

〈研究ノート〉

保育・教育相談における連携 —専門機関内および他専門機関との意思疎通—

常 深 浩 平

(2020年1月31日受理)

要 旨

言語によるコミュニケーションは、今日的な意味でもその重要性を増している。本稿は其中でも保育・教育相談を例に、専門機関内外において連携を取ることの難しさと対策について、個人の水準から組織的取組みにわたるまでを論じた。またその際に、認知心理学的な観点から言葉によるコミュニケーションの認知過程を3段階に分け、各段階で起こりやすい問題と対策を考察した。特に最も高次な過程である状況モデル段階においてはコミュニケーションの共通基盤が重要となり、異なる専門性を持つ者同士のコミュニケーションでは共通基盤がないことを前提とし、一般的な言葉によるコミュニケーションおよび、説明を添えた専門用語の使用に基づいて連携を行うことが有効であることを論じた。

キーワード 教育相談、保育相談、専門機関との連携、組織的取組み

1. 問題

どのような職業に就くとしても単独の専門性のみで完結することは少なく、多様な専門性を持つ複数の人間が関わると考えられる。こうした状況においては、異なる専門性を持った者同士が十分にコミュニケーションを取り、連携をする意義や必要性がある。本稿では特に保育・教育の領域における相談業務を例に、認知心理学の観点から、こうした異なる専門性を持った者同士のコミュニケーションにおいて起こりやすいと考えられる問題を指摘し、その対策を個別の視点と組織的な取組みの視点の双方から論じる。

1

2. コミュニケーションの今日的な重要性和本稿の位置づけ

文化審議会国語分科会¹⁾は、企業が新卒者を採用するにあたり特に重視する点として「コミュニケーション能力」が10年以上にわたって第1位に挙げられていることなどに触れながら、近年コミュニケーション能力が重要視され続けていることを述べ、「分かり合うため

の言語コミュニケーション」について報告をまとめている。この中で「分かり合うためのコミュニケーション」とは「複数の人が互いの異なりを踏まえた上で、情報や考え、気持ちなどを伝え合い、理解し合い、その理解を深めることである。」(p.4)とされている。これは国語教育の観点から論じられたものであるが、当然ながら教育現場に留まる内容ではなく、実際に社会に出て働いている多くの人たちにとって有用かつ必要な内容だと位置づけられている。一方で、報告の内容は、特定の職業、職場においてどのようなコミュニケーションが求められるか、という点には焦点化されず一般的な内容で展開されている²⁾。そこで、本稿では保育・教育分野における相談業務、すなわち保育相談、教育相談を例に、上記の「分かり合うためのコミュニケーション」がなぜ大事になるのか、という点をより分野に特化した内容として論じる。また、その際に認知心理学における言語理解の理論を援用し、起こりやすい問題とその対策を言葉の処理過程に沿って段階的に論じる。

3. 保育・教育相談における多様な専門性

まず保育・教育に限っても、関わる専門職は多岐にわたり、同組織内であっても保育士、幼稚園教諭、管理栄養士、看護師、異なる組織で言えば、教育委員会を中心とした市区町村の役所、小児科を中心とした病院、特別支援学校、児童相談所、心理相談員、心理判定員、家庭裁判所、警察、消防、療育のNPO組織など現場におけるニーズに応じて様々な専門機関との連携・協働が必要と言える。

さらに保育・教育相談に限定しても、その相談内容は一般的な保育に関する困り事から発達障害に関連するようなより専門性の高い内容まで多岐にわたることから、上述したほぼすべての専門家が多重に関わりうると言える。したがって、保育・教育相談は保育・幼児教育の専門家である保育者と非専門家である保護者や子ども自身、そして前述した多くの専門機関との連携の可能性かつ必要性が高い業務だと言える。

当然、それぞれの仕事、専門性の背景となる法令や要領、指針なども異なり、そうした理解も重要であるが、本稿で注目したいのはこうした異なる背景を前提とした仕事上のコミュニケーションにおける相互理解の認知過程についてである。

4. 言語コミュニケーションの認知過程と起こりやすい問題

本節では、言葉によるコミュニケーションの認知過程において、どのような問題が起こるのかを大きく3段階に分けて考察する。そのために、まず私たちが言葉を理解する過程についてキンチの構築-統合モデル^{3), 4), 5)}に基づき概説する。このモデルに沿えば、私たちが言葉を理解する過程は大きく3段階に分けられる。1つ目が表層形式、2つ目がテキストベース、3つ目が状況モデルである。

1つ目の表層形式 (surface form) においては、まず音としての話し言葉、形としての書き言葉が耳や目に届き処理される必要がある。どのような言語コミュニケーションであって

も、その意味内容の処理に進む前に、その言葉そのものを認識する必要があり、その段階を指している。典型的な問題として、聞きもらし、聞き間違い、読み飛ばし、読み間違い等がこの段階の問題として挙げられる。

2つ目がテキストベース (text-base) と呼ばれる段階で、これは表層形式において認識された言葉のみから直接理解できる過不足のない意味内容だと考えれば良い。この段階の理解については次の3つ目の段階と合わせて論じる方が分かりやすいため、続けて次の段階の説明まで行う。

3つ目の段階が状況モデル (situation model) と呼ばれる段階で、この段階において言葉そのものには含まれていない視覚的なイメージ等の情報を聞き手は記憶から引き出して、言葉全体で表されている意味を理解する。たとえば、「冷蔵庫」という言葉を例に挙げると、「れいぞうこ」という音そのものにも、「冷蔵庫」という文字そのものにも、中に食材や氷などの入った箱型の機械の視覚的なイメージやその作動音、冷たさといった温度の情報は一切含まれていない。それにも関わらず、「冷蔵庫」という言葉を見たり聞いたりした時に、私たちが冷蔵庫の視覚的なイメージその他の情報を頭の中に思い浮かべることができるのは、記憶に冷蔵庫の情報が含まれていて、冷蔵庫という言葉からそうした情報を引き出す認知処理を行っているからである。

こうした記憶情報までを合わせた言葉の理解の段階が3段階目の状況モデルであり、遡ると2段階目のテキストベースは、記憶の情報をいわず言葉そのものから理解できる範囲の意味理解と説明できる。例を挙げると、分からない単語が含まれた文を目にした時であっても「○○を△△の中に入れて」のように助詞や分かる単語を手掛かりに、△△自体は何か分からないが、何かを中に入れるものであり、○○も分からないが、どうやら△△の中に入れられるものらしい、という情報は理解することができる。これがテキストベースの段階の理解だと言える⁶⁾。

したがって、テキストベース段階の問題としては、聞こえていたり見えていたりしても、知らない・分からない言葉や表現があると、理解できる内容が極端に制限されてしまうことが挙げられる。そして状況モデル段階の問題としては、まず個人のレベルで状況モデル構築に失敗したり、間違ったりすることが挙げられ、さらに連携・協働を考えた場合には複数人の間で、状況モデルを共有する段階が新たに生まれ、ここでの共有失敗やずれが問題として挙げられる。本稿で最も注目したいのはこの複数人の間における状況モデル水準の「共有」の問題である。後に詳述する。

5. 各段階における問題への対策

本節では、前節で論じた言語コミュニケーションの段階ごとに、問題への対策を論じる。それぞれの段階で、保育・教育相談を例に、①保育者対保護者、②保護者同士、③保護者と他の専門性を持つ者・機関の3つの観点から考察を行う。

まず表層形式の問題について、聞きもらしや聞き間違いを減らすためには、「確認を許す

環境」を整えることが有効と考えられる。互いに注意をしても、また組織としてどんなに対策を重ねたとしても「やむを得ず聞きもらす」、「うっかり聞き間違える」可能性をゼロにすることは不可能である。したがって、減らす努力は各人が行うとした上で、こうした状況は起こるという前提に立つ必要がある。この前提のもと、表層形式の問題を解決するためには、互いに聞き返しを許容し、聞き間違いがあれば訂正を許すような雰囲気、関係、環境を整えることが有効と考えられる。

保育・教育相談の場面を例に挙げると、特に非専門家である保護者は、専門家という強い立場に立つ保育者に対して弱い立場にあたるため、自分が聞きもらった時に、そのことを言い出せず、聞いていたふりを続けてしまうが、結局話が分からないという状況が想定される。こうしたときに、まず保育者が保護者に対して「この人はちゃんと聞いていなかった」というネガティブな心証を抱くことは避けたいし、「さっきも申しあげましたが…」等、ネガティブに取れる反応をしてしまうと余計に聞き返しにくい状況を強めてしまう。そうではなく、「もしかして早口でしゃべり過ぎましたか」「自分の声が小さかったらいつでも聞き直してくださいね」等、保護者が聞き返しをしやすい雰囲気を作ることが望ましい。また聞き間違いがあったことに気づいた場合、これは保育者と保護者が互いにであるが、非難せず穏やかにしかし訂正ができる状況が望ましい。聞き間違いをそのままにしていると相談内容に誤解が生じたまま進んでしまうため、訂正は必要となる。しかし、間違ったことを指摘することも指摘されることも恥ずかしさや焦り、怒り等のネガティブな気持ちにつながりやすいため、できるだけそうした負の感情を誘発しないような言葉遣いや配慮が求められる。こうした対策は、保育者対保護者だけではなく、保育者同士あるいは保育者と他専門職間の言語コミュニケーションについても同様だと言える。

第二段階のテキストベースの問題への対策としては、できるだけ多くの人に通じる言葉を用い、専門用語等、新たに学ばなければわからない言葉の使用をできるだけ控えることが有効だと考えられる。もちろん、専門用語は知っている者同士であれば少ない情報で多くの情報を表現できる有用な言葉であるが、それはあくまで知っている者同士であることが分かっている際にはじめて用いられるべきであり、特に後述するように異なる専門職、専門機関の間ではこの段階で理解不足や勘違いが起こる可能性が高い。また、同じ専門性を持つ者同士でも、当然分かっているつもりで話をしていたら、相手が理解していなかったという問題も様々な水準で起こりうる。

保育・教育相談の例で言えば、やはり非専門家として弱い立場にある保護者は、保育者の話や文書の中に、分からない言葉や考え方があったときに、それを言い出しにくい状況が十分に想定される。こうした場合、せつかく時間を取って話をしたり労力をかけて文書を送ったりしても、十分に内容が伝わらず保育者にとっても保護者にとっても不要に消耗する状況になる恐れがある。これは前段落の聞きもらしと同様に分からない言葉についても確認しやすい雰囲気、関係、環境を構築することが対策と位置付けられる。

また保育者同士など、同じ専門性を有す「知っている者同士」であることの確認も、もう3年目だから等の間接的、感覚的な情報に基づく推測は避け、実際にその専門用語が意味す

るものや活動を一緒に経験している等の直接的な情報に基づいて判断すべきである。

そして、異なる専門性を持つ者同士のコミュニケーションでは、用いる専門用語が異なるため、意識してお互いに伝わる言葉を選ばない限り、この段階での問題が多く発生しやすい状況にあると言える。この問題については別に後述する。

第三段階の状況モデルの問題については、まず同じ言葉を同じように聞き読んでいても、必ずしも同じ状況モデルが作られる訳ではないという点が重要である。前節で紹介したように状況モデル段階の言葉の理解はそれぞれの記憶によって大きく影響を受けるので、たとえば一口に「冷蔵庫」と言っても、それが何色の冷蔵庫なのか、どのくらいの大きさなのかは基本的には統一されない。各人の家にある（あるいはあった）最も慣れ親しんだ冷蔵庫を思い浮かべる可能性も高いが、TVコマーシャルやウェブ等で見たどこにも存在しないような冷蔵庫の典型例のイメージが思い浮かぶ可能性も否定できない。さらに、仕事上のコミュニケーションにおいては、「給食室の冷蔵庫」であったり、子どもたちの各家庭にある「冷蔵庫」の話であったり、時には全く仕事と関係ない世間話としてのあなたの家での「冷蔵庫」であったりと、その場のコミュニケーションの内容によって大きく異なるのである。

このような状況モデル段階の言葉の理解の問題に対しては、いかに互いが思い浮かべている内容が共通しているか、違っているかを確認することが基本となる。ここまで論じてきたことを踏まえると、いわゆる会議、ミーティング、朝礼、申し送り、引継ぎ、ブレインストーミングといった各組織、各専門領域において行われている連携・協働のための各種の言語コミュニケーションは、まさにこの状況モデル段階の理解をできるだけ正確に共有しようとする作業であると位置づけることが可能である。だからこそ、形骸化してしまって、あるいは問題を孕んでいてその意義を十分に果たしていない恐れも指摘されるのである。さらには、普段からそうした連携・協働のための言語コミュニケーションを取れない他専門機関同士でこうした状況モデル段階の言語理解を試みることは、そもそもが非常に難しい、高度な言語コミュニケーションだと言うことができる。この点は本稿の中心となるので、節を改めて論を続ける。

6. 状況モデルの共有の難しさと対策—専門家と非専門家、他職種間の連携

伊東⁷⁾は、クラーク⁸⁾を引用しながら、コミュニケーションが「単なる情報の伝達や交換ではなく、対話者が互いの知識や共有情報、態度や信念などを推測し、これを「共通基盤 (common ground)」として利用しながら新しい情報を共有していく共同的な認知過程であることを述べている。状況モデル段階の言葉の理解にとっては、この共通基盤の存在が非常に重要になる。

他職種間連携においてはまさにこの共通基盤が存在しない、あるいは脆弱であるという状況をまず想定する必要がある。さらに翻って、同職種間においても、この共通基盤が弱い場合にはコミュニケーションが十分に取れず、問題が発生しうるとも言える。

そして他職種間の連携・協働における共通基盤の問題であるが、理想的には勉強会等の交

流、情報交換の機会を定期的に十分な回数設け、各専門領域を横断する共通基盤の構築がなされることが望ましい。しかし、1人あるいは1つの組織が全てを包括するのが難しい内容が専門性として分化していることを考えると、前述のような取組にはやはり限界はあり、他の対策が並行して講じられる必要がある。

簡単ではないが確実に有効だと考えられるのは、こうした共通基盤がないことを前提とし、できる限り一般的な言葉でコミュニケーションを取ること、専門的な用語を用いざるをえない時には専門用語単独では用いず、必ず説明を添えることである。また、用語の水準に留まらず、各専門機関独自の物事の捉え方、考え方、方針などがあれば、それもそのまま用いず、なぜそのように捉えるのか、考えるのかという理由を説明できるようにすることである。

同じ専門機関内ならば説明の必要がない内容について、普段から説明できるようにしておくことは意識しなければできないことであり、また意識したとしても労力のかかることである。それでも、こうした状態で他機関との言語コミュニケーションを取ることが、冒頭に挙げた「複数の人が互いの異なりを踏まえた上で、情報や考え、気持ちなどを伝え合い、理解し合い、その理解を深めること」としての「分かり合うためのコミュニケーション」⁹⁾を職場における仕事の水準で実現するための具体的な方策の一つと言える。

次に同職種間の連携・協働における共通基盤の問題であるが、これは新入職員や異動してきた職員を例に挙げると考えやすい。こうした場合には、物や場所の名称、使い方を新たに伝えていく必要があるが、その際に実際に仕事上のコミュニケーションの中で良く使われる状況モデル段階の理解を念頭に置いて説明の優先順位や内容を考えると良い。

7. 同職種・他職種間の連携・協働のための組織的取組について

以上を踏まえて、本節では組織的な取組について論じる。

第一に、これまでに論じてきた起こりやすい問題の認識を共有し、その確認ができる、しやすい環境を構築することである。

一度で理解しないと、あるいは聞き返すと怒られる、嫌味を言われる、蔑まれる等の環境では、問題が起こっている可能性に気づいても確認することができずに問題が起きてしまう可能性が上がってしまう。こうした職場環境については、もともとそうした能力に長けている者、気づいた者だけに実現・維持を任せるのではなく、組織全体としてトップダウンの形で全ての場所で実現できるよう、組織的取組みとして整備をすべきものと言える。

次に専門性についての勉強会、研修会である。個人の水準で先輩が後輩に、あるいは有志が集まって開催するといった自発的な取り組みももちろん有効であるが、これも自然発生的なものに任せているだけでは、起こらない可能性、不足する可能性が十分に考えられる。特に職場が忙しく余裕がない場合には、開催自体が負担にならないよう配慮の上、組織として定期的にこうした機会を設けることが必要である。

他の専門機関との連携・協働については、前述の共通基盤の問題を十分に意識し、優先順位の高い連携先、連携内容から順に定期的に情報交換、交流、勉強会などを行うことが望ま

しい。さらに、そうした活動では限界がある部分については、まず自分たちの専門性について客観的に意識し、一般的な言葉で簡略に説明できる能力を組織全体として担保しておくことが有用である。全員が閲覧できる形で文書として言語化したり、同一機関内であっても練習として、説明をする機会を設ける等の努力は有効だと考えられる。

また、一つの組織の中に複数の専門性を持つ者がいる場合にも、上記と同様に定期的に互いの専門性について言語化し、理解を深める機会を設けることが有効である。その際に、普段使っている言葉やその言葉が意味する内容、行動、考え方などの言葉についても関心を寄せることが望ましい。

8. 結語

本稿では、認知心理学の観点から、保育・教育相談を例に、専門機関内外において連携を取ることの難しさと対策について、個人の水準から組織的取組みにわたるまでを論じた。教育・保育相談に限定したとは言え、実際に連携のために必要となる共通基盤の内容は、個々の現場によって異なる面が出るはずであるし、むしろ出るべきである。本稿で論じたのは一般的な内容であり、また各現場において各現場独自の共通基盤の意識化と共有を目指していただくための方法論に過ぎない。実際の現場での実践例と、本稿のような理論的見地からの提案が連携することで、さらなる意義が生まれると考えられる。

注

- 1) 文化審議会国語分科会『分かり合うための言語コミュニケーション』文化庁, 2018.
- 2) たとえば「専門家と非専門家のコミュニケーション」の難しさについては言及されているが、特定の専門家については論じられていない。また、専門家同士、異なる専門家同士のコミュニケーションについては十分に論じられていない。
- 3) Kintsch, W. Comprehension: A paradigm for cognition. Cambridge, England: Cambridge University Press, 1998.
- 4) 厳密にはキンチのモデルは文章理解のモデルであるが、話し言葉を含めた言語コミュニケーションの理論として援用が可能である。より一般的な心的表象の理論であるメンタル・モデル (mental model, Johnson-Laird, 1980) 5) の概念と合わせて理論を拡張している。
- 5) Johnson-Laird, P. N. Mental models: Towards a cognitive science of language, inference, and consciousness. Cambridge, MA: Harvard University Press, 1983. (P. N. ジョンソン=レアー ド著 海保博之 (監修) AIUEO (訳)『メンタルモデル：言語・推論・意識の認知科学』産業図書, 1988)
- 6) ここでは単語の名詞を分からない例として説明を行ったが、当然ながら分からない言葉は名詞にも単語にも限らない。動詞や形容詞、助詞その他が分からない場合もありえるし、語句水準では分かっているが文法や言い回しが分からない場合もある。
- 7) 伊東昌子『コミュニケーションの認知心理学』ナカニシヤ出版, 2013.
- 8) Clark H. H. Using Language. Cambridge, MA: Cambridge University Press, 1996.
- 9) 1) に同じ。