

研究代表者 所属・職：福祉経営学部・助教

氏 名：水野 節子

研究課題名：「共感でつながるアサーション」による子育て支援専門職の連携機能の開発

### 研究の目的

美浜町は「少子高齢化にともなう地域福祉の充実」を地域課題として挙げている。これを達成するためには、行政による子育て支援が不可欠である。

母子保健法では 2017 年 4 月から母子健康包括支援センター（一般的呼称としては、子育て世代地域包括支援センター。以下センターと記述）を市区町村に設置することが努力義務とされており、2020 年度末までに全国への展開を目指すことになっている。美浜町も例外ではなく、妊産婦・乳幼児を包括して支援するセンターを設置予定である。本研究はそうした政策状況を視野に入れて、制度や体制の整備だけでは行き届かない人的支援力の向上を図る方法として、専門職のコミュニケーション力を高めて住民や子ども、他職種との連携機能の開発を試みる研修を実施する。その上で、研修がもたらす影響を分析・検討して効果を測る。具体的には、子育て支援専門職を対象に「共感でつながるアサーション」という自己や他者への共感を重視したコミュニケーション・メソッドを学び合う研修を実施し、それによる影響を測るアクションリサーチを行った。その過程を通じて、連携機能を開発する研修の構成・試行・評価を目指した。

筆者は 2018 年度 COC 地域課題解決型研究支援を受けて、同町の子育てネットワーク団体「ほっとミルク」のメンバーを対象に「共感でつながるアサーション」の連続講座を行っている。2019 年度はその講座に参加した子育てネットワークが、住民を対象に「共感でつながるアサーション」の講座を開催した経緯もある。そこで、本研究の研修「共感でつながるアサーション」には、その子育てネットワークの方々にアシスタントを担っていただくこととした。

### 研究成果内容

1) プロジェクト目標の達成状況・成果内容

#### 【達成状況】

研究計画時点では、アクションリサーチとして子育て支援専門職対象の終日研修「共感でつながるアサーション」を年 2 回実施する予定であったが、現場の配置人員の少なさから専門職の研修参加がままならず、結局のところ、終日研修は 12 月に 1 回開催し、その後 2 月に半日のフォローアップ研修を 1 回開催する計画に変更し実施した。

12 月に実施した終日研修「共感でつながるアサーション」は《表 1》の通り、10:00~16:00 まで開催し、参加者は保健師 5 名、保育士 2 名、事務 1 名、子育てネットワーク 4 名の全 12 名だった。研修概要は《表 1》の通りである。午前中に「アサーションとは」何かを解説する小講義とワークシートを行い、ワークシートの回答をもとに自らの言動の傾向や感じ方について語り合い、アサーションへの理解を深めた。午後はアサーティブなコミュニケーションの方法として、ローゼンバーグ、M.B.による NVC (Nonviolent Communication) を紹介し、前半は「共感ランプ (感情のカード、ニーズのカード)」を用いて、自分や他者の感情とニーズに気づく共感的なコミュニケーションの演習を行った。続く後半は、NVC では「コミュニケーションの 4 要素」として着目する「観察」「感情」「ニーズ」「お願い」について解説し、その後、幼稚園での出来事の一場面を表現した人形劇を子育てネットワークの方々に上演していただいた。人形劇を鑑賞した子育て支援専門職の方々には、登場人物それぞれについて「観察」できた事実、そのときの「感情」、根底にある「ニーズ」、そこから浮かびあがる登場人物の「お願い」を推測し、言語化していただいた。それを発表しあうことで「コ

コミュニケーションの4要素」への理解が深まるとともに、各人の視点や感じ方の違いも明らかになった。

《表1》子育て支援専門職を対象とした研修「共感でつながるアサーション」  
2019年12月11日 美浜町保健センター2階 機能訓練室にて 参加者12名

時間	プログラム内容
10:00	チェックイン 小講義「アサーションとは —3種のコミュニケーションパターン—」 エクササイズ「アサーション・ワークシート」 ワークシート個人記入、記入内容のわからあい エクササイズ「私がノンアサーティブだったとき、アグレッシブだったとき」 自分の経験を振り返って個人記入、わからあい 小講義「共感とは —感情とニーズに気づく—」
12:00	昼食・休憩
13:00	エクササイズ「共感のカード」 感情のカード、ニーズのカードを用いて自己共感を体験 ふりかえり、わからあい
14:30	小講義「コミュニケーションの4つの要素」 エクササイズ「OFNR —観察・感情・ニーズ・お願い—」 事例人形劇の鑑賞、OFNRワークシート記入、わからあい チェックアウト
16:00	終了

調査データの収集については、参加者に研修の影響があるのは当然であると考え、質問紙調査のタイミングを研修の前後ではなく、終日研修後に初回の質問紙調査を行い、約2ヶ月後に実施したフォローアップ研修の後に2回目の質問紙調査を実施した。質問紙の内容は「認知・行動・情動的側面に着目した社会的スキル尺度」(上枝, 宮前, 2010)と、研修での気づき・感想の自由記述であった。また、この終日研修では「共感ランプ」を大人用のみならず、子ども用も活用した。子育て支援専門職が子どもとのコミュニケーションに子ども用「共感ランプ」を活用できるようになることを目指したからである。そして、終日研修の最後には参加者に子ども用「共感ランプ」を貸し出し、実際に職場や家庭などで活用することを奨励した。さらに、終日研修終了後約1ヶ月のタイミングで、郵送とメールによる質問紙調査も行った。これは「感情共有コミュニケーション尺度」(奥田ら, 2012)とWHO-5精神的健康状態表を用いた質問項目に加え、子ども用「共感ランプ」の活用状況について自由記述で回答を求める質問項目だった。その調査回答から、多くの参加者が子ども用「共感ランプ」の使い方を習得しておらず、思うように使用できない人が大半だったことがわかった。

そこで、フォローアップ研修では使用するカードを子ども用「共感ランプ」に限定し、NVCを実践する際に重要な「感情とニーズの関係」への理解を深められるような演習を開発し行った。フォローアップ研修は2月の平日の午後に開催したが、業務都合により、結局は保健師2名、子育てネットワークワーカー4名と参加人数が少なく残念だった。

### 【成果内容】

終日研修・フォローアップ研修ともに、少人数での研修だったため、全員で輪になって共感ランプを囲んで座り、お互いの顔が見える形でプログラムを進めていった。全員が気軽に発話できる和やかな雰囲気の中、アサーションやNVCの小講義を交えながら、その場での対話を通じて参加者全員が望ましい自己表現への学びを深められたことは、大きな成果の一つである。

和やかな雰囲気を醸成できた理由として、美浜町の子育てネットワーク団体「ほっとミルク」のメンバーが、アシスタントとして、共に学ぶ仲間として参加したことが挙げられる。初めて「共感でつながるアサーション」に触れた子育て支援専門職も、感じたこと、思ったことを自由に発言してよい場であることが、子育てネットワークの振舞いから察知でき、自らの気持ちや思いを躊躇なく語る事ができたように思われる。それによって、アサーションやNVCの理論、考え方を自らの日常に引き付けて学ぶことも可能になった。

自由記述の回答に「自分や他者との新たなかわり方を知った」という趣旨の回答が散見された。「新たなかわり方」とは、研修で扱った「自分や他者の感情に気づくこと」や「感情の根底にあるニーズに目を向け、それを言葉で表現すること」を指す表現だと考えられる。人と人がつながっていく(連携・協力する)ためには、そうした共感的な表現行為が必要であり、それを研修の場での体験・対話を通じて伝えていくのが「共感でつながるアサーション」であるため、研修の有用性を示す回答が得られたと言える。

一方で、「共感トランプ」を用いて人間の感情やニーズに着目し、自分や他者を受容して、自己共感、他者共感を体験しても、一度体験しただけでは、参加者自身が「共感トランプ」を使いこなすことは難しいという現実は壁になった。自由記述の調査結果からも、研修当日の満足度や理解度の高さは伺い知れるものの、期間を置いて日常場面で記入を求めた回答からは、研修での学びが活かされている様子はあまり見えなかった。アサーションやNVCを理解し、その価値を実感しても、日常ではコミュニケーションのありようまで、なかなか注意を向けられないのかもしれない。今後は、継続的に学びを活かすことができる仕組み（システム）を考えて取り組む必要がある。フォローアップ研修を開催したことは学びを強化する機会の創出であったが、それを職務上の実践につなげるにはさらなる仕組みが必要だ。

ただ、フォローアップ研修は子ども用「共感トランプ」を用いて、「感情とニーズの関係」への理解を促すことを目的に行い、そのために子ども用「共感トランプ」の新たなエクササイズを考案することができた。これは今後の研究・実践の資源になる成果である。

量的調査については、今回は収集するタイミングを実験的にアレンジし、質問項目の内容も多様な視点で選んだ。しかしながら、質問紙回答の回収できたサンプル数が少なく、計画していた分析を行うことは困難になった。回答結果の扱いは今後検討する。

## 2) 研究期間終了後の今後の展望

子育て支援専門職を対象とした研修を核とするアクションリサーチ型の本研究の最大の反省点は、少ない人数で現場運営に当たっている子育て支援専門職の研修参加を一定数確保できなかったことである。それを実現するには地方自治体との連携を密に行い、研修計画を自治体と共同で立案するくらいのコミットを得て、各専門職の業務予定に研修を組み込んでいただく働きかけが必要であっ

た。

また、既に述べた通り、単に研修を実施するのではなく、継続的な学びの機会が得られるような仕組みを考案した上で、その起点として研修を位置づけた計画の立案が必要である。アクションリサーチのアクションとして計画する内容をシステム化するということだ。例えば、情報共有できるような参加者コミュニティを予めつくっておき、研修後は日常業務においてアサーション・NVCを実践した事例を各自ストックし、そのコミュニティのメンバーにシェアする機会を定期的にもつなど、職場の日常に組み込んだ学びの場の創出が求められる。

子育て世代地域包括支援センターの設置が実現すれば、どこの地域でも専門職には利用者である子どもや親、多職種との連携の必要性が増してくる。そうした問題解決の一助になる研究を改めて行うときには、本研究から得た課題と成果を確実に活かしていきたい。