

# 看護婦の声かけ・態度に対する患者の思い

## 3階西病棟

○ 市川 勢推 岡村 和江 小原 真理 小坂 知代  
小橋 利恵 高田 幸子 伊藤 希 緒方紀美代  
川村美奈子

### I. はじめに

近年、看護の問題は量から質に関心が移ってきており、看護の質を評価する研究が注目されてきた。看護の質を評価する因子の中に対人関係に関するカテゴリーがある。国立療養所の結核精神衛生研究班が行った調査では、臨床看護場面における「患者の否定的感情（不愉快）の原因」の第1位に、ナースの態度と報告がされている。当病棟でも看護婦の声かけ・態度を不満に思う患者がいた。そこで私達は、患者の率直な意見を聞き、看護婦の声かけ・態度を見直し、人間関係をよりよくするきっかけを見つけることができると考え、本研究に取り組んだので報告する。

### II. 研究方法

1. 対象者：当病棟入院患者6名。退院間近の病状が安定している患者を無作為に選出した。
2. 研究期間：平成12年6月1日～9月31日
3. 調査方法：研究の主旨、インタビュー内容を説明し承諾を得た。研究グループで独自に作成したインタビューガイドを用い、研究者2名で面接を行った。面接内容は承諾を得てテープに録音した。面接時間は30分以内、面接回数は一人1回とし、プライバシーを守るため個室を使用した。
4. 調査内容：看護婦の声かけ・態度を中心に日頃思っていることをインタビューした。
5. 分析方法：録音テープから作成した逐語録をもとに、研究者で討議しながらKJ法で分析した。

### III. 結果及び考察

収集したローデータは、肯定的・否定的・その他の3つのカテゴリーに分類された（表1）。

#### 1. 肯定的な患者の思い

他のカテゴリーに比べ、「言うこと一つ一つがやさしい」「かわいげに言うてくれる」など多くの言葉を得られた。しかし印象に残るエピソードは少なかった。そのことは声かけ・態度が患者の期待どおりであったと思われる。そのため患者の中に印象深いエピソードとして残らなかったのではないかとと思われる。反対にエピソードが出てくる時は期待以上か、または期待以下の場合と思われる。「足とか頭とか洗うてもろうた時やさしく感じた」という言葉はこの場合に当てはまると考えられる。このことから、声かけ・態度が期待以上の場合には欲求にそった看護ケアが伴うものであり、入院中看護婦の声かけ・態度に満足している患者に対しては、欲求にそった看護ケアが加わることで、さらに良いイメージが印象づけられると考える。

#### 2. 否定的な患者の思い

声かけ・態度に否定的な思いを抱いている患者は全体的に少なかった。「みんな良い、中にはおるけんど全体的にはよい」といった、肯定的なようでも否定的ととれる言葉があった。これは普段接している看護婦がインタビューしたため、患者は思いあたることがあっても言えなかったり、あいまいに濁してしまう答えになったのではないかと考える。

また、一人ではあるが、看護婦の声かけ・態度に不満の思いを述べた患者がいた。その患者は、あいまいに言葉を濁しながらも多くのエピソードを語ったが、それは他人の事を言っていたものだった。このことから、医療者に遠慮しながらも、他人の事であれば比較的話しやすかったと思われる。

患者指導の場面で、「つっけんどんな人がおる」「ぶっきらぼうに物を言う」というような言葉が出てきた。

表1 カテゴリー別の患者の思い

肯定的	否定的	その他
・やさしい ・すがすがしい ・いたれりつくせり ・嬉しい ・安心 ・親切 ・感謝 ・話しやすい	・きつい ・寂しい ・不満 ・はっきりと言えない ・否定的な思い ・説明など専門用語を 使われると解りにくい	・不快な思いをしたことはない ・言葉遣いを気にとめていない ・お願いますという感じ ・遠慮している ・共感している ・丁寧に言われると恥かしい ・恐縮した思い ・自分でできる ・特に思わない

反対に「自分のためを思って言ってくれているので、気にならない」という思いもあった。このように、患者によって受け取り方は違っており、患者に応じて声かけ・態度を変えていかなければならない。また、看護婦に対しきついと思った患者の中で、当事者ではないが看護婦の声かけ・態度に不快な感情を抱いた患者もいた。このことで私達は、当事者だけでなく周囲の人にも少なからず影響を与えるという事に改めて気づかされることになった。石井らは「患者と医療者の関係は、出会ったときの接遇で始まります。」<sup>1)</sup>と述べている。入院してきたばかりの患者に影響を及ぼしたとしたら、患者に先入観ができ、今後の人間関係の形成に悪影響を及ぼすのではないだろうか。私達の声かけ・態度は接している患者だけでなく、周囲の患者にも影響し、場合によってはコミュニケーションを妨げる要因となり得る事を常に念頭に置き、行動していく必要がある。

### 3. その他の患者の思い

「入院したら看護婦に頼らんといかんきお願いしますという感じ」「私のとりかたが悪かったかもしれん」など、様々な思いがあった。「ナースは忙しい仕事やきあまり言われん」「ナースは忙しいことはわかっているが病気になると自分のことばかり考えてしまい、何を思っかナースコールを押してしまっ」という言葉は、患者によくみられるアンビバレンス（両面的感情）と思われる。このことから、その時々患者の状況、心理をくみ取り、安心感を与え、対応していかなければならない。

「土佐弁で話しゆうけど、やさしく話しゆう」、「あんたらみたいにそれほど言われたら、物言うのが恥かしい」という言葉が聞かれた。石井らは、「患者によっては、その地方の方言で話したほうが、話しがとおりやすい場合もあります。(中略)医療もサービス業の時代ですから、初対面では敬語を使ったほうが好感があり、相手を軽視しているという誤解を受けません。美しい敬語を使いこなし、ていねいでわかりやすく、しっかりした受け答えをすることが患者接遇の基本です。」<sup>1)</sup>と述べている。またSCHRAMLは、「言葉、すなわちある人間の話し方はその話す目的、機能に一致すべきである。さらにそれは適切な表現でなければならないし、またその人への関心を示すものでなければならない。」<sup>2)</sup>と述べている。以上のことより、私達は患者接遇の基本を念頭に置き、患者性格、背景、患者のおかれている状況を踏まえた声かけ・態度で接することでよりよい人間関係を築くことができると考える。

## IV. まとめ

1. 看護婦の声かけ・態度に関するエピソードが出てくるのは、声かけ・態度が患者にとって期待以上か、または期待以下の場合であった。
2. 看護婦の声かけ・態度は当事者だけでなく周囲の患者にも影響していた。

## V. おわりに

今回の研究では面識のある病棟看護婦がインタビューしたことで、患者は素直に発言できない状況下だった。研究者のインタビューの未熟さもあり、患者の思いを深く聞き出せず、この研究には限界があった。

本研究をきっかけにして、日頃私達が行っている声かけ・態度について、患者がどのように感じているか客観的に知る良い機会となった。私達は自分自身の声かけ・態度を、客観的に振り返るのは難しいが、他の看護婦の患者に対する声かけ・態度や、患者に与える影響を客観的にみることが出来る。客観的にみたことを看護婦同志で注意し合い、患者との人間関係をよりよいものにしていきたい。

## 引用・参考文献

- 1) 石井良子他：心のふれあう患者接遇，医学書院，14 - 61，1997.
- 2) WALTER J. SCHRAML：病院心理学—看護をめぐる対人関係—，医学書院，114 - 138，1982.
- 3) 三谷恵一：医療と看護の心理学，ナカニシヤ出版，109 - 130，1979.
- 4) 高橋美智：看護の「質評価」をめぐる基礎知識，日本看護協会出版会，21 - 28，1996.
- 5) JOYCE TRAVELBEE：人間対人間の看護，医学書院，1974.
- 6) 篠置昭男：看護のための心理学，福村出版，1987.
- 7) 大鐘稔彦：ナースのマナー—接遇プロへの道—，金原出版株式会社，1996.
- 8) R. C. マッケイ：共感的理解と看護，医学書院，1991.