

令和元年6月19日現在

機関番号：34316

研究種目：研究活動スタート支援

研究期間：2017～2018

課題番号：17H07260

研究課題名(和文) コラボレイティブ・コンサルテーションによる問題解決のための協働的対話

研究課題名(英文) Collaborative Dialogue for Problem Solving

研究代表者

伊東 秀章 (Ito, Hideaki)

龍谷大学・文学部・講師

研究者番号：50801411

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 2,000,000円

研究成果の概要(和文)：コンサルテーションにおいて協働性を高めるための初期対応として、コンサルタントが、コンサルティのコミュニケーションに合わせる動きを行い、その後、コンサルタントが情報収集などを行うことが効果的であると考えられた。その上で、コンサルタントがコンサルティの困難な状況やこれまでの対応に理解を示すことによって応答性を高め、コンサルティへの配慮の文脈の中でコンサルティの想いを明確にすることが重要であることが示唆された。また、コンサルタントが問題解決のために新しい観点を持ち込む時、それをコンサルティが受け入れるか否かの意思決定の機会を担保することが必要である。

研究成果の学術的意義や社会的意義

教育・医療・福祉と様々な現場において協働的な援助実践の重要性が指摘され、専門家同士や専門家と被援助者の会話において、それぞれの専門性や個別性を尊重する方法を模索することが課題であった。本研究によって、協働的なコミュニケーションの一部を明らかにしたと言え、本結果を応用することで、援助実践をより有益に推進できる可能性がある。専門家や被援助者がより積極的にコミュニケーションを行うことができ、その結果、問題解決行動が促進され、さらには問題解決のための相談そのものが、必要に応じて、より有益に活用されるようになると思われる。

研究成果の概要(英文)：For enhancing collaboration in consultation, it is considered that it is effective for the consultant to firstly join consultee's communication, and secondly gather information from them. And then, it is suggested that it is important for the consultant to increase consultee's responsiveness by showing the understanding about their difficult situation and past copings, and clarify their thoughts in the context of consideration for them. In addition, when the consultant brings in a new perspective, it is needed to secure room for decision making whether to accept the perspective or not.

研究分野：臨床心理学

キーワード：協働 システムズアプローチ ダイアログ コミュニケーション 家族療法 ロールプレイ コンサルテーション コラボレイティブ

## 様式 C - 19、F - 19 - 1、Z - 19、CK - 19 (共通)

### 1. 研究開始当初の背景

昨今、教育・医療・福祉と様々な現場における協働的な援助実践の重要性が指摘されている。援助指針を他職種の専門家のみならず被援助者(患者・クライアントなど)と相談しながら対応する重要性が指摘されているが、具体的にそれぞれの専門性などをどのように尊重するのかは課題であった。

被援助者や他職種の専門家の特性が活かされた事例や心理士の専門性が発揮される事例はあるが、関係者それぞれの専門性が活かされる協働的な実践の指標は不明であった。協働性を発揮すべき場面において、「それぞれの専門性を尊重しようとする」ことはできても、それぞれの専門性から援助指針の共通認識を作ること、経験や柔軟性で対処すべき問題とされ、応用的なものと位置付けられてきた。また、「それぞれの専門性」の枠組みから外れて実践することに難しさがあった。

そこで本論では、対話の中から新たな解決策を創造するための協働性について検討した。他職種の専門家が今後の対応を決めていく対話の過程を明らかにし、さらには、今後の対応を決めるための新たな視点を考えるプロセスもコラボレイティブなアプローチを応用できれば、より他職種の専門家と協働的に考えられる可能性があると考えた。

### 2. 研究の目的

ロールプレイを用いてコンサルテーションを会話分析によって検討することにより、新たな解決策を創造するためのコンサルタントとコンサルティの協働的な対話の特徴を明らかにする。特に、コラボレイティブ・コンサルテーションは、関係者の語り合いによって問題に対する新しい「語り方」(言説)を協働的に作り上げる特徴があり、その対話構造を明らかにすることが、援助実践の連携に有益な視点を提供すると考えた。

### 3. 研究の方法

コンサルテーションの対話を検討することにより、新たな解決策を創造するためのコンサルタントとコンサルティの対話の特徴を会話分析によって明らかにし、それぞれの被験者の思考と感情のプロセスとの比較検討を行うことで、専門家と関係者の協働的な会話の実践の指標を明らかにする。

ロールプレイングによってコンサルテーションを実施し、動画撮影を行い、会話分析を行うことで、対話の特徴やパターンを明らかにする。

コンサルティ役を行う研究協力者へ、ロールプレイングの前後にインタビューを実施し、事前事後の主観的な困り感の変化を調査し、被験者間で比較を行う。

撮影したビデオを視聴しながら、コンサルタント役とコンサルティ役の研究協力者へ、コンサルテーション中に何を考えていたのかを、場面ごとにインタビューを行い、それぞれの思考と感情のプロセスについて検討する。

・ ・ を総合して、コンサルタントとコンサルティの協働的なコンサルテーションが成立する特徴を明らかにし、今後の実践のための指標を検討する。

### 4. 研究成果

#### (1)コンサルテーションのロールプレイの分析から

コンサルテーションのロールプレイを行い、そのコミュニケーションを分析した結果、問題解決のために協働的なコンサルテーションを行うためには、以下のようなプロセスを指標として活用することができると考えられた。

コンサルテーションの協働的なプロセスは、6つに分けられ、分岐点は以下にアルファベットで記載した。1.コンサルタントが問題を維持しているコミュニケーション上の介入ポイントを探す、2.コミュニケーション上の介入ポイントについて、コンサルティの枠組みをコンサルタントが確認する、3-A.現状のパターンを維持している枠組みに対するコンサルタントのコンサルティへのリフレミング、3-B.もしコンサルティが違う立場だったら、どう対応方法をするかをコンサルタントが仮定的な質問をする、4-A.コンサルタントの介入結果に対してコンサルティの抵抗や困惑を認め、それぞれについて再度話し合う(2に戻る)、4-B.行動変容に関する提案の結果、否定的な結果になりそうな気がするか否かをコンサルタントがコンサルティへたずねる、4-C.コンサルタントが新しい枠組みを提示することに反応し、コンサルティが新しい枠組みを提示する、5.新しい枠組みを前提としてコンサルティとコンサルタントが共有する、6-A.コンサルティが新しい疑問点を提示する(2に戻る)、6-B.具体的な対応方法について確認、であった。

また、これまでのコンサルティの対応を問題として扱わないという姿勢が重要であり、場合によってはノーマライズ(その問題の文脈の中では、そのような対応として振る舞わざるを得なかったことを認める)対応が有益であり、その上で、今後の新しい対応を考えることが有益であることが示唆された。

以上のように、コンサルテーションを協働的に進める指標を6つの段階の指標として抽出することができた。協働的なコンサルテーションを行うためにコンサルタントは臨床心理学などの知識を伝えたり、専門的な知識からの解釈を伝えるという立場ではなく、コミュニケーションそのものを指標とすることによって、協働性を高められるということが明らかとなった。つまり、

コンサルティが関わっている問題のコミュニケーションとそれに付随するフレーム(枠組み)の問題である。そしてその協働性を高めるポイントとして、特にプロセスの4にあるように、コンサルタントの介入的対応に対するコンサルティの反応を汲み取ったり、不安や心配について確認することが重要であると考え。また、これらのプロセスを通じてコンサルティが自身で新しい枠組みを生み出すこともあり、そのことをコンサルタントが見つけれることが重要であると考え。

## (2)コンサルティへのインタビュー結果から

コンサルテーションの中で、コンサルティがコンサルタントと協働的な会話を進める要因となったと考えられたのは、以下の点であった。 ケースについて話すことそのものがコンサルティに新しい気づきがあった、コンサルタントの質問によってコンサルティが新しい気づきを得られた、コンサルティの困難な状況に対してコンサルタントが理解を示したことが、応答性を高めた、コンサルティがこれまでの対応についてコンサルタントに認めてもらったことで、解決努力に対する無力感・自己嫌悪感が減少した、コンサルタントのコメントがコンサルティにとって新しい気づきとなった、コンサルテーションの方針を決定する時にコンサルタントがコンサルティに意思を確認されたこと、今後の方針に対するコンサルティの迷いにコンサルタントが気づき、再度考え直したこと、新しい気づきが生まれた上で、今後の対応についてコンサルティが考えることができた。また、協働的な会話を阻害する要因として、コンサルタントのコメントにコンサルティがついていけない、などがあった。

コンサルタントが意図している以外にも、コンサルティが結果・のような気づきを得ていることがわかった。コンサルティは問題について話すことで、言語で問題を再構成し、またコンサルタントの質問によって再度、内省することで生じる変化である。コンサルタントが意図せぬ問題の再構成がされていることに配慮し、活用できれば、より協働的なコンサルテーションとなると考えられる。

また、結果③～ から、コンサルテーションの応答性を高めること、また、コンサルタントのリフレーミングや対応の提案をコンサルティが受け入れるか否かの主体性を担保することが協働性を高めると考えられる。コンサルタントが、コンサルティの反応、コンサルタントのコメントに対するコンサルティの反応、といった相互作用を受け取り続けると言うパターンがコンサルテーションにおいて有益であり、コンサルタントがコンサルティに一方的に伝えることが、コンサルテーションの協働性、そして有効性を低下させると考える。

コンサルテーションにおいて協働性を高めるためには、コンサルティの困難な状況やこれまでの対応にコンサルタントが理解を示すことによって応答性を高め、コンサルタントが新しい観点を持ち込んだとしても、それをコンサルティが受け入れるか否かの主体性を担保することが重要であり、その上で、問題への新しい対応を考えることだと考えられた。

## (3)複数面接のロールプレイの会話分析から

協働的なコミュニケーションを促進するためには、面接の初期場面からコンサルタントとコンサルティの応答性を高める必要があると考えた。そのため複数の家族とセラピストとの面接のロールプレイを会話分析することによって、そのコミュニケーションの特徴を検討した。

その結果、1.初期場面におけるセラピストへの対応者の決定とパターン構成、2.相談者の行動へセラピストが合わせた上で、セラピストが場を仕切ること、3.面接場面の相談者全員に発言機会を提供するセラピストの首振り行動、4.セラピストと相談者全員とのコミュニケーションパターンの構成、5.配慮の文脈の上にある話されていない心情の明確化によるコミュニケーションの促進、という結果が得られた。

本結果より、面接の初期場面において、相談者の側が持っている日常的なコミュニケーションパターンに合わせる動きをセラピストが行うこと、そしてその上でセラピストが情報収集などを行うことが重要であることがわかった。その上で、相談者それぞれがセラピストと応答を繰り返していくこと、セラピストがその背景にある想いを明確に示していくことが、相談者への配慮の文脈の中で実行されることが重要であると考えられた。

## 5. 主な発表論文等

〔雑誌論文〕(計 1 件)

伊東秀章・吉川悟:協働的なコミュニケーションの基礎研究、家族療法研究、vol.35 No.2,p.25

〔学会発表〕(計 1 件)

伊東秀章・吉川悟:協働的なコミュニケーションの基礎研究、一般社団法人日本家族療法学会第35回ぐんま大会、ホテルメトロポリタン高崎、家族療法研究、2018年8月12日

〔図書〕(計 1 件)

伊東秀章、家族療法に対する分析、武藤隆編、臨床言語心理学の可能性、晃洋書房、2019年9月  
予定

〔産業財産権〕  
出願状況(計 件)

名称：  
発明者：  
権利者：  
種類：  
番号：  
出願年：  
国内外の別：

取得状況(計 件)

名称：  
発明者：  
権利者：  
種類：  
番号：  
取得年：  
国内外の別：

〔その他〕  
ホームページ等

## 6. 研究組織

### (1) 研究分担者

研究分担者氏名：

ローマ字氏名：

所属研究機関名：

部局名：

職名：

研究者番号(8桁)：

### (2) 研究協力者

研究協力者氏名：吉川悟

ローマ字氏名：Yoshikawa Satoru

研究協力者氏名：赤津玲子

ローマ字氏名：Akatsu Reiko

科研費による研究は、研究者の自覚と責任において実施するものです。そのため、研究の実施や研究成果の公表等については、国の要請等に基づくものではなく、その研究成果に関する見解や責任は、研究者個人に帰属されます。