの気づきと学び

コミュニケーション学は、スピーチ学を起源とし、「メッセージと人々の関係」⁸⁾を研究する学問である。研究上のパラダイムにより多様な視点が存在しており、ひとつの定義で分野全体を網羅することは

困難であるが、ある一定の共通認識は存在する。コミュニケーション学者の石井は、コミュニケーションのメカニズムを包括的にとらえ、「一定の物理的および社会・文化的コンテクストにおいて、複数の参加者が、外的および内的障害物すなわちノイズの影響を受けながら、多様なチャネルによる言語メッセージおよび非言語メッセージの授受・交換行動により、情報・思想・感情・経験などを共有するために、相互に影響しあう動的な開放システムの相互作用過程である」(p. 2)⁹⁾と定義している。コミュニケーションの内容、発展、成果は、そこに参加する人々の間の関係性、交換されるメッセージの質と量の適切さによって決まるといえる。

人間コミュニケーションは、人がある状況において、自分が伝えたいことを記号に託し、受け手は記号解釈をすることにより、共通理解を目指す営みを積み重ねる過程である。そこで本章では、リフレクティングからの学びを振り返るにあたり、コミュニケーションの本質に関する構成要素であるコンテクストとメッセージ、そして対話の進展を意味するコミュニケーションの過程の3つの視点から考察を試みる。

1. コンテクストの安全性

第1の視点は、リフレクティングにおいては、対話がなされる環境、換言すればコンテクストの安全性が重要であることが挙げられる。今回のコンテクストは、対話を行う集会であり、参加者は対等な立場で、安全で居心地のよい空間を創出すること²⁾を理解した上で参加していた。Andersenによれば、このようなコンテクストのもとでは、個人を脅かす可能性がある会話の形式、メッセージ、コンテクストに対して、「ノー」と言えるものであり、たとえ「ノー」という言葉を口にしていない感情に対して、質問などを工夫して、配慮が向けられている¹⁰⁾。そのため、グループ内には、対話ならではの問題意識の共有、自由な発言ができる雰囲気、そして他者を受け入れようとする姿勢をもとにコンテクストの特色が形成されていた。このような状況は心理的安全性が担保されている状態である。この点について組織行動学者のEdmonsonは「無頓着な

寛容さでも、断固とした好意的な感情でもなく、チームにおいて誰かが自分の意見を自由に話すことに対して、困惑させたり、拒絶したり、罰したりすることはないという信頼感である。この信用は、チーム・メンバー間の互いの尊重と信頼から発している」(p. 354, 筆者訳)¹⁰⁾と説明している。

また、問題を一人で抱え込まなくてもよい状況も今回のコンテクストの大きな特色である。フォーカス職種グループの看護師たちは、苦悩や問題点を率直に語り、共有し合っていた。筆者はリフレクティング・チームの一員としてこの対話を観察しながら、本音の自己開示の積み重ねが信頼感を形成し、このようなコンテクストをさらに安全なものにしていると感じた。この状況は、樋口・蓮井・瀬在・岡本が説明するように、「『わたしが』『あなたが』という立場からではなく、「わたしたち」としての立場をとる・それゆえに、目の前の人に問題が重くのしかかった時には、それは「私たち」の問題ともなる」(p. 45)¹¹⁾という対話主義の特徴そのものであり、安全なコンテクストの基盤となっている。

さらに、リフレクティング・チーム内での振り返りにおいても、職種を超えて苦悩する事柄には、共通する感覚があることに気づいた。例えば、明るい結果を期待できない他者を励まさなければならぬ苦悩、他者との考え方の違いに悩むことなどが挙げられる。異文化コミュニケーション学者の石黒は、このような各自が持っている様々なコンテクストの一部を前景化して解釈することを「コンテクスト間の移動 (context shifting)」と命名し、「その実践者が、自己、他者、自他の関係性を含む眼前に立ち現れる現象を単純化し否定的に捉えている状態から抜け出し、新しい視点や理解を得るために、複数の異なる認知的枠組み (具体的にはコンテクスト) へ移動することである」(pp. 36-37)¹³⁾と定義している。人は日常生活において、自分自身が抱える問題を自己の狭い視野から受け入れていることが多いが、他者の視点に立ちコンテクストを自由に移動させる感覚を持つことで、問題の相対化、視点の共有が可能になることが理解できた。

2. 多様なメッセージの送受信

第2の視点は、対話におけるメッセージ交換の特徴について認識させられたことである。コミュニケーション学では、言葉に意味はなく、意味は個人の中にあり、人は記号に意味を付与しながら、相手との対話の中で構築がなされていくという視点がある。Andersenは「注意深く正確に見聞きするための重要な前提条件は、聞き手(例えばセラピスト)は、話している人が言っていること以外のことを意味していると考えないようにすることである」(p. 25, 筆者訳)⁶⁾と忠告しているが、今回のリフレクティング・チーム内での対話では、各メンバーがそれぞれ異なる職種背景を持っていたため、暗黙の了解が期待できなかったこともあり、発話や解釈時には、ある種の慎重さを要した。そして、声のトーン、ピッチ、間の取り方などの副言語的な要素、姿勢、視線などの非言語メッセージにより、会話の呼吸が形成されていった。コミュニケーション学者の石井は、日本のコミュニケーションの特徴のひとつに、送り手が遠慮により明確なメッセージの発信を避けることに対して、受け手が察しを効かせて理解するという「遠慮・察しのコミュニケーション」があることを指摘しているが¹³⁾、今回のチーム内での対話では、配慮はあるものの遠慮はなく、曖昧なメッセージはなかった。そして、必要に応じて察しを働かせた記号解釈が重ねられていった。

また、リフレクティング・グループ内の対話では、各自の発話の分量が適切であり、ターン・テイキングが自然に交わされていたのが印象的であった。この点は、セイラックとアーンキルによる「対話性の概念においては、発話者は、周囲の社会的な場にかかわりを持つこととなります。そこに居あわせた他者の発言や、社会的(地理的)文脈にいつも合わせていくようなやり方で、です。そして、発話を練る際には、相手が答えるための余地を残しています。一方、答えるということは、話題を終了したり最終的な正解や解決法を与えたりすることではなく、むしろ議論のテーマの見通しをさらに広げることです」(p. 182)¹⁴⁾という説明を想起させるものであった。

筆者は、リフレクティング・チームの一員として、フォーカス職種グループの看護師間の対話を拝聴し

た。その中で、看護師は患者の生活の質を考えるにあたり、今後の病状で起こり得る症状やリスク、患者の交友関係、支える家族の問題に至るまで、患者のことを幅広く、深く、多角的に、そして先々を見据えて考えていることを知った。このような思慮の深さについては、これまでに想像しえなかったことであった。

今回の事例についての対話を拝聴し、各自の職業ではどのようなことを大切にしているかという点について対話を行った。筆者自身は医療関係者ではないので患者とのかかわりはないが、自分自身の教員という職業を客観視する機会にもなった。学期中は授業運営を中心に日常が展開されるが、授業の内容や評価方法について、教員間でミーティングを重ねる。また、問題を抱えている学生には、過去の事例を振り返りながら、自身が培ってきた経験や、他の教員からのアドバイスをもとに対応している。さらに、学生の就学状況や、進路、次年度の入試や広報活動などについて、多面的に考えており、全てが有機的に連動している。このような取り組みは個人では困難な場合も多く、教職員間ならではの阿吽の呼吸に助けられ、進められている。そして、日々の業務に真摯に向き合い、コンテクストを共有しているからこそそのインターアクションに支えられているということは、職業を超えて共通して存在するという点にも気づかされた。

3. 参加者間の双方向的な働きかけの過程と変化

第3の視点は、コミュニケーションは当事者間の双方向的な働きかけから形成される動的な過程であり、対話の満足度はその過程から生まれる産物であるということを再認識させられたことである。コミュニケーションが過程であるということは、人が常に変化をしているということの意味する。そして、過程である以上、必ず終わりが存在することである。セッションを通じて見られた特徴は、本音の自己開示が交わされていたことである。自己開示について、コミュニケーション学者の DeVito (2000) は、「自分自身に関する何かを他者に明らかにすることであり、普通は隠しておきたい情報について言及する時に通常用いられるもの」(p. 442, 筆者訳)¹⁵⁾と定義

しているが、このような自己開示を促進させたのは、安全なコンテキストであったと思われる。

また、リフレクティング・チーム内での対話が展開されていき、深まるにつれて、メンバー間に一体感が生じてきた感覚も印象的であった。このような対話の積み重ねにより、相手の本音の自己開示に対して、本音で返すという返報性の法則¹⁶⁾が働き、対話そのものが熟成していく感覚を覚えた。その過程において、メンバーの話聴くことも興味深く、各自の発話量は適切な量となり、メッセージの交換過程が展開された。

さらに、リフレクティング・チーム内の対話では、チームのメンバー間で、それぞれの話を受け止めてもらうことにより、いわゆる心が軽くなる感覚を共有できた。これは、個人的機能のひとつである感情の浄化、カタルシス¹⁷⁾である。他者が自己開示を受容してくれ、感情の表出が十分になされることは、ストレスや不安を低減させる¹⁸⁾。そして、リフレクティング・グループによる対話セッション後に、フォーカス職種によるグループ対話、振り返り、共有に移ったが、看護師グループの安堵感に満ちた会話の様子が印象的であった。リフレクティングを受けるということは、「...まずは自分のために、複数の人々が興味関心を寄せて聴いてくれているということだけでも、心が満たされる...話しての主観と利き手の主観の響き合いによって『癒される』という感覚が生じた」(p. 49)¹²⁾という、樋口らの分析のようであった。

全てのセッション修了後に、リフレクティング・メンバーの対話を聴いていたフォーカス職種グループと話をする機会を得たが、参加者全員が、異なる職種との対話ならではの気づきと、視点の共有の妙味が生み出したであろう満足感を感じたことも印象的だった。人はメッセージの送受信時に機能する「社会・心理的なフィルター」を持っている。その機能について、Fromm, Suzuki, & De Martinoは禅と精神分析の視点から、「ある種の経験がフィルターにかけられるのを許し、他の経験が意識に入るのを阻止する」(p. 99, 筆者訳)¹⁹⁾としている。今回のセッションを通じて、知覚の感度が磨かれ、他者の経験を受け入れるフィルターの目が細やかなものになってい

く感覚を覚えた。

IV. おわりに

本稿の目的は、異種間対話プログラムへの参加からの学びをコミュニケーション学の視点からまとめることであり、3つの気づきを得た。一つ目は、安全なコンテキストは、互いの共感と対話を促進させるということである。二つ目は、対話では多種様々なメッセージが用いられており、対話の発展に伴い、様々な気付きに出会うことができるということであった。三つ目は、メンバー内での自己開示が進むにつれてメンバー間で返報性の法則が働き、感情の浄化が感じられたことであった。

しかしながら、本小論はあくまでも、個人的な回想にもとづく、一参加者の視点からの分析に過ぎない。また、対話の内容自体が、人の生死に直接かわるような重いテーマに直面している状況ではなかった。さらに、対話からの学びに積極的な参加者によりグループが構成されていたという限界はある。しかし、これらの限界を踏まえても、余りある学びに満ちた時間であったことに変わりはない。

謝辞：本稿の執筆にあたり、交流会に参加された藤田祐也さんに様々なご助言を頂きました。心より御礼申し上げます。

利益相反：本稿における利益相反はない。

引用文献

- 1) 春田淳志：多職種連携コンピテンシーの国際比較、保健医療福祉連携9(2):106-115, 2016
- 2) 矢原隆之：リフレクティング—会話についての会話という方法—, 京都, ナカニシヤ出版, 2016
- 3) 野口裕二：多種連携の新しい形—オープンダイアログからの示唆—, 対話がひらくこころの多職種連携(山登敬之), 2-8, 日本評論社, 東京, 2018
- 4) Seikkula J, & Olson ME: The Open Dialogue Approach to Acute Psychosis: Its Poetics and Micropolitics. Family Process 2(3): 403-418, 2003
- 5) Bateson G: Steps to an ecology of mind:

- Collected Essays in Anthropology, Psychiatry, Evolution, and Epistemology. University of Chicago Press, Chicago, IL, 1972.
- 6) Andersen, T.: Reflecting processes: Acts of informing and forming. "The reflecting team in action" ed Friedman, S. 11-37. Guilford, New York, 1995
 - 7) 斎藤環：オープンダイアログがひらく精神医療，日本評論社，2019
 - 8) Zarefsky, D: Does intellectual diversity always serve us well? Spectra, 29 (4): 2-3, 1993
 - 9) 石井敏：コミュニケーション。異文化コミュニケーション事典，2，春風社，東京，2013
 - 10) Andersen, T. The reflecting team: Dialogues and dialogues about the dialogues. W W Norton & Co. 1991 (トム・アンデルセン (著) 鈴木浩二 (監訳)：リフレクティング・プロセス (新装版)，金剛出版，2015)
 - 11) Edmondson A: Psychological safety and learning behavior in work teams. Administrative Science Quarterly, 44 (2): 350-383, 1999
 - 12) 樋口倫子，蓮井貴子，瀬在泉，岡本響子：オープンダイアログ，日本保健医療行動科学会雑誌，37 (2)：45-50，2023
 - 13) 石黒武人：現象の多面的理解を支援する「コンテキスト間の移動」に関する一試論，順天堂グローバル教養論集，1：32-43，2016.
 - 13) 石井敏：対人関係と異文化コミュニケーション。異文化コミュニケーション (改訂版) (古田暁)(121-140)，有斐閣，東京，1996
 - 14) Seikkula Jaakko & Erik Tom Arnkil: Open Dialogues and Anticipations: Respecting Otherness in the Present Momen, Casthy Miller, 2014 (ヤーコ・セイックラ，トム・アーンキル (著) . 斎藤環 (訳)：開かれた対話と未来—今この瞬間に他者を思いやる—，医学書院，2019)
 - 15) DeVito JA: Human communication: The basic course (8th ed.). Addison-Wesley, 2010
 - 16) Gouldner AW: The norm of reciprocity: A preliminary statement. American Sociological Review, 25 (2): 161-178, 1960
 - 17) 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
 - 18) 丸山利弥・今川民雄：対人関係の悩みについての自己開示がストレス軽減に及ぼす影響，対人社会心理学研究，1：107-118，2001
 - 19) Fromm E, Suzuki DT & De Martino R: Zen Buddhism and Psychoanalysis. New York, Harper & Brothers, 1960