

## 学生がコミュニケーションにおける看護対象者への効果的な言葉かけを学ぶeラーニング教材の開発

著者	松下 由美子
雑誌名	学長特別研究費研究報告書
巻	17
ページ	51-57
発行年	2006-06
その他のタイトル	Development of the e-Learning Materials for Nursing Students to Learn the Effective Message for Better Communication with Patient
URL	<a href="http://hdl.handle.net/10631/746">http://hdl.handle.net/10631/746</a>

学生がコミュニケーションにおける看護対象者への効果的な言葉かけを学ぶeラーニング教材の開発

松下由美子

新潟県立看護大学 (基礎看護学)

Development of the e-Learning Materials for Nursing Students to Learn the Effective  
Message for Better Communication with Patient

Yumiko Matsushita

Fundamentals Nursing, Niigata College of Nursing

キーワード：コミュニケーション (Communication), 学習教材 (Learning Materials),  
看護学生 (Nursing Students)

### 要旨

本研究の目的は、看護学生が対象者とコミュニケーションを行う際、対象者(話し手)からのメッセージと看護者(聞き手)の発する言葉かけ(メッセージ)という相互のやり取りの中で、対象者のメッセージをどのように解釈し、看護者(聞き手)としてどのような言葉かけを返しているのかという学生のコミュニケーションプロセスを明らかにすることである。そして、この調査結果から対象者の気持ちやニーズにそった言葉かけを看護学生が学習するコミュニケーション技術における教材デザインを提示することである。

紙上事例を用いて「対象者(話し手)が看護者(聞き手)に伝えたいと感じているメッセージ」および「対象者(話し手)のメッセージから看護者(聞き手)の返す言葉かけ」について学生に解答してもらった結果、学生が看護対象者とコミュニケーションを行う場合、メッセージから対象者(話し手)の看護的ニーズを考えることよりも、対象者(話し手)のメッセージによって沸き起こった自分の考えや感情に焦点をおき、つまり対象者(話し手)のメッセージに対する自分(看護者(聞き手))の思いや評価に基づいて言葉かけが行われる傾向があることが示唆された。そこで、「対象者(話し手)のメッセージに対する看護者(聞き手)の考え・感情」と「対象者(話し手)のニーズ」のずれとその違いを認識しながら、言葉かけを行い、看護的ニーズを把握し、展開していくコミュニケーション能力、人間関係作りに着目した教材デザインの必要性が示唆された。

### 研究目的

看護基礎教育におけるコミュニケーション技術は、なぜか概論的なところで終わっているようで、実践での方法についてあまり教育されていない現状がある(佐伯・田中・茂野, 2004)と指摘されるようにその教育方法については未だ明示されていない。本来のコミュニケーション技術は視線や言葉使いといった人の話を聞くときの態度である接遇的な部分も含まれる。しかし、他者との新たな人間関係形成作りが苦手な学生にとっては、こうした接遇部分に適切に対応をしながら、なおかつ、対象者とのやり取りの中で、相手のメッセージの核心に触れ、気づき、それをもとに次のメッセージへと展開、発展させていくコミュニケーション技術を身につけることは容易なことではない。こうした学生のコミュニケーションの未熟さが

多くの場面で指摘されるが、一方では1年次の「ふれあい実習」、2年次の「基礎看護学実習Ⅱ」における学生体験を分析すると、彼らの「豊かな感受性」も明らかとなっている。また、学生が看護的な人間関係の形成を学ぶためには、対象者と直接対峙しその経験を積み重ねる中で看護目的の遂行方法を体得すると効果的であるが、現実には、臨床実習以前に実際の看護対象者とのコミュニケーション体験を得ることは難しく、学内でのロールプレイング演習でも実践的な技術を修得させるには限界がある。

そこで、本研究では形（接遇）の部分ではなく中身（思考）部分を看護基礎教育のなるべく早期の段階で習得するには、どのような教材が適切か明らかにするため、まず、学生のコミュニケーションにおける思考プロセスを探ることを目的とした。特に、本研究におけるコミュニケーション技術としては、看護対象者からのメッセージを受け取った時に、対象者（話し手）が看護者（聞き手）に伝えたいと感じているメッセージは何なのか、対象者が本当に伝えたいメッセージから看護者（聞き手）がさらに適切なメッセージを対象者（話し手）から導き出していくためにはどのような言葉かけ（メッセージ）が必要なのか、学生自身が判断できる能力を養うことが看護実践では重要であると考えた。学生が対象者の気持ちやニーズにそった言葉かけを学習する教材デザインを提示し、臨床実習までに学生が対象者とのコミュニケーションを単なる会話でなく、看護過程を展開する問題解決思考の重要な要素として、疑似体験的に学習するeラーニング教材を今後考えていきたい。

## 方 法

### 1. 対象および倫理的配慮

対象は研究趣旨を提示し、自ら本研究に興味を持った学生に、本研究の動機、方法、内容、成績評価には一切関係ないこと、プライバシーに配慮すること、研究終了後には速やかにデータを消去することを説明した後、もう一度協力を得られるかどうか確認し、同意を得られた学生71名（1年生34名、2年生10名、3年生11名、4年生16名）である。

### 2. データ収集方法

データ収集のための紙上事例については、できるだけ現実の対象者に沿ったリアル感のある事例を提示したいと考え、看護領域別実習で実際に学生が遭遇した過去の場面をもとに研究者が加工、修正しながら独自に作成したものを用いた。また、事例作成の際には、なるべく1年生でもイメージしやすい場面を設定し、複雑な病態や社会背景のアセスメント能力が必要な内容は削除した。次に、作成した事例の会話場面を提示し、その会話の中で「対象者（話し手）が看護者（聞き手）に伝えたいと感じているメッセージは何か」「対象者（話し手）のメッセージから看護者（聞き手）の返す言葉かけ」について記述解答してもらった。ただし、解答の際には他者と相談したり、参考書で調べたりしないよう注意し、事例の会話から自分が感じたこと、考えたことを、率直に記載するよう説明した。

### 3. データ分析方法

分析はすべての記述データについて、それぞれの中心的意味の抽出後、類似しているものを分類しカテゴリ化した。

## 結果および考察

紙上事例の作成については、学生が実際に体験、遭遇した臨床実習場面を参考とし4事例、16会話場面を独自に作成した。表1は、その1事例1会話場面の例である。このような事例を作成後、すべての会話場面において「対象者（話し手）が看護師（聞き手）に伝えたいと感じているメッセージとは何か」については「看護者（聞き手）へ伝えようとしているS氏のメッセージをあなたなりに想像して答えてください。」と37名の学生に解答を求め、「対象者

表1 紙上事例 (例)

下記の事例を読んで、それぞれの場面であなたが看護師ならば、どのように返答もしくは対応しますか？

S氏 68歳 女性 4人部屋に入院中

自宅で洗濯物を干している時に、段差でつまずき尻もちをつくように転倒した。その時以来、腰部に痛みがあったが受診せず、市販の湿布薬を用いながら自宅で臥床していた。しかし、腰痛が軽減しないため、昨日息子に付き添われて受診し、腰椎圧迫骨折と診断され入院している。

<入院1日目>

S氏の状態：床上安静の指示があり、食事、排泄もベッド上で行っている。腰痛がひどく鎮痛薬を内服中。座位姿勢になると腰痛がひどくなるため、ほとんど側臥位で臥床している。

S氏との会話場面：あなたはS氏の床上排泄介助が終わって、体位を整えているところである。その時、S氏から次のようなことが話された。

S氏：「お医者さんも看護師さんも、みんな治るって、歩けるようになるって言うけど、どうだかね。もしかしたら、このまま寝たきりになるんじゃないかね。」

対象者(話し手)が看護師(聞き手)に伝えたいと感じているメッセージとは何か → あなたへ伝えようとしているS氏のメッセージをあなたなりに想像して答えてください。

対象者(話し手)のメッセージから看護者(聞き手)の返す言葉かけは何か → このS氏に対するあなたの答えを述べてください

表2 対象者(話し手)が看護者(聞き手)に伝えたいメッセージ

- ・治療・治癒に不安をもっていることをわかってほしい
- ・治療・治癒に不信感をもっていることをわかってほしい
- ・真実・本当のことを話してほしい
- ・医療・医療従事者を信じられるようにしてほしい
- ・励ましてほしい
- ・治るといってほしい
- ・自分に希望がないことをわかってほしい
- ・良くなる自信がないことをわかってほしい
- ・相手(医療者)の無理解に対する怒りをわかってほしい
- ・医療者・家族に迷惑をかけ、気兼ねがあることをわかってほしい
- ・寂しい・孤独感をわかってほしい

表3 対象者(話し手)のメッセージから看護者(聞き手)の返す言葉かけ

(安易な)励まし	回復していきます 治ります またできるようになります 心配いりません 大丈夫ですよ
条件付保証	～すれば、心配いりません ～できるかは、Sさん次第です 頑張りましょう 一緒に頑張りましょう 信じましょう
(安易な)保証	私(Ns)も協力します 私(Ns)もお手伝いしますから 何でも私(Ns)に言って下さい 私(Ns)達は〇〇さんのために働いています (もう少しの)辛抱です
相手のネガティブな感情・態度の否定	～なんてことはないですよ そんな風に思わないで下さい 負けちゃだめですよ あきらめちゃだめですよ 自分を責めないで下さい 自分を卑下しないで下さい 弱気にならないで
否定	そうですね。でも～
脅かし	寝たきりになり可能性があります 歩けなくなってしまうですよ 治るかどうかはわかりません
自分(聞き手)の感情を表出	〇〇さんができるようになるのは私(Ns)の楽しみです 〇〇さんが××だと私(Ns)は悲しくなる
指示	～～だから……なのです 安静にしましょう 横になっているほうが楽ですよ
共感	そうですね。～ですよ。 ～なんて、辛いですね
言い換え・繰り返し	相手の言葉の言い換え・繰り返し
相手を理解しようとする質問	どうしてそのようにお感じなるのか、お聞かせください なぜ、～だと思のですか？ 詳しいお話を聞かれたんですか？ 何が一番大変ですか

(話し手) のメッセージから看護者(聞き手)の返す言葉かけ)については「このS氏に対するあなたの答えを述べてください。」と前者とは別の34名の学生に、それぞれ解答してもらった。回収した解答は分類しカテゴリ化し、例えば表1事例の会話場面については表2, 3のような結果を得た。

表2から、対象者(話し手)が発するメッセージについては、S氏が不安や不信感を持っていること、治る希望、自信をなくしていること、孤独感を持ち、自分が他者にとって迷惑な存在ではないかと感じていること、など学生なりに考えながら、S氏のメッセージを読み取ろうとしていることがうかがえた。

一方、「対象者(話し手) のメッセージから看護者(聞き手)の返す言葉かけ)については「回復していきます」「治ります」といった安易な励まし、「～すれば、心配いりません」という条件付保証、「そんな風に思わないで」「負けちゃだめです」「弱気にならないで」などの相手の感情の否定、非難などが含まれる部分が多く、特に1年生、2年生の解答にはこうした傾向が占められた。これらの結果から、学生が対象者(話し手)に言葉かけを行う際、看護者(聞き手)なりに読み取ったメッセージから対象者の看護的ニーズを考えることよりも、対象者(話し手)のメッセージによって起こった自分(聞き手)の考えや感情に着目し、その対象者(話し手)に対する自分(聞き手)の思いや考えを言葉かけ(メッセージ)としてを返していることが推測できた。もちろん、コミュニケーションは感情の表現と伝達であるとも考えられ、状況によっては、看護師が自分の感情を正直に伝えた方が対象者との関係を進展させることがある。しかし、本来看護師は自分の感情をコントロールしながら患者と関わるのが重要であり、相手のメッセージによって沸き起こった自分の感情や考えとは別に、対象者(話し手)のメッセージから対象者への看護者(聞き手)の関心を捉え、そこから対象者とのコミュニケーションを発展させ、人間関係を形成させていく能力を身につけることが重要であると考えられる。学生にとってはこのコミュニケーションプロセスの捉え方が難しく、技術習得のための大きな課題となっていると考えられる。

今回の解答結果では、数少ないながらも「そうですね。～ですよ」「～なんて辛いですよね」と共感の思いを表す解答もあった。このような共感やくりかえし・言い換え、相手のことを理解しようとする質問などのメッセージを返す解答は、看護領域別実習を経験した3年生、4年生にみられた。学生が共感や対象者への関心を表すメッセージを返すことができるのは、対象者(話し手)が伝えようとするメッセージと対象者(話し手)のメッセージによって沸き起こった看護者(聞き手)の感情、考えを一旦切り離し、対象者の感じている思いをありのままに受け入れることができたためと考えられる。また、「そうですね」「～なんて辛いですよね」といったメッセージを対象者(話し手)に送ることは、対象者をそのまま受け入れようとする自分の態度を示すものであり、コミュニケーションにおいては、対象者(話し手)からさらにまたありのままのメッセージ(思い)を引き出していくことにつながっていくであろう。さらに、対象者の言葉を言い換えたり、繰り返すことは真剣に対象者の話を聞いている態度を示すことでもあり、「なぜ、～だと思のですか?」「どうしてそのようにお感じなのか、お聞かせください」というような、さらに対象者(話し手)に答えを促す質問も、看護者(聞き手)は対象者(話し手)に関心を持っており、もっと対象者のことを知りたいと思っている態度を表すものと考えられる。

これらのことから、看護展開に必要なコミュニケーションを学生が学んでいくためには、「対象者(話し手)のメッセージに対する看護者(聞き手)の感情、考え」と「対象者(話し手)のニーズ」のずれとその違いを学生が認識することが重要であると考えられる。つまり、「対象者(話し手)のメッセージに対して沸き起こる自分の感情、考え」をメッセージとして返すことと「対象者(話し手)のニーズ」に関心を向けそのニーズに向かってコミュニケーション

をどのように発展させていくかということは区別されるものであり、学生自身がそのことに気づくことのできる教材が実践的なコミュニケーション技術習得には有効であると考えられる。

また今回の結果だけでは明らかにできないが、こうした学びはおそらく看護領域別実習中に個々の学生の中で行われていることが推測できる。結果を概観してみると、個々の学生のコミュニケーション技術習得レベルは看護領域実習終了後においてもさまざまであり、現状ではそれぞれの学生の能力によって達成度が異なっていることが考えられる。

また、特定の受け持ち患者を対象として展開される看護実習では、できるだけ早期に受け持ち患者との人間関係を形成することが必要であり、学生のコミュニケーション能力がその学生の実習全体の学びに影響することを考えると、実習開始前に対象者(話し手)に視点を持ち、対象者への関心を持ちながらコミュニケーションを発展させ、看護ニーズを見出そうとする実践能力を持っていることが重要であろう。そこで、作成する教材では、実習開始以前の学生のコミュニケーション能力育成に着目し「対象者(話し手)のメッセージに対する自分(看護者(聞き手))の感情、考え」と「対象者(話し手)のニーズ」のずれとその違いを認識し、対象者(話し手)に関心を示しながら、看護的ニーズを把握していくコミュニケーション能力をめざす図1のような教材デザインを考えている。

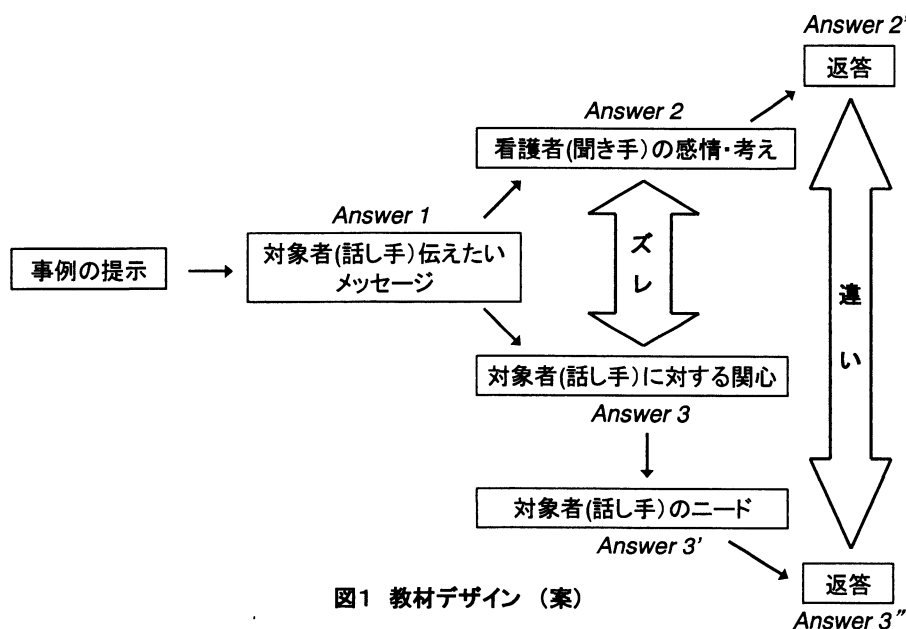


図1 教材デザイン (案)

## 結 論

コミュニケーション技術として対象者(話し手)からのメッセージを受け取った時に、対象者が看護者(聞き手)に伝えたいと感じているメッセージは何なのか、対象者(話し手)が本当に伝えたいメッセージから、看護者(聞き手)が適切に看護ニーズを導き出していくためにはどのような言葉かけが必要なのか、学生自身が判断できる能力を養うことが看護実践では重要である。そこで、作成した事例を用いた結果、対象者(話し手)が発するメッセージについては学生なりに考えながら受け止められているが、対象者(話し手)のメッセージから看護者(聞き手)の返す言葉かけは、安易な励ましや相手の感情の否定、非難などが含まれるものが多く、特にこの傾向は看護領域実習を経験する以前の1年生、2年生に占められることが推測できた。これは、学生が対象者(話し手)とコミュニケーションを行う場合、メッセージから対象者(話し手)の看護的ニーズを考えることよりも、対象者(話し手)のメッセージによ

て起こった看護者(聞き手)側の考えや感情に焦点をおき、つまり対象者(話し手)に対する看護者(聞き手)の思いや評価に基づいてやり取りが行われていることを示していると考えられた。そこで、「対象者(話し手)のメッセージに対する自分の感情、考え」と「対象者(話し手)のニーズ」のずれとその違いを認識しながら、看護的ニーズを把握していくコミュニケーション能力、人間関係作りに着目した教材デザインが必要であるとえられる。

また、本研究では「対象者(話し手)のメッセージに対して沸き起こる自分の感情、考え」ではなく、対象者(話し手)に関心に向け、その対象者(話し手)のニーズに向かって言葉かけをし、メッセージのやり取りを行うコミュニケーション技術は、看護領域別実習時にそれぞれの学生が独自に習得している現状が推測できたが、今回の研究結果だけではその立証には至っておらず、さらなるデータの吟味と研究方法の精選が必要である。また、今後の研究発展の見地から考えると、コミュニケーション能力をどのように評価するのか今回の結果だけでは明らかにできておらず、この点についても明確な評価方法を探求する必要があると考えている。

最後に、本研究に率先してご協力下さり、また作成しました事例に対して真剣に取り組み、たくさんの興味と関心を持って解答いただきました対象学生の皆様に感謝いたします。

#### 引用文献

佐伯晴子, 田中裕二, 茂野香おる他: 看護技術としてのコミュニケーションを考える, 日本看護技術学会誌, 3(2), 38-45, 2004.