

看護におけるコミュニケーションの意味

國岡照子

(基礎看護学)

Meaning of communication in nursing

Teruko KUNIOKA

Basic Nursing

Abstract. This study was designed (1) to evaluate the meaning of communication to improve the communication competence of nurses with patients, (2) to improve the quality of nursing by improving communication skills, and (3) to obtain insight into improving nursing education.

The subjects were 95 participants in seminars for instructors of training classes, 100 staff members of 2 general hospitals on leadership training including clinical nurses, section chiefs, and head nurses, and 72 third-year nursing students at Kochi Medical University School of Medicine.

This study analyzed the state of participation in opportunities of learning through experience, the performance in training classes of one-way communication, and the statements in the scenario of the role-play task in set-situation training and the performance in training classes and contents of impression reports by the trainees.

As for the relationships among various forms of human understanding attained by learning through experience, a strong correlation of $r=0.772$ was observed between "understanding of others" and "communication", and relatively strong correlations were observed among "understanding of the self", "understanding of others", and "mutual understanding". The experienced nurses tried to understand the feelings of sullen clients on the initial encounters, made "efforts to obtain understanding about the necessity of drip infusion", confronted their clients without escaping, and showed a strong tendency to make logical remarks.

The collage students showed sympathetic communication, respecting the clients' feelings and will; they affirmed the clients' rejection, "I hate drip infusion, because it's painful," and approached them sympathetically, saying "It's hard for me, too" to have to look at it.

The following stages were observed in the development of human relations between the client and the nurse. They met, got to know each other, and began to share goals in the first stage, they established a relationship for the attainment of the goals in the second stage, and they further pro

moted their relationship to integrate their efforts and accomplish the goals in the third stage. Both the nurses and college students succeeded in establishing mutual confidence with the patients and found the meaning of communication in actual settings of nursing.

From these results, learning through experience, training in communication by the one-way transmission method, and role playing in presented situations are considered to have been effective for improving the communication ability of nurses.

要 旨

看護におけるコミュニケーションは、対象がケアリングを受け、看護職者との相互に経験する出会いを通じて行われる。人々は、言語的・非言語的なコミュニケーションを相互に理解し、気づく。そして、看護職は、看護場面でケアリングの意味を探索する。

人の生命過程を援助する看護者は、病む人のコミュニケーションの意味を理解し、看護過程におけるケアの実践のため情報を収集する。次に看護者と対象の間でどのようなコミュニケーションが行われ、どのように伝えられているかの全体的な評価を行う。そこで、看護者は、コミュニケーションの技術を高めることが大切となる。

本研究の目的は、第1に看護職者の対人コミュニケーション・コンピデンスを高めるためその意味を見出す。第2はコミュニケーション技術を高めることで看護実践の質的向上に繋がる。第3は、看護教育方法を工夫することで看護教育の示唆をうるためである。

対象は、本研究に了解の得られた ①実習指導者講習会参加者95名 ②リーダーシップ研修中の2総合病院、臨床看護職・主任・婦長など計100名 ③K大学3年次生72名に対し検討した。

方法は、1) 体験学習の参加状況の分析を行った。

2) コミュニケーションの伝達を一方的伝達方法による演習を分析した。

3) 状況設定課題を提示してそれをもとにロールプレイのシナリオの記述したものと、その後演習・感想文等を質的に内容分析した。

結果は、体験学習では人間理解の関係で、「他者理解」と「コミュニケーション」が $r=0.772$ と強い相関関係が認められた。また「自己理解」「他者理解」「相互理解」もかなりの相関関係が見られた。看護職は、1. 試しの段階で不機嫌なクライアントの気持ちに近づいている。そして「クライアントにとって現在は点滴が必要であることを説得し、本人が納得する努力」をしている。そして、対象に向き合い、逃げない姿勢が見られ、発言は論理的な傾向が強い。

大学生はクライアントが「点滴は、痛いからいや」という拒否の場面で、それを肯定し、見えて「私もつらい」と共感した関わりをしている。そして、クライアント感情や意志の尊重を大切にし、発言は癒しのタイプのコミュニケーションが見られた。

クライアント－看護婦関係では、対人関係を発展する過程で、第1段階を出会い・知り合い・目標を共有する段階であった。第2段階は、課題達成のため関係を形成する段階であった。第3段階は、関係促進し、統合・結実の段階であった。看護職・大学生ともにコミュニケーション能力としては、いずれも信頼関係が形成され、看護場面での事実関係の中で意味を見出している。従って、この教育方法の効果は、あったと考えられる。

I. はじめに

看護は、直接的、間接的に相互に関係を持ち、コミュニケーションをとりながら対人関係のプロセスを発展させている。

看護におけるコミュニケーションの意味は、当然のことであるが、送り手と受け手の間に織りなすクリエイティブな変化である。

「時間」「空間」と言う二大カテゴリーは、「経験」を整理する枠組みとして、カントの哲学以来全ての人々に定着している。ベルグソンの言う時間や、コミュニケーションプロセスの中の「持続」は、常に何らかのの一般的に経験的な意味を加味している。コミュニケーションは、一人一人の時間を豊かにするか、つまらない無駄な時間にするかに影響するが、その人がコミュニケーションスキルを高め、お互いに人をホリスティックに把握し、コンピデンス（能力）を発揮して互いに相手を知り、信じ、関わり方によってその効果も質も異なるのではないかと考える。

真壁は、アフリカの医療に携わったアルバート・シュヴァイツァーの言葉を引用し、「私たちは、何年一緒にいてもその人を本当に知っているとはいえない。それは、顔形を見分けることのできない薄暗がり歩いているようなもので、ただ、時々その人と一緒にする体験や、二人のあいだに交わされる言葉によって一瞬のその人の姿を見るだけである」¹⁾と言う。シュヴァイツァーの人間観から相手知ことは、相手の本質に押し入るのではなく、「信じること」、「相手に向かいあうこと」等から「尊敬の念」が生まれる。

対人コミュニケーション・コンピデンスは、『人間関係学としての看護』 現代社 早坂泰次郎 3巻11号1981年「コミュニケーションとは共にある、一つにする」と言う意味であると述べている。看護の人間関係の中で、組織することは、「相互依存しあう部分をひとつの全体として形成し、組織を分かちあい、真に人間的でありうる誠実さをもって、お互いにかかわりあうことによってその組織は、統合的全体となる。」また、「組織の中で一人一人は、自ら表現しあい、思考や感情を共にしあう」ことによってコミュニケーションを成立する。

組織の中でのクライアントとのコミュニケーションも看護職者同士、医療従事者間のコミュニケーションは、組織のそれと異なる。

コミュニケーションは、人間性の受容から端を発し、人間関係を基盤としている。さらに、

看護職は、コミュニケーションを円滑に機能するようなリーダーシップと専門性を発揮し、その役割を遂行することが問われているので、組織人であることにその意味を見出す必要がある。

コミュニケーションは、対象がケアリングを受け、看護職者との相互に経験する出会いを通じて行われる。人々は、言語的・非言語的なコミュニケーションを相互に理解し、気づき、ケアリングの意味を探索する。

看護者は、病む人のコミュニケーションの意味を理解し、看護過程におけるケアの実践のため情報を収集する。そして、看護場面でコミュニケーションが行われているかどうか、何がどのように伝えられるかの技術、看護の目的がコミュニケーションの相互作用の中でどのように到達しているか、その効果を評価する。

そこで、看護の本質について究める必要がある。

看護とは何か。看護の真髄、その特徴とは何か。これは、古くて新しい問であるが、様々な国や理論家によってその定義は異なる。

コミュニケーションとの関連で考えるとトラベルビーの言う看護とは、「対人関係のプロセスであり、それによって専門実務看護婦は、病気や苦痛の体験を予防したりそれに立ち向かうようにして、そして必要と時には、いつでもそれらの体験の意味を見つけだすようにして、個人や家族、或いは地域社会を援助することである」²⁾と述べていることが参考になる。

その核となる概念は、今日でも重要である。因みに、看護は病気ではなく病人を看護するのであって病人を看護する芸術でもあると考える。

マーサー・ロジャーズ (Rogers 1970)³⁾ は、高い水準のヒューマニズムを求め、多くの基礎学問を修得した後、看護に関する抽象的なシステムを発展させた。そこで、看護は、人間主義的科学であるとし、その科学は、人間を共働的全体性とホールネスとし、人間の5つの基本的前提即ち第一は、統合された統一体、第二は、人間と環境のエネルギーの相互交換、第三は、人間の生命過程は、空間的、時間的な一つの連続体に沿って決して後戻りすることなく、一定の方向に進んでいると言う不可逆性、第四は生命のパターン機構は、人間を人間として特徴づけるもので、人間の革新的な全体性を反映する。最後の第五番目の前提は、人間は抽象と心象、言語と思考、感覚と情緒という能力によって特徴づけられる。

ロジャーズの5つの基本的前提と、フォンベルタランヒイ (von Bertalanffy 1968) の一般システムによる相互作用と類似していて、共通性がある。

一般システム理論は、全体性に関する普遍的科学である。ロジャーズの理論は、人の有機的・開放的・全体論を根底としている。人間の生命過程は、全体的、継続的、力動的、創造的変化を持つ現象と見なされる。人間の生命過程は、看護を実践する中心であり、その「核心」である。

Ⅱ. 【目 的】

本研究は、人の生命過程を援助する看護職者の対人コミュニケーション・コンピデンスを高め、コミュニケーションの意味を見出し、質的向上と教育の示唆をうることを意図したものである。

取り分けコミュニケーション時に本来メッセージに含まれた意味を探り共通性を確立することを目的とした。

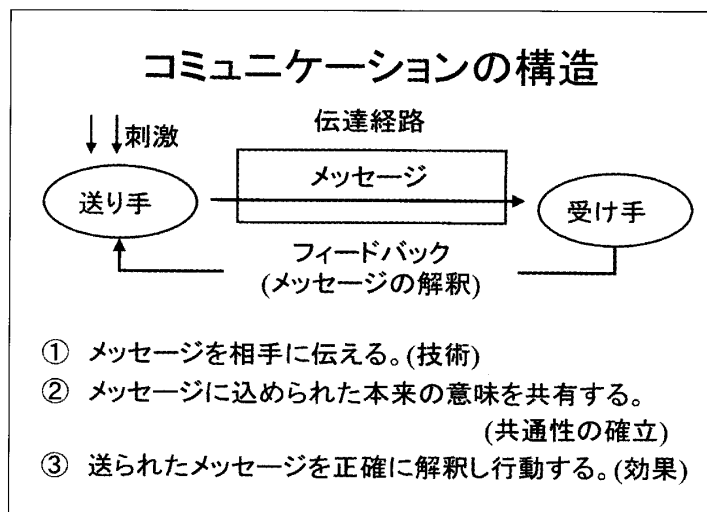


図1 コミュニケーションの構造

看護活動は、両面的コミュニケーションによって対象との信頼関係を築くことが究めて必要である。現実の場面では、一方通行のコミュニケーションを行っている場面もあり、対人援助技術を高め、両面的コミュニケーションを行うことによってこそ諸個人間でその意味をみいだすことが可能となる。

看護実践では、看護職が対人コミュニケーション場面のプロセスレコードによる研究が多くみられるが、人間理解のための体験学習・コミュニケーション・ゲーム・ロールプレイによったコミュニケーション・コンピデンスに焦点を絞ったり、その効果を探りぐりった研究は見られない。そこで、本研究は、看護における対人コミュニケーションにおける効果的な教育方法(人間理解のための体験学習・コミュニケーション・ゲーム・ロールプレイ)によったコミュニケーション・コンピデンスに焦点を絞った。そして、その効果とコミュニケーションの意味を探り、看護教育活動の示唆を得ることを目的とした。

用語の定義

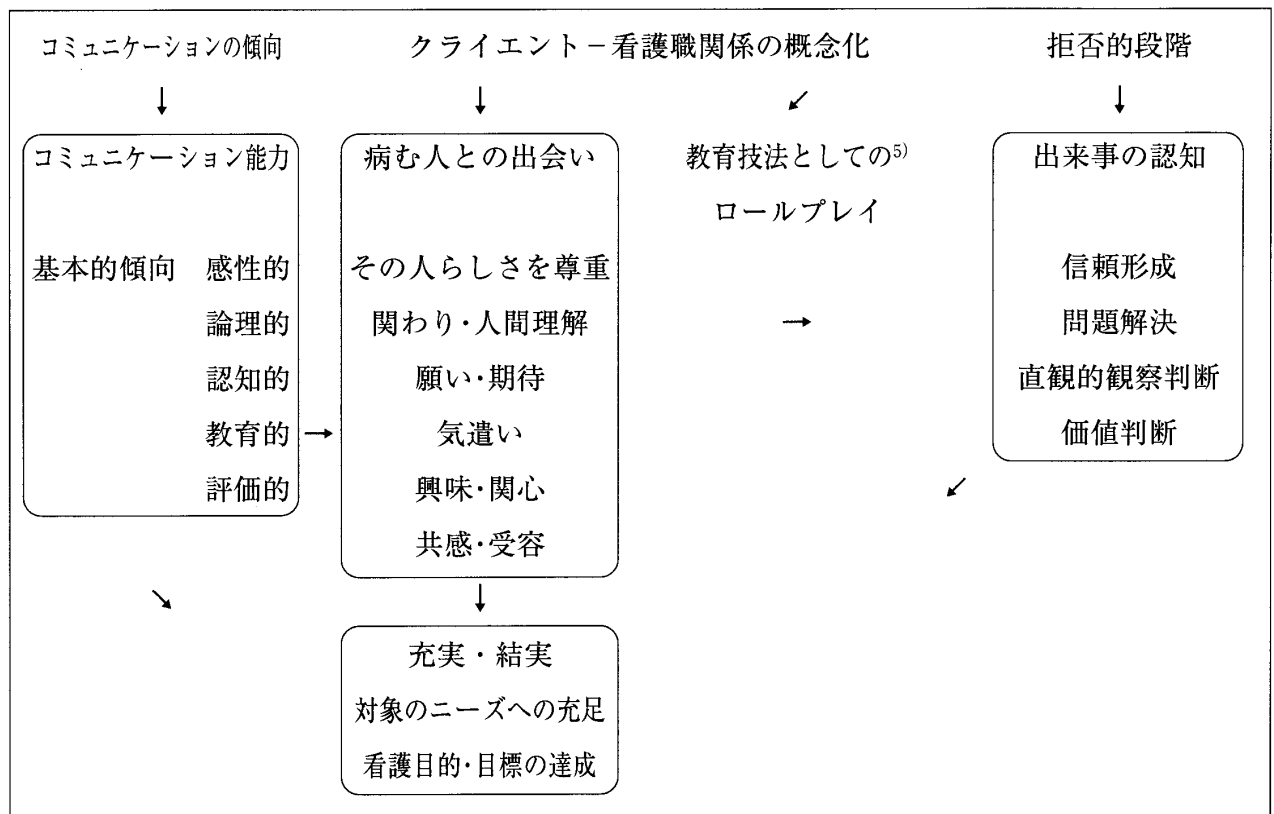
コンピデンス：その言葉は、「能力」「適正」という意味があり、コミュニケーション論の中で宮原は「対人関係においていかに効果的、かつ適切にその目的を達成するを含んでいる」⁴⁾と述べている。また、対人コミュニケーションと看護過程のコミュニケーションを統合する場

合、本論では、クライアント－看護婦関係において対人関係を発展していく3段階のトラベルビーの理論を参考としていくことにする。

第1段階は、出会い・知り合い・目標を共有する段階で、第2段階では課題達成のため関係を形成する段階、第3段階では関係促進し、統合・結実の段階で、これらの3段階を質的に分析とした。

実習指導者：基礎看護教育において指定された教育科目の講義・演習・実習を受講・修了後、実習指導、効果的に実習が展開できるための連絡・調整の役割を持つ者

概念枠組み



Ⅲ. 【研究方法】

1. 対象は、本研究に了解の得られた ①実習指導者講習会参加者95名 ②リーダーシップ研修中の2総合病院、臨床看護職・主任・婦長など計100名 ③K大学3年次生72名である。
2. 期間は、平成8年～13年。
3. 方法
 - 1) 体験学習の参加状況の分析
 - 2) 一方的コミュニケーションの演習の分析
 - 3) 状況設定課題のロールプレイ課題のシナリオの記述と演習・感想文等の内容分析

4. 研究手続き

- ① 実習指導者講習会参加者95名は、平成8年受講生50名、平成9年受講生45名は、2泊3日の中でコミュニケーションスキルとのリーダーシップ研修を行い受講動機と体験学習の関係を検討した。
- ② リーダーシップ研修中の2総合病院28名、臨床看護職・主任・婦長、72名計100名は、K大学3年次生72名は、コミュニケーションの定義・看護における対人コミュニケーションに関する講義演習を行った。その後、2場面の状況設定場面とロールプレイ課題にそったシナリオを記述してもらい、演習後、対人コミュニケーション能力及び感想文の内容分析を行った。

状況設定課題は、看護活動における気になったケアリングの状況設定を提示し、ロールプレイシナリオを30分間記述してもらい、その後、演習を行った。分析は、ロールプレイシナリオからの記述から、ケアリング・プロセスにおいて3つの情景から看護職者及び看護大学生がどのような発語があったのか。また、感想文からのその人なりの考え方、対人関係関係に関する記述をKJ法にてカテゴリー化して、その意味を抽出し、全体的な検討を行った。

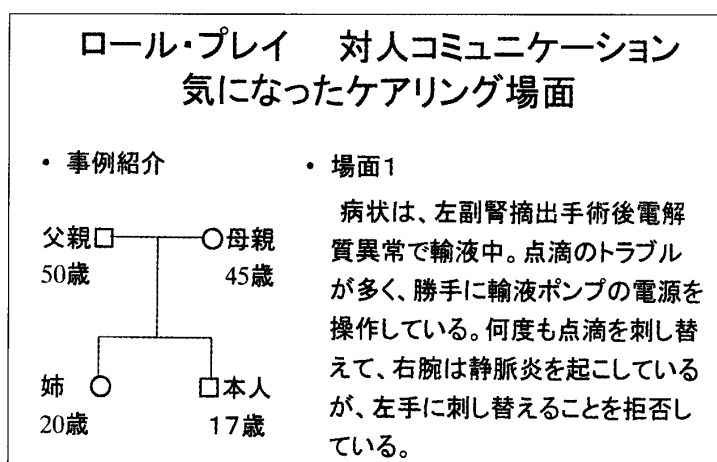


図2 ロール・プレイ 対人コミュニケーション 気になったケアリング場面

2. 期間は、平成8年～13年8月

前提として、看護職は、コミュニケーションの定義やコンピデンス、一方通行のコミュニケーションの演習を行った上で上記の手順を踏んだ。尚対象は、キャリア発達が異なる。

しかし、看護学生は、コミュニケーション論の基礎概念⁶⁾、シンボルとしてのコミュニケーション、コミュニケーション・コンテキスト、対人関係とコミュニケーション、対人コミュニケーションコンピデンス、説得のコミュニケーションコンピデンスなどで、集団の中でコミュニケーション、社会人としてコミュニケーションを展開する能力や自己の傾向性を

知り、援助関係がわかる。などの目標のもとに講義・演習を行っている。

また、対象は、医療チームの中で、多様な文化、生活習慣、価値観を理解し、個人・家族・地域などの特性を踏まえた相互の関係を理解し、対象のニーズを探索し、その意味を究明することが重要であることを教授—学習することを目的としていることを付け加えたい。

Ⅳ. 【結 果】

1. 体験学習の参加状況の分析

表 1 体験学習についての意見 上位5位まで 複数回答 n=95

	平成8年度	平成9年度	計
多くの人との関わりの中で学べた	12名/50人	11名/45名	23名
自分・他人を理解することについて学べた	10名	5名	15名
研修場所を近くに	6名	7名	13名
楽しく研修できた	6名	5名	11名
もっと自由時間が欲しい	2名	6名	8名

表 2 体験学習による人間理解の関係

項 目	平成8年度		平成9年度	
	相関係数	有意水準	相関係数	有意水準
自己理解と他者理解	0.59	***	0.58	***
自己理解と相互理解	0.55	***	0.61	***
自己理解とリーダーシップ	0.09		0.34	*
他者理解とコミュニケーション	0.72	***	0.21	*
他者理解とリーダーシップ	0.27		0.30	***
相互理解とコミュニケーション	0.53	*	0.51	*
相互理解とリーダーシップ	0.24		0.36	*
コミュニケーションとリーダーシップ	0.45	*	0.35	*

* $p < 0.05$ ** $p < 0.01$ *** $p < 0.001$

結果は、両者のレポート回収率が看護職79%、平均年齢43才で、大学生は、99%であった。

2. 一方的コミュニケーションの演習⁷⁾

演習を行わなくとも一方的コミュニケーションは、両面的コミュニケーションに比較して劣っていることは、明白である。しかし、対象は演習で体験することによって、送り手の一方的なコミュニケーションで不明なところが確認できず、対象の相互理解が阻害されることが理解できる。

一方通行的コミュニケーションの演習では、まずは、ルールを示す。質問はせず、全て無言で、白い加味に絵を描く。

- ① 紙の右上端から左下端に向かって線を引く。
- ② その引き終わったところに星を1つ描く。
- ③ 星の右側に三日月を左側上に雲を描く。
- ④ 三日月の下に家を1軒描く。
- ⑤ 家の横に木を3本描く。

予想される完成図形

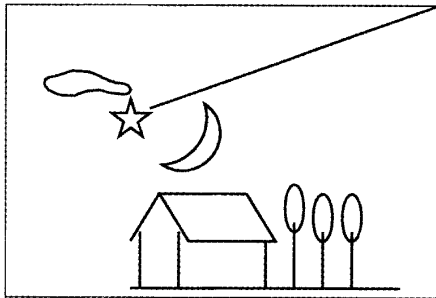


図3 予想される完成予定図

多くの人が描く例(紙を縦に使用)

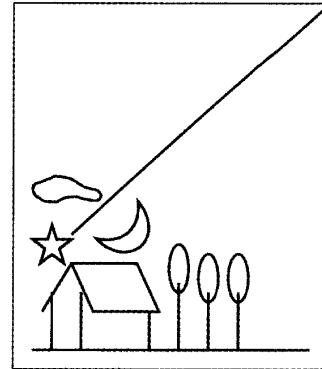


図4 多くの人が描く例

結果の予想される完成図形の一致%は、看護職が縦書14.3%、横書85.7%、看護学生が縦書90.5%、横書9.5%であった。

3. 状況設定課題のロールプレイ課題のシナリオの記述と演習・感想文等の内容分析情景1と2では、看護職が図2の2場面の如くであった。看護学生は図3の2場面であった。(対象の名前は、仮の名前である)。

ロールプレイシナリオと実施に関しては、表3-1・2の様に両者の発語数と項目コミュニケーションの円滑性の差異が見られた。両者の発語数は、看護婦が1842で、カテゴリ14、サブカテゴリが66であった。その発語の結果では、看護職では、評価的・調査的・解釈的発語が多く、意志決定、話しを促進する、チームメンバーの意見の尊重などで広い視野からの発語が見られたが、コミュニケーションは多様である。まさに、コミュニケーションは、10人10色であった、さらに看護職は役割意識などの項目が見られた。

表3-1

看護職	n=100	カテゴリー	66	サブカテゴリ	1,842
看護大学生	n=10	カテゴリー	104	サブカテゴリ	471

「コミュニケーション・コンテキスト」	<対人関係> <コミュニケーションの目的達成> <円滑なコミュニケーション> <信頼関係・手応え・偽りのない> <信頼関係・インフォームド・コンセント>
「効果的コミュニケーション」	<人間理解・クライアントの視点・励まし・共感・姿勢・距離・タッチング・相手の発言を素直に聴く>
「専門的コミュニケーションスキル」	<論理的・ケアリングコミュニケーション・フィードバック・意志の尊重・その人らしさの尊重・支持的・評価的・解釈的・意志決定・関係・関わり・対処・配慮・説得のコミュニケーション・観察・問題解決・ニーズの充足・医療チームの意見>
「効果的でないコミュニケーション」	<傷つける・先入観・偏見・感情移入のしすぎ・不自由・不安にさせてしまう・偽り・コミュニケーションの歪み・執拗な質問・強制話し腰を折る・脅威を与える・ギャップ>

表3-2

ロール・プレイ 発言 結果

	看護職	看護学生
サブカテゴリー	66	104
発言数	1842	471
項目	評価的(60) 調査的(47) 支持的(49)	対人関係の形成(29) 他者理解 メッセージの理解 } (24) コミュニケーション } 相手の話を聴く } (21) 傾聴

看護大学生は、発語数が471で、カテゴリー15、サブカテゴリーが104で、対人関係の形成、他者理解・自己理解、共感的理解、メッセージ理解、出会いを大切に、などで、発語数は少ないが、大学生は、効果ある意味のある沈黙や傾聴話し過ぎない、話しの腰を折らない

などを大切にしていた。

看護職と看護学生のコミュニケーション発語項目は表3-1、3-2の通りである。

クライアントと看護者・看護大学生の関係は、段階別結果分析で①～④に示す通りであった。

①～③は両者ともに同様な記述がみられましたが④の段階に差異が見られた。

看護婦は、不機嫌なクライアントの気持ちに近づき「点滴の必要性和納得する努力」をし、逃げない姿勢が見られた。

大学生はクライアントが「点滴は、痛いからいや」という拒否の場面で、それを肯定し、見ている「私もつらい」と共感した関わりをしている。

ロールプレイ演習後の感想では、両者ともに同様な感想が記述されていて、7項目が抽出された。因みに、看護婦は、クライアントのニーズに基づいた問題解決、説明と納得や専門的なコミュニケーションスキルを大切に、評価的、予測や推測の記述が見られ、知識や原則を大切にされた冷静なコミュニケーションが見られた。学生は、効果的コミュニケーションや効果的でないコミュニケーションなども大切に、おもいやりやフィーリングやタッチング感情の反応や意志の尊重を大切にされたフィーリングタイプのコミュニケーションが見られた。

結果 クライアントー看護者・看護学生関係

- ① 試しの段階 相互の反応を考えている。
- ② 拒否の段階 拒否等に隠された思いを探る。
- ③ 両者のパーソナリティの影響を考えた関わり段階
クライアントの理解、知る、心を寄せる。
- ④ 信頼関係の形成の段階の差異
看護大学生は、対象が「点滴は、痛いからいや」と言う拒否の場面で、それを肯定、見ている「私もつらい」と共感した関わりをしている。
看護職は、不機嫌な対象の気持ちに近づき「点滴の必要性和納得」の努力をし、逃げない姿勢がある。

4. 看護場面における対人コミュニケーションの特徴

1) コミュニケーションに関する実態

コミュニケーションの構成要素は、状況設定課題やロールプレイから見て、送り手であるクライアント、媒介するもの、受け手である看護職・看護大学生である。

① 送り手は、サインを出している。

クライアントは、看護職・看護学生の反応を常に意識して送り手は、サインを出している。クライアントは、看護職・看護学生の反応を、自分自身を傷つけ、拒否的言動を

発している。クライアントは、看護職・看護学生の関係を発展する段階では、「自分のことをどう思い、信頼出来る人かを試している」。

クライアントの拒否場面を看護職は、意味ある行動として思考と感情を共有している。

② 送り手からのありのままサインを受け取る。

看護職は、クライアントの行為をまた、輸液ラインを不注意に扱い、すぐ抜去してしまう困った人と決めつけていて、自己の準拠する枠組みで判断・評価している。

クライアントの拒否の裏に隠された思いは、「いらいらする。医療者の点滴をする技術のまずさを指摘」しているが、直接的な発語に現れていない。

クライアント－看護職関係を発展させるには、その人のありのままに受け止めることが重要である。送り手からのサインを看護職及び大学生は「痛くてつらいのよね」「私もあなたの痛みが身にしみてつらいのよ」と対象を認識し「思いに心を寄せ」「具体的根拠、即ち右腕の静脈炎の状況などを考え」「問題を解決するために対象のニードの充足や気持ちを大切に、信頼形成をしようとし、パーソナリティの影響も考え、家族の気持ちも受け入れた全体的な関わり」等と表現していた。

③ コミュニケーション手段としての媒介

コミュニケーション手段としては機器や道具がある。活用される機器は、今日的に機器として活用されているのがコンピューターがあるが、これは、非言語的手段の必要な発語不可能な対象に多い。この対象の場合は、言語的コミュニケーションが可能であるので、アルバムや癒しに使う音楽、抽象画などを使用することを進めた結果、家族のアルバムや癒し系の歌での心を癒していた。

Ⅳ. 【考 察】

1. 受講動機と体験学習による人間理解の関係は、「他者理解」と「コミュニケーション」が $r=0.772$ と強い相関関係が認められ、「自己理解」「他者理解」「相互理解」もかなりの相関関係が見られた。体験学習によって人間理解が動機づけられ、グループの中での協働的・主体的・創造的学習が発展している。

レポートの感想では、自己を冷静に、客観的に分析し、自然体で人と接することが出来、心良さに気づき、人間理解の良い機会となっている。研修生は、体験学習によって情緒的要素や意味を正確に知覚し、カール・R・ロジャーズが「共感的であることは、相手の内面的枠組みをあたかもその個人であるようにその意味を知覚する」⁸⁾述べていることが教育によって変化していて、効果が見られたと考える。

2. 一方的コミュニケーションの演習

演習を行わなくとも一方的コミュニケーションは、両面的コミュニケーションに比較して

劣っていることは、明白である。しかし、対象は演習で体験することによって、送り手の一方的なコミュニケーションで不明なところが確認できている。これは、対象の相互理解が阻害されることが理解できているので演習の効果であると考ええる。

このようなコミュニケーションの演習は、ロールプレイ演習や看護の実践を行う場合の参考として有効であることが判明した。

演習（看護職）

〈情景1〉

看護婦：山本さん。ハイ、お薬ですよ。

患者：いらぬよ。いつだってあなた達は、これをしなさい、あれをしなさいと言うばかりだ。自分で欲しい時に飲むよ！

看護婦：山本さんが苦痛に思っていることに気付かなくて申し訳なかったです。でも、この薬は山本さんの体が健康に向かうための大切な薬なんですよ。良くなってほしいのできちんと飲んでもらいたいです。

〈情景2〉

看護婦：タバコはだめですよ。

患者：このあいだまで私の係りだった清水さんはいい人だった。“いつでもタバコ吸っていいですよ”とってくれたから。

看護婦：お体のことを考えると、タバコを吸うのはあまりいいことではありませんよ。では、1日何本までというふうに決めておきましょうか。

演習（看護学生）

〈情景1〉

看護婦：山本さん。ハイ、お薬ですよ。

患者：いらぬよ。いつだってあなた達は、これをしなさい、あれをしなさいと言うばかりだ。自分で欲しい時に飲むよ！

看護学生：嫌な気分にならせたのならごめんなさい。でもこのお薬は、(効用について説明)だから、決められた時間に飲むようにしてくださいね。これからは、私たちも、言葉使いに気を付けますね。

〈情景2〉

看護婦：タバコはだめですよ。

患者：このあいだまで私の係りだった清水さんはいい人だった。“いつでもタバコ吸っていいですよ”とってくれたから。

看護学生：(タバコの影響について説明)だから吸わないほうがいいんですけど、急にやめるのが難しいのなら、先生とも話し合って少しずつでも減らしていきましょう。シールを貼る方法もあるので、いろいろ考えてみましょうか。

3. ロールプレイシナリオでは、両者ともに、クライアントと看護職者関係を概念化している。1) 試しの段階では、相互の反応を考え、2) 拒否の段階では、拒否等に隠された思いを探っていた。次いで、両者のパーソナリティの影響を考えた関わり、クライアントの理

解、知る、心を寄せる、対象の「注射が痛い」に対し、「注射だから痛いのは当たり前」と言う発語ではなく、「痛いのを受け止める」ことで信頼形成に近づく努力がなされていることにも表れている。

看護婦は、不機嫌な対象の気持ちに近づこうとし、説明と納得のための努力がなされていて、非効果的発語は見られず、経験とスキルの違いと考えられた。また、対象への愛と勇気と少々のお世辞がコミュニケーションを円滑にしていた。しかし、看護大学生は、拒否の場面で看護技術そのものに対する自信のなさで、クライアントのためと理解はしていても非効果的発語が12サブカテゴリーがあり、消極的対応となっていた。

特徴的なカテゴリーは、ケアリングとコミュニケーションスキルであって基礎看護学の学習と関連が見られた。一方、看護大学生は、ジョハリの窓の自己理解・他者理解に関する理論やコミュニケーション論学習したことを参考とし、相手の発言を素直に受け止めることで自己開示が拡大し、交流することが相互の信頼関係発展していることを重視していた。

両者ともに感受性は、共に有し、それが適切なコミュニケーションを促進していると考えられた。

コミュニケーションスキルは、時間的要素の影響が判明した。看護婦はクライアントへの対応を急いで終結しようとする傾向が見られたのは、後の看護業務との関連が強いと考えられる。また、評価的、解釈的、教

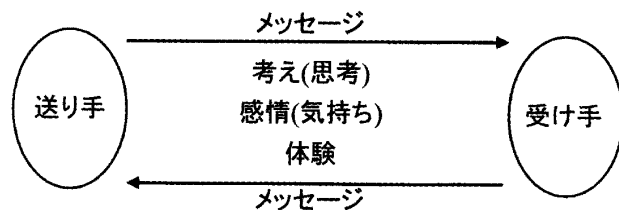
ロールプレイングの感想文からの7つの視点

- ① クライアントをよく見ているか
 - ・クライアントを見下ろしていた。・よく見てクライアントの気持ちをわかろうとしていた。・相手のことを気遣っている。
- ② クライアントが話しやすい姿勢をとっているか
 - ・威圧感を感じさせている。・やさしく相手を思いやって接していた。
- ③ クライアントとの距離は適切か
 - ・心が遠い。・信頼関係を築けそう。
- ④ クライアントの表現を促す／タッチング
 - ・クライアントの声がおびえている。
- ⑤ クライアントの問題を理解するように対応する
 - ・気持ちを優先していた。・問題は明確にされていた。・愛が感じられない。・クライアントのペースに合わせて気遣いの心が見られる。
- ⑥ 聴く力・技術
 - ・気持ちを聴こうとする。
- ⑦ 問題の解決・ニーズの充足にむかう／クライアントの自助力を活用する
 - ・気持ちを大切にしている。・問題解決しようとしている。・信頼関係を作ろうとしている。

非言語的コミュニケーション

* 人が伝えたいことには、「内容」と「感情・気持ち」がある。

↓
非言語的コミュニケーション手段で表現されることが多い。
このメッセージを見逃さない観察力と感性が要求される。



育的態度の発語が多いのは、看護業務の調整が重要な因子であると考えられた。また、このとは、キャリア発達の影響と考えられた。

本研究により対人関係スキルは、自己のコミュニケーションの傾向性を踏まえた上での対応が重要であることが判明した。看護婦・看護学生は一人一人個性のある存在なので対象に影響を及ぼし、送り手の行動に変化を与えていた。受け手である看護者の姿勢は、コミュニケーションの成立に影響することもわかり、受け手はコミュニケーション能力を高めることが必要であることが示唆された。

看護職は、対象者が自己の意志を表明出来るよう助け、傾聴し、反応を感じ専門的看護実践能力を高めることと教育方法の工夫でコミュニケーション能力が高められることも判明した。この研究は、状況設定問題の看護婦・大学生が記述したシナリオとロールプレイ後の感想文分析なので、実際の看護過程の分析ではない限界がある。

また、論理的なコミュニケーションは、一定の流れがあり、フィードバックし、相手を楽しんだり、意図的に関わることによって対人コミュニケーション能力が高められると考えられる。その方法は、多様であり、対人コミュニケーション能力もキャリア発達や、個人の価値ある目的によって異なることが判明した。

4. 看護場面における対人コミュニケーションの特徴では、

① 送り手は、サインを出しているに関して、両者の関係を確かなものとするには、看護職が無条件に対象の存在を尊重することから始まると考える。

クライアントの拒否場面を看護職は、意味ある行動として思考と感情を共有することが重要である。そして、看護職は、対象を理解し、病む人の回復に向けて共有するものを確信しない限り意味深い行為になり得ない。

② 送り手からのありのままサインを受け取るに関して、看護職は、クライアントの行為をいつも輸液ラインを不注意に扱い、すぐ抜去してしまう困った人と決めつけていて、自己の準拠する枠組みで判断・評価している。

この様な場合、國岡らの開発したムードスケール（気分の尺度）⁹⁾によって対象の気分や状況を観察判断することがクライアントの快・不快を客観的に測定出来て有効と考える。

この尺度は、看護者の一般的に主観的と言われる価値や信条などによる準拠枠、ひらめきなどによって直観的に「おや、おかしい、変だ」¹⁰⁾と感じた田邊元による先見性¹¹⁾を基にしている。さらに専門的知識や経験を通して思惟過程、即ち、思い、考え、対象のレベルやライフサイクルにおける発達段階、健康のレベルを健康問題として全体的に捉えている。

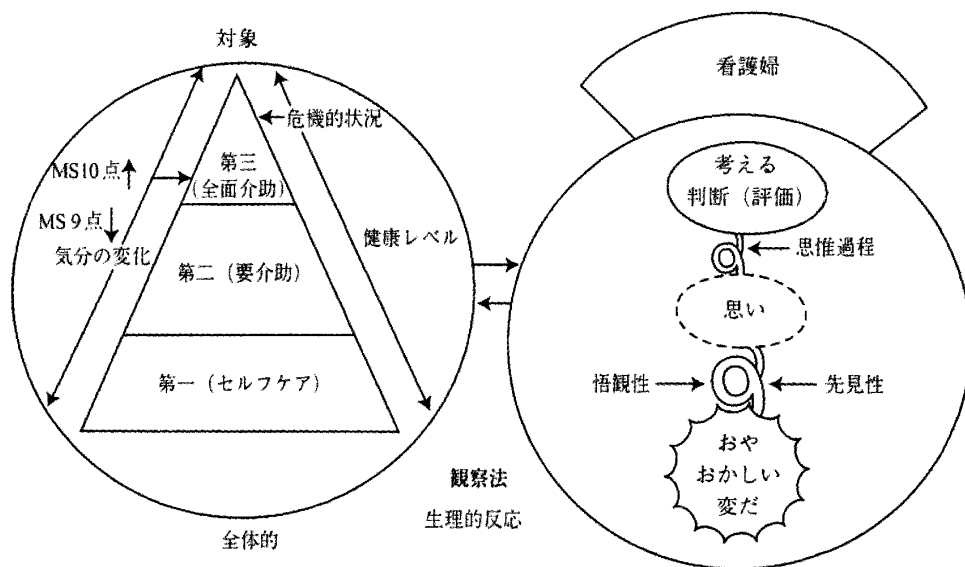
看護職者は、臨床において直観的観察判断を行っていることもあるが田邊の言う「先見性と悟観性を駆使しながら思惟過程を経て」¹²⁾観察された情報の判断・評価をもとに意志決定を行っている。主観的と言われた看護者の直観的観察判断の有用性は、人間の五感¹³⁾

として統合的に機能する総合的根源的な感覚を意味している。

中村雄二郎の主張である「洞察力に富んだ豊かな知」¹⁴⁾は、これに類似するのかもしれない。

クライアントの拒否の裏に隠された思いは、「いらいらする。医療者の点滴をする技術のまずさを指摘」した発語に現れている。クライアントー看護職関係を発展させるには、その人のありのままに受け止め、「痛くてつらいのよね」「私もあなたの痛みが身にしみてつらいのよ」と対象を認識「思いに心を寄せ」、「具体的根拠、即ち右腕の静脈炎の状況などを考え」「問題を解決するために対象のニードの充足や気持ちを大切にし、信頼形成をしようとし、パーソナリティの影響も考え、家族の気持ちも受け入れた全体的な関わり」等に表現されている。これらの演習は、受け手の考えや行動に変化を与えていたので効果があったと考える。

図 看護者の直観的観察判断の構造 気分の尺度との関連

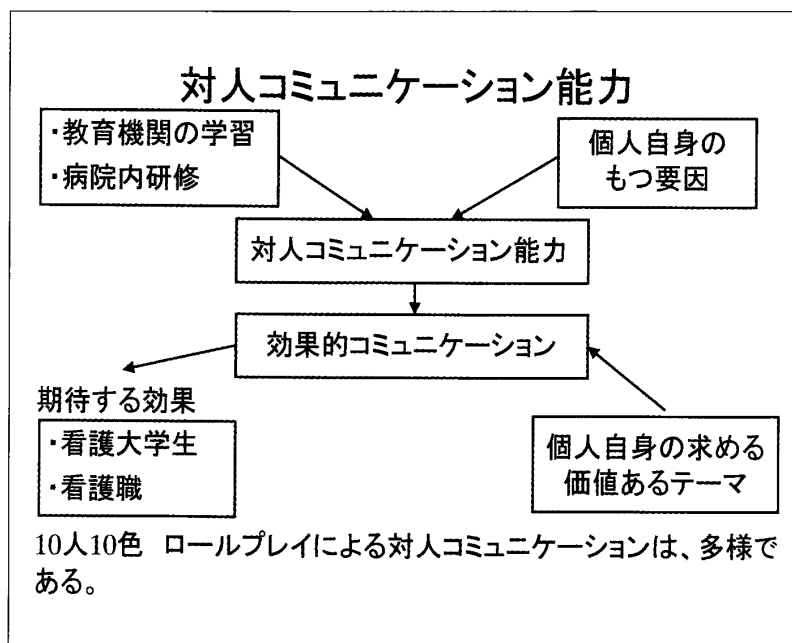


徳永は、「病は、人間存在にもたらす普遍的な意味がある」¹⁵⁾と考えられるので病む人の体験を探索することは、重要である。

送り手のサインをキャッチし、意味を理解することは、看護者の姿勢や人間性、看護観によって影響し、変化するといえる。従って看護職は、常に自己を振り返り、感性を磨き人として成長していくことが大切な要因である。

受け手である看護職は、サインの意味をいかに理解しようと試み、正確に理解することと援助するために、コミュニケーション・コンピデンスという言葉の「能力」「適正」という意味を追求し、宮原の「対人関係においていかに効果的、かつ適切にその目的を達成するを含んでいる」ということを究めて行くことが示唆された。

対人コミュニケーション・コンピデンスは、知識、認識のレベルと実際の行動レベルがあり、その目標と相手との関係を理解したり、その状況で起こり得る問題点を予測したり、評価することを意味し、自己目的達成、対人関係維持、発展のためバランスを身につけている状態を意味している。今後も究めていくことが重要である。



トラベルビーは、看護におけるコミュニケーションの意味は、「看護婦が人間対人間の関係を確立するためのプロセス」¹⁶⁾でそれを維持発展する信頼関係は、看護の手段としての行為とコミュニケーションの行為が織りなすプロセスがその効果を左右すると考える。

V. まとめ

1. 効果的コミュニケーションは、コミュニケーションの動機である 1)動機づける 2)興味を喚起する 3)勇気づける 4)考え方を变化させる 5)問題を解決する 6)行動の方向性を示す 7)行動のエネルギーを与える 8)新しい価値を創造する
2. 非効果的コミュニケーションは、コミュニケーションを歪曲する要因である 1)送り手と受け手の信頼性がない 2)コミュニケーションの一方通行 3)組織の中でのコミュニケーションの歪み 4)情報内容の特性 5)組織の硬直性 6)論理性と感性のなさ

本研究では、クライアント－看護婦関係において対人関係を発展していく段階をトラベルビーの理論を参考とし、第1段階を出会い・知り合い・目標を共有する段階、第2段階を課題達成のため関係を形成する段階、第3段階を関係促進し、統合・結実の段階として学習している。

しかし、多様・かつ混沌とした時代にあって看護職は、多様なライフスタイルや年代、立場の人々と対応可能なコミュニケーション能力を発展させる必要がある。

VI. 本研究の限界と今後の課題

この研究は、状況設定問題の看護婦・大学生が記述したシナリオとロールプレイ後の感想文分析なので、実際の看護過程分析ではない限界がある。

今後看護実践のコミュニケーションプロセスを質的に把握する必要がある。

引用文献

- 1) 真壁伍郎 看護しつつ生きる何 日本看護協会出版会 p.64-65 1968
- 2) Joyce Travelbee 長谷川 浩他訳 人間対人間の看護医学書院 p. 3
- 3) Rogers, M.E The theoretical basis of nursing. Philadelphia Davis 訳本 樋口康子・中西睦子 ロジャー看護論 医学書院 1979
- 4) 宮原 哲 入門 コミュニケーション論 松柏社 p.69 1962
- 5) 川野雅資他 患者-看護婦関係とロールプレイ 日本看護協会出版会 p.52 1997
- 6) 宮原 op cit pp. 1-122
- 7) 坂口順次 実践・教育訓練ゲーム 日本生産性本部 p.65 1998
- 8) カール R ロジャーズ 畠瀬直子訳 共感-実存を外側から眺めない関わり方 人間の心理学 創元社 p.131-132
- 9) 國岡 照子 小林八代枝 他 Mood Scales-MS の信頼性と妥当性の検証-Health Sciences 6 44-55-1990
- 10) 國岡 照子 小林八代枝 他 看護者の直観的観察判断の有効性-MoodScalesVitalsign および看護者の組織的観察との関係 Health Sciences 10 288-298 1994
- 11) 田邊 元 科学概論 岩波書店 p 38-56 1918
- 12) 田邊 元 科学概論 前掲書
- 13) 中村雄二郎 共通感覚論 岩波書店 1975
- 14) 中村雄二郎 パトスの知 筑摩書房 1982
- 15) 徳永幸子 病の存在論 地湧社 p 131 1984
- 16) Joyce Travelbee 長谷川 浩他訳 人間対人間の看護 医学書院 p. 4