

表現ワークショップによる仕事のRe-Design

Re-design of job through expression workshop

平野 友規^{*1*5}
Tomoki Hirano丸山 素直^{*2}
Maruyama Sunao小早川 真衣子^{*3}
Maiko Kobayakawa山田 クリス孝介^{*4}
Kosuke C Yamada須永 剛司^{*2}
Takeshi Sunaga^{*1} 東京藝術大学大学院 美術研究科
Tokyo University of the Arts Graduate School of fine arts #1^{*2} 東京藝術大学
Tokyo University of the Arts #2^{*3} 愛知淑徳大学
Aichi Shukutoku University #3^{*4} 佐賀大学
Saga University #4^{*5} 株式会社トライアンド
TRIAND Inc. #5

This paper describes Re-Design of job through expression workshop. "Expression workshop" is an experience-based activity. Community members express, reflect together, share their job. Through these things, community members get the meaning and value of their job. Through this expression, reflection and reconsideration, we show case studies of nursing information system design research on how the community is empowered.

1. はじめに

どんなに有効なサービス・製品も、利用者がそれらの使い方を理解できず、役立てないことがある。この原因のひとつとして、実際の利用者がサービス・製品の開発に関わっていないという状況を指摘することができる。この問題点を解決しようとする研究には、User-Centered Design, Co-Design などが挙げられる。前者は、利用者の要求を考えてつくるためのデザイン研究 [Norman, 1988] である。後者は、利用者と協働してつくるためのデザイン研究 [Sanders, 2008] である。

本研究は、利用者がサービス・製品を自分たちでデザインすることを可能とする「考え方・方法・仕組み・計画」をデザインするための研究である。デザインすることを可能にするためのデザイン (Design for designing by themselves) という観点から、これを Meta-Design と呼べる。それぞれのデザイン研究の特徴は[表1]のように示せる。なお、本稿におけるデザインは「人々が接するものごとの構想・造形・設計を総合した行為」[須永, 2009]と定義する。

表1 デザイン研究の特徴 ([上平, 2017] を参考に作成)

	User-Centered Design	Co-Design	Meta-Design
方法	for user	with user	by user
利用者の役割	as subject	as partner	as practitioner
デザインの役割	easy-to-use	Sustainable	empowerment

現在、著者らはS大学の看護師が「仕事を支援する情報システム」を、自分たちでデザインするための「計画」のデザインをしている。その第一歩として、自分の仕事をふり返り、仕事に対する動機づけを狙うワークショッププログラムをデザインした。看護

師が「新聞表現ワークショップ(以降、WSと略記)」に参加することで、「自分の仕事の品質を規定する行為のキメ(看護の心)」を知り、共感し、認め合い、それらが自分の仕事を頑張る原動力となる。その結果、看護師が自分たちで課題を発見し、自分たちで解決できると自覚し、実行できる状態になること(共同体のエンパワメント)を期待している。

新聞表現WSとは、自分の仕事をふり返り、心に残った体験を作文(表現)し、協働で新聞をつくる(表現する)。作文と新聞をつくる過程やWS全体を通して、自分の仕事の意味と価値を再認することを可能とする、参加型の活動である。

本稿における「体験」とは、自分が実際に経験した活動とその時に感じた気持ちと定義する。「表現」とは、自分の体験や感情といった内なることを文章、絵、詩、演劇、歌などの型で外化することである。主体的・情動的に外化された表現物、すなわち作品は「鑑賞 (appreciate)」によって「共感 (empathy)」し、他者へと伝わる。「鑑賞」とは、目で見ること、耳で聞くこと、手で触れることを通して、自分の内なることを自己参照することである。「共感」とは、他者に自分の体験や感情を共有することを言う。自分の体験や感情を伝える手段として「表現」は適切である。

本稿は、表現による自分の体験や感情の外化を鍵概念として展開する。次章では体験のためのデザインについて述べる。続く3章では、本研究の背景と目標について言及する。4章ではデザインしたWSプログラムとその実践について考察する。

2. 体験のためのデザイン

本章では、体験とデザインの関係についての基本概念をインタラクションデザインの成り立ちから考察し、デザインが制御・規定できる対象を明確にさせる。そして、利用者の「体験のためのデザイン」とは何かを述べる。

1980年代からコンピュータと情報通信技術の発達によって、新しいデザインの世界が誕生した。コンピュータが人間の記憶や対話の一部を担ったことで、人間の「思考」を支援する「情報の道具(ソフトウェア)」がデザインの対象となった。そのデザイン

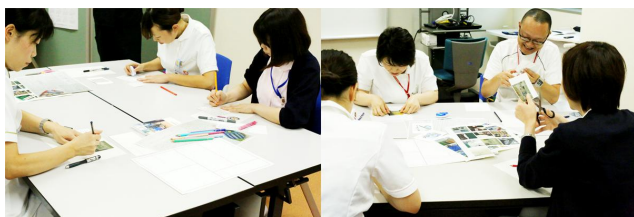


図1 新聞表現ワークショップの様子 (2016年10月28日)



図3 前回のWSでつくられた新聞を黙読する看護師 (2016年10月28日)

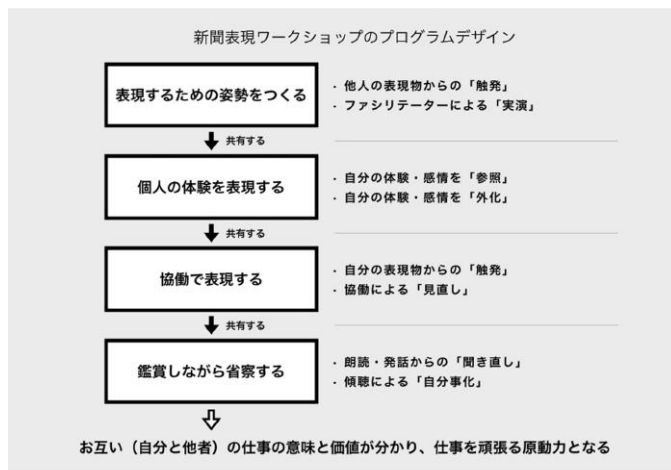


図2 新聞表現ワークショップのプログラムの図解

は、有効な人間と道具の関わり合い (interaction) をつくることを目的とし、Interaction design と呼ばれた。その後、Interaction design の取り組みから、User Experience (以降、UXと略記) という考え方が重要となった。UXとは、あるサービス・製品を使ったときに利用者が得られる体験である。

しかし、デザイナーは、UXをデザインすることができない。なぜなら、体験は人々の内側に存在し、普段は外化されていないからだ。外化されていない以上、デザイナーは体験を手に取り、制御・規定することができない。つまり、デザイナーは、そのUXに影響を与えるだろうと予想される、仕組み (Service/System)、関わり合い (Interaction)、道具 (Interface)、計画 (Program)などをデザインし、制御・規定するのだ。本稿で後述するデザイン事例は、この計画 (Program) に該当する。

デザインリサーチ分野の世界的第一人者である、リズ・サンダースもまた「体験をデザインすることはできないが、体験のためのデザインはできる」と述べている [Sanders, 2002]。

3. 本研究の背景と目標

近年、日本は急速な高齢化に直面し、高齢者の生活を支える看護や介護の重要性が高まっている。看護ではケアリングが重要とされる。ケアリングとは、患者との相互的な関係性、関わり合い、患者の尊厳を守り大切にしようとする看護職の理想・理念・倫理的態度、気づかいや配慮が看護職の援助行動に示され、患者に伝わり、それが患者にとって何らかの意味をもつことである [日本看護協会, 2007]。

しかし、ケアリングを支援する情報システムや業務理解の枠組みは少ない。なぜなら、ケアリングは看護師の体験や感情といった内なることに大きく立脚し、外化され、形式化されていないからだ。そのため、他者が看護師個人のケアリングの詳細を知ることは難しい。

以上のことを踏まえ、本研究は、看護師が「ケアリングを支援する情報システムや業務理解の枠組み」を自分たちでデザインすることを可能とする「考え方・方法・仕組み・計画」のデザインを最終目標とした。その第一歩として、自分の仕事をふり返り、仕事に対する動機づけを狙うWSプログラムをデザインした。看護師がWSに参加することで、「自分の仕事の品質を規定する行為のキメ(看護の心)」を知り、共感し、認め合い、それらが自分の仕事を頑張る原動力となる。

4. 新聞表現WSとプログラムのデザイン

どのようにして、看護師が自分の仕事を支えている「看護の心」を知り、共感し、認め合い、それらが自分の仕事を頑張る原動力となるのか。本章では、デザインしたWSプログラムの実践を参照しながら、そのメカニズムについて考察する。

4.1 新聞表現WSの概要

2016年7月11日と10月28日の2回、著者らは、新聞表現WSをS大学で実践した。1回目は12名、2回目は11名の看護師がWSに参加した。[図1]はWSの様子である。

WS中、看護師が「最近の自分の仕事で心に残った体験」を一人称の語りで作文 (表現) し、協働で新聞をつくった (表現した)。それらは、朗読と傾聴によって、看護師全員に共有された。作文と新聞をつくる過程やWS全体を通して、自分の仕事をふり返り、その意味と価値を再認した。本稿では、2回目のWSの実践について言及する。

実践したWSの流れを整理すると、次の4段階を見出すことができる。これを図解で示したのが [図2] である。

- (1) 表現するための姿勢をつくる
- (2) 個人の体験を表現する
- (3) 協働で表現する
- (4) 鑑賞しながら省察する

4.2 プログラムのデザイン

(1) 表現するための姿勢をつくる

10月28日のWSに参加した看護師は7月11日のWSでつくられた新聞を黙読し、そこに書かれた看護師の体験を知った。[図3]はその様子である。その後、看護師は、新聞を読んだ感想を紙に書き、順番に発話した。他者の発話時、看護師はその内容を傾聴した。感想の発表中、看護師Kから「色々な患者さんと向き合っている中で、月日が経っても、忘れられない場面は沢山あって、自分も話してみたいと思った。」という発言があった。この発話から、表現物による触発を見てとれる。「触発とは、参加者が外的世界と触れあう際に起こる内的プロセスの一つであり、他者の作品などの外界の物事に刺激されて、参加者の中に新しいイメージやアイデアが換気されたり、感情が動いたり動機づけが高まったり、省察等の活動が引き起こされたりするようなプロセスを指す。」 [岡田, 2013]

つまり、他者の表現物からの触発によって、参加者がWSに対する動機づけが高まったと推察される。なぜなら、表現物 (新

『毎日の日々の中で…』
職場復帰をして、約半年。毎日患者を見ると同時に子供を毎日保育園に送っていく。保育園には体調の悪い子供を預け、患者を看ている時に看護師でありながら、自分の子供を看れないことはゆさを感じる。その中で久しぶりに受け持ち看護師となった。不思議と以前より患者を優しく接することができるように感じた。3回の手術を短い間にした患者、痛みやチューブに苦しむ姿を見ると「なんとかしてあげたい」と思った。でも帰りが遅くなるのが増える。そして元気があがらなくて病棟を出ていく姿を見ると本当に笑顔になれた。自分に家族ができたことで患者を身近に感じる。これからも顔を合わせながら子供のことも患者のことも精一杯やっていく。

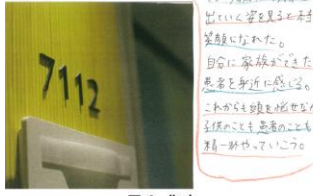


図4 作文



図5 作文を朗読する様子(2016年10月28日)



図6 新聞づくりの様子(2016年10月28日)

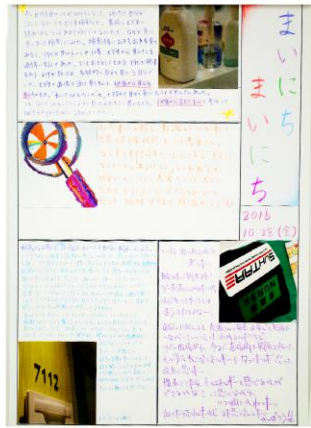


図7 新聞

聞)の筆跡の違い、糊付けした跡、紙を貼り合わせた時のズレなどは、人間の手作業による痕跡だからだ。これらは、この新聞が機械によって出力された物ではないことを証明する。そのことが、参加者に前回のWSに参加した看護師の存在を気づかせ、表現への敷居を下げる。さらに、WSのファシリテーター(進行係)は、参加者が表現できる能力を持っている人であるかのように、語りかけ、実演する。そこでは、全ての参加者が「できる者」として扱われる。なぜなら、創造的模倣[Holzman, 2015]によって、参加者は表現をやれるようになるからだ。このように、WS導入時に表現するための姿勢がつくれる。

表3 作文の事例

看護師 E-1	『痛み』 最近、私はお腹が痛くて、あまりの痛みで動けず休んでしまった。薬をのんでも変わらない、こんな状況は初めてであった。恐怖であった。親しい友人が付き添って病院に行き、落ち着いた。 その時、親身になって付き添ってくれたことがうれしく、心強く、人の温もりを感じた。薬よりも効果があったと思った。患者さんの気持ちがよく分かり、今後の看護を振り返ってみると本当に痛みの強い患者さんの立場に立って関わっていたのかなあ。職場の人には迷惑をかけてしまったが、相手の立場に寄り添うことを改めて考えさせられる出来事でした。
看護師 E-2	『毎日の日々の中で…』 職場復帰をして、約半年。毎日患者を見ると同時に子供を毎日保育園に送っていく。保育園や夫に体調の悪い子供を預けて、患者を看ている時に看護師でありながら、自分の子供を看れないことはゆさを感じる。その中で久しぶりに受け持ち看護師となった。不思議と以前より患者を優しく接することができるように感じた。3回の手術を短い間にした患者、痛みやチューブに苦しむ姿を見ると「なんとかしてあげたい」と思った。でも帰りが遅くなるのが増える。そして元気があがらなくて病棟を出ていく姿を見ると本当に笑顔になれた。自分に家族ができたことで患者を身近に感じる。これからも顔を合わせながら子供のことも患者のことも精一杯やっていく。

(2) 個人の体験を表現する

看護師は「最近の自分の仕事で心に残った体験」を一人称の語りで、色鉛筆を使って作文した(表現した)。「図4」と「表3」はその作文の事例である。その後、看護師は、順番にその作文

を朗読し、全体に読み聞かせた。他者の朗読時、看護師はその内容を傾聴した。「図5」はその様子である。

このように、物語りという表現の型は、体験を外化させやすいと推察される。なぜなら、その型は、自分を主体として捉え、主観的な視点で書く(表現する)からだ。そこには、客観的事実、論理、理由、第三者視点といった説明的要素は含まれにくい。その結果、体験といった情動的要素が文中に含まれやすくなる。また、物語りという表現の型は共感を生みやすいと考えられる。なぜなら、情動的要素が文中に多く含まれているため、読み手に解釈の余地を多く与えるからだ。読み手は、自分の経験を参照しながら、想像力を使って内容を解釈する。そうすることで、共感が生まれやすくなる。

さらに、傾聴は他者の体験を自分事化させる。ある参加者の体験が書かれた作文は、本人の朗読によって、ほかの参加者に一度に伝わる。ほかの参加者は、それを傾聴することで、本人が至った背景を自分事化し、受け取る。その結果、本人しか知りえなかった体験は、参加者全員に共有される。

(3) 協働で表現する

看護師は3~5人のグループに分かれ、自分たちが書いた作文、医療器具のイラスト、現場の写真を使って、協働で新聞をつくった。その過程で、看護師は、新聞の名前を話し合い、決定し、それを新聞に描いた。完成した新聞はWS会場の壁に提示され、参加した全員の看護師が見ることを可能にした。「図6」は新聞づくりの様子である。「図7」は完成した新聞の事例である。

複数人による新聞づくりといった協働での表現によって、個人の体験は、共同体の体験へと変容すると考えられる。なぜなら、新聞づくりによって、複数人での協働的な見直しがおこなわれるからだ。共同的な見直しは、参加者の関心をひとつに集め、そこに一体感を醸成する。参加者は協働しながら、ノリとハサミを使って、個々の作文を貼り合わせ、ひとつの新聞(構成物)をつくる。ここでは、作文が新聞の記事として扱われる。参加者は、作文がひとつの新聞へと昇華する様子を、視覚的に確認する。その様子は、それぞれの体験(作文)が、ひとつに統合することとして、参加者に理解される。

また、参加者が自分たちのつくった新聞の名前を決め、そこに表現することも、同様の効果を発揮する。このようにして、個人の体験は、共同体の体験へと変容する。

(4) 鑑賞しながら省察する

作文と新聞をつくる過程やWS全体を通して、看護師は自分の仕事をふり取り、それらに対する気づきを順番に発話した。他者の発話時、看護師はその内容を傾聴した。「表4」は、その時の看護師の発話内容や、WS後の感想分の事例である。

これらの省察は、表現によって牽引されていると考えられる。なぜなら、参加者の体験を外化された表現物は、自分の目で見、手で触れるといった鑑賞による省察を可能とするからだ。体験が内なる世界だけに閉じている場合、参加者が、それらを省察する方法は「思考」のみである。しかし、体験が外化されたことで、参加者は、身体を使った自己参照、すなわち鑑賞による省察の手段を得る。複数の参照方法をつかうことで、より深い省察が可能となる。その結果、「自分の体験が、どんな活動を積み重ねてきたのか」「どんな気持ちで、その活動に臨んできたのか」を改めて分かる。つまり、参加者は自分の仕事の意味と価値を再認する。

省察した内容は、本人の発話によって、ほかの参加者に一度に伝わり、傾聴によって、自分事化され受け取られる。その結果、参加者全員が、お互いにどんな活動を積み重ねてきたのか、そ

して、どんな気持ちでその活動に臨んできたのかを知り、共感する。お互いの体験が分かることで、不明瞭だった他者の内面が透明となる。その結果、他者への信頼が芽生え、認め合うことができるのだ。

参加者全員が、お互いに自分の仕事の意味と価値を知り、そこに意味が「あった」、価値が「あった」と認め合う。そうすることで、共同体の信頼が生まれる。そのことが、明日の仕事を頑張る原動力となるのだ。

このように、WS全体を通して、参加者が自分の仕事を支えている「仕事に臨む気持ち」を知り、共感し、認め合い、それらが自分の仕事を頑張る原動力となるのである。

表4 くり返りでの発話内容や、WS後の感想文の事例（一部抜粋）

看護師 Y-1	記憶の中にある色んな印象的な出来事が、その人の頑張れるエネルギーになっているんだなあ、と感じた。
看護師 Y-2	ワークショップ参加の方々の作文や感想文を読み、自分ひとりでは考えないような、様々な視点や考え方を知ることができ、参加できてよかったと思った。
看護師 K-1	他職種や他病棟の人達との関わりも新鮮であり、色々な意見交換ができて、良かったと思います。
看護師 K-2	思いや感じ方は人それぞれであり、語りながら表現することでさらに詳しく知ることができ、そして、昔の自分の看護を振り返り、自分が看護で大切にしたいことが確認できる。
看護師 T-1	そんなに色んな人との出会いがある看護師の仕事ってすごいなと思った。
看護師 T-2	看護師である自分自身について振り返るよい機会となりました。
看護師 T-3	他の人の発表内容を聞くと、書いた人の感情が込められている内容になっていた。

5. おわりに

デザインに求められることが広がるにつれて、デザイナーはサービス・製品の開発過程に利用者を巻き込みはじめた。今後、利用者と協働してつくるデザインから、利用者がサービス・製品を自分たちでデザインすることを可能とする「考え方・方法・仕組み・計画」のデザイン(Design for designing by themselves)に向かうだろう。

本稿では、そのひとつの試みである事例を取り上げ、看護師が「仕事を支援する情報システム」を、自分たちでデザインするための「計画」のデザインについて考察した。

ここでは、WS全体を通して、参加者が自分の仕事を支えている「自分の仕事の品質を規定する行為のキメ(看護の心)」を知り、共感し、認め合い、それらが自分の仕事を頑張る原動力となることを見出した。その結果、更なる展開が期待できる。すなわち、自分たちで課題を発見し、自分たちで解決できると自覚し、実行できる状態になることである。

仕事を頑張れる原動力を獲得するにあたって重要なのは、自分の仕事の体験を表現によって外化させ、「看護の心」を知り、それをお互いに分かち合うことである。

人々の内なるところにある体験を外化させるには、表現が最適であり、鑑賞できる表現物だからこそ、深い省察をそこにもたらし、そこで知った、自分の仕事の意味と価値をほかの参加者と共有することで、共同体の信頼が生まれてくるのだ。

近代社会が横道においてきた、主体・情動といった観点を職場に取り戻すことで、「本来の仕事」というものが、そこに創出されるに違いない。

文献

- [Norman, 1988] Don Norman : The Psychology Of Everyday Things, Basic Books, 1988. (野島久雄訳 誰のためのデザイン?—認知科学者のデザイン原論, 新曜社, 1990年)
- [Sanders, 2008] Elizabeth B.-N. Sanders & Pieter Jan Stappers: Co-creation and the new landscapes of design, CoDesign: International Journal of CoCreation in Design and the Arts, 2008.
- [須永, 2009] 須永剛司: 活動と共にデザインした参加体験型ワークショップのための表現システム, 研究報告ヒューマンコンピュータインタラクション(HCI) 2009-HCI-134(2), 1-8, 2009-07-09, 情報処理学会, 2009年
- [上平, 2017] 上平崇仁: Xデザイン学校での講演: CoDesignApproachの今日的意味, Kamihira_log at 10636, <http://kmhr.hatenablog.com/entry/2017/02/19/211544>, 2017年
- [Sanders, 2002] Elizabeth B.-N. Sanders: From User-Centered to Participatory Design Approaches, Design and the Social Sciences: Making Connections, CRC Press, 2002.
- [日本看護協会, 2007] 社団法人日本看護協会: 看護にかかわる主要な用語の解説, 勝美印刷株式会社, 2007年
- [岡田, 2013] 岡田猛: 芸術表現の捉え方についての一考察: 「芸術の認知科学」特集号の序に代えて, 認知科学=Cognitive studies : bulletin of the Japanese Cognitive Science Society 20(1), 10-18, 2013-03-01, 日本認知科学会, 2013年
- [Holzman, 2008] Lois Holzman: Vygotsky at Work and Play, Routledge, 2008. (茂呂雄二訳 遊ぶヴィゴツキー: 生成の心理学へ, 新曜社, 2014年)