

報告

臨地実習における看護学生の傾聴の捉え方と姿勢

池本萌香<sup>1)</sup> 井上舞子<sup>2)</sup> 岡崎葵<sup>3)</sup> 佐藤弥生<sup>4)</sup> 花光美菜<sup>5)</sup> 高橋美美<sup>6)</sup>

呉共済病院<sup>1)</sup> AOI 国際病院<sup>2)</sup> 倉敷中央病院<sup>3)</sup> 日之影町役場<sup>4)</sup>

和歌山県立医科大学附属病院<sup>5)</sup> 高知大学教育研究部医療学系看護学部門<sup>6)</sup>

Nursing students' perspectives on and attitudes towards active listening in  
on-site training

Moeka Ikemoto<sup>1)</sup> Maiko Inoue<sup>2)</sup> Aoi Okazaki<sup>3)</sup>

Yayoi Sato<sup>4)</sup> Mina Hanamitsu<sup>5)</sup> Mimi Takahashi<sup>6)</sup>

Kure Kyosai Hospital<sup>1)</sup> AOI Universal Hospital<sup>2)</sup> Kurashiki Central Hospital<sup>3)</sup>

Hinokage Town Office<sup>4)</sup> Wakayama Medical University Hospital<sup>5)</sup>

Kochi University Research and Education Faculty Medicine Unit,

Nursing Sciences Cluster<sup>6)</sup>

要 旨

本研究の目的は、臨地実習における看護学生の傾聴の体験から、傾聴の捉え方と姿勢を明らかにすることである。A大学医学部看護学科4年生のうち、同意が得られた10名に半構成的面接を行い、質的帰納的に分析した。結果、傾聴の体験からは80サブカテゴリーと23カテゴリーに整理され、きっかけに関する2カテゴリー、ねらいについての5カテゴリー、実施時に意識したことを示す6カテゴリー、実施することによる学生自身の思いや考えに関する7カテゴリー、患者に表れた変化を示す3カテゴリーの5つの要素に集約された。体験を通してどのように傾聴を捉えているかは14サブカテゴリー、6カテゴリーが抽出された。学生は患者に関心を持って関わることができており、傾聴の困難を感じながらも、試行錯誤の中で技術を身につけていた。また実習後に学生は、経験の蓄積によってできる看護行為であると傾聴を捉えていることがわかった。

キーワード：傾聴，臨地実習，看護学生

Abstract

This study aimed to identify nursing students' perspectives on and attitudes towards active listening based on their experience of on-site training. Semi-structured interviews were conducted involving 10 fourth-year nursing students of A University Faculty of Medicine, who agreed to participate in this study. The obtained data were analyzed using a qualitative and inductive approach. As the results, the experience of active listening was divided into 80 sub-categories and 23 categories consisting of 5 elements: 2 categories on chances, 5 categories on the purpose, 6 categories on attention paid during listening, 7 categories on students' feelings and thoughts about listening, and 3 categories on changes observed in patients. Also, 14 sub-categories and 6 categories were extracted concerning how the students viewed active listening through on-site training experience. The results showed

受付日：28年6月30日 受理日：28年9月29日

that the students could be actively involved with patients, and managed to acquire skills while experiencing difficulties listening. The results also revealed that the students viewed active listening as a nursing action which can be practiced by the accumulation of nursing experiences.

**Keyword:** active listening, on-site training, nursing students

## 【緒 言】

近年、医学の進展によって多くの人々が病気と共存しながら生活できるようになり、日常生活のニーズに応えるケアだけでなく、精神面におけるケアが重要視されるようになってきた<sup>1)</sup>。それに伴い看護においても、傾聴という関わりがより求められるようになり、看護教育の中でも傾聴をもとにした関わり的重要性が考えられるようになってきた。

一般的に、看護における傾聴とは、「深く耳を傾けること、相手が何を話しているのか、何を話していないのかを同時に聞き取ること」<sup>2)</sup>であり、事例を通して考察した富山<sup>3)</sup>によると、患者に積極的に関心を寄せ、聴く姿勢を保ちながら、患者と信頼関係を築き、今後の展開を予測しながら肯定的・支持的な態度で自尊心を高める言葉かけや役割の提供を行ったり、有能感を感じさせる動機づけを行うこととして、話をただ「聴く」とは異なる側面が述べられている。そのような傾聴は患者への効果として『①相手が気持ちや考えを表出する、②相手が「気持ちや考えが整理できた」と言う、③相手の感じるつらさが軽減する』<sup>4)</sup>という効果をもたらすことが期待される。また傾聴についての概念分析を行った長尾の研究<sup>5)</sup>では、看護師が傾聴を行う際に十分なスキルを習得していることが先行要件として述べられており、看護基礎教育での習得過程は注目される。しかし看護技術の習得途中である看護学生は、看護師に比べスキルが未熟であり、傾聴の効果を十分感じることは難しい面もあると推測されるが、臨地実習中の傾聴への理解と技術習得につながる体

験過程を明らかにした研究はみられなかった。よって、本研究の目的は、臨地実習における看護学生の傾聴の体験から、傾聴の捉え方と姿勢を明らかにすることとした。これにより看護学生が傾聴を行うことの意味を見出し、また看護技術としての傾聴を意識することで看護力が向上することが期待できると考える。

### 《用語の定義》

傾聴：看護場面における研究から<sup>2)3)4)5)</sup>、「患者との信頼関係を築き、精神状態を安定させることを目的とした看護行為の一つであり、経験を重ねて習得していく技術」とする。姿勢：構えという意味を含み、「物事に対する時の体の構えや心の持ち方」<sup>6)</sup>である。物事への振る舞いにより焦点が置かれる「態度」とは区別して用いる。

## 【方 法】

1. 研究デザイン：質的帰納的研究
2. 対象者：A大学 4年生（カリキュラムの異なる3年次編入生は除く）のうち、実習で傾聴をした場面を話すことに同意が得られた学生とした。
3. データ収集期間：平成27年7月～9月
4. データ収集方法：インタビューガイドを用いた半構成的面接を行った。インタビュー時間は40分を目安とし、説明等を含めて60分以内で実施した。内容は同意を得てICレコーダーに録音を行い、実習中に関わりの中で傾聴を行ったと感じた場面について、その体験を経て傾聴についてどのように考えるようになったかについて自由

に語ってもらった。

5. **分析方法：**録音した面接内容から逐語録を作成し、データの全体像の把握を行った。データは単独で理解可能な文章単位(コード)に整理し、複数のコードの共通点を分類、サブカテゴリーに整理した。その後、共通の意味をカテゴリーとして抽出し、相互の関連を検討して構造図を作成した。
6. **信頼性・妥当性の確保：**インタビューガイドはプレテストを実施し、信頼性・妥当性を検討した上で修正を行ってから、対象者への面接を実施した。各分析段階に研究者間で検討しながら進めた。文章単位(コード)に整理するにあたって同意が得られた研究参加者によるメンバーチェック(データの解釈が妥当であるかを確認)<sup>6)</sup>を行い、データの確実性を確保した。
7. **倫理的配慮：**本研究は、高知大学医学部倫理委員会の承認を得て実施した。まず実習で患者への傾聴を体験した研究参加者を募り、インタビュー実施前に文書および口頭で研究の意義および目的、個人情報保護の方法について説明し同意書の署名を得て実施した。同時に、インタビューを途中で辞退する権利があること、研究に協力しなくても不利益を被ることはないということを説明し、研究への参加の任意性を保証した。個人情報の保護として、個人が識別できる情報の全部または一部を取り除いたものをデータとして保存し、個人と無関連の符号を機械的につけて分析した。

## 【結 果】

### 1. 研究参加者の概要

研究参加者は10名であり、全員女性であった。語られた傾聴の体験は、5名が2つの実習領域による計2場面について、他は1領域の1場面であった。実習領域については、精

神看護学(5場面)が最も多く、次いで小児看護学と高齢者看護学(3場面)、成人看護学—慢性疾患看護(2場面)、公衆衛生看護学(1場面)であった。

### 2. カテゴリーとサブカテゴリーについて

分析の結果、傾聴の体験について80サブカテゴリーと23カテゴリーに整理された。きっかけに関する2カテゴリー、ねらいについての5カテゴリー、実施時に意識したことを示す6カテゴリー、実施したことによる学生自身の思いや考えに関する7カテゴリー、患者に表れた変化を示す3カテゴリーの5つの要素に集約された(表1)。体験を通してどのように傾聴を捉えているかは14サブカテゴリー、6カテゴリーが抽出された(表2)。以下、カテゴリーを【 】,サブカテゴリーを< >、代表的なコードを[ ]で示す。

#### 1) 傾聴を行うことになったきっかけ

傾聴を行うことになったきっかけは、【患者の様子から傾聴の必要性を感じた】、【アドバイスを受けた】の2カテゴリーで構成された。これらは実習の場で、学生が傾聴の必要性をどのように感じ、判断して行ったのかを示すものであった。

【患者の様子から傾聴の必要性を感じた】は、協力者10名全員から抽出され、[明るくテレビの話や家族の話をしているうちに、患者さんが「情けない」とつらそうな表情をした]などの<気持ちを表す発言や表情がみられた>ことや、また[患者さんがいつもと様子が違うと思った]などの<普段の様子と違った>という相手の状況をキャッチし、日常生活とは違う病院という環境の中で<話し相手が必要と判断した>、言えないままになっている現状があるのではと<現状を改善しようと思った>が含まれた。【アドバイスを受けた】は、<看護師からのアドバイスを受けた>のサブカテゴリーから構成され、[患者との関

表1 臨地実習における傾聴の体験の構成内容

	カテゴリー	サブカテゴリー		カテゴリー	サブカテゴリー	
き っ か け	患者の様子から傾聴の必要性を感じた	気持ちを表す発言や表情がみられた	傾聴を困難だと感じた	傾聴を困難だと感じた	きき方がわからなかった	
		普段の様子と違った			疑問を感じながら行った	
ア ド バ イ ス を 受 け た	アドバイスを受けた	話し相手が必要と判断した	傾聴を困難だと感じた	傾聴を困難だと感じた	傾聴した達成感は得られなかった	
		現状を改善しようとした			最初は一方的に話をしてしまっていた	
ね ら い	精神の安定をはかること	気持ちの表出の促し	きく姿勢や態度の変化	きく姿勢や態度の変化	最初は傾聴できていなかった	
		疑問や悩みを解決する			話の捉え方が難しかった	
		気持ちの整理をする			話をきいてつらくなった	
	知りたいと思った	患者のこともっと知りたい気持ち			授業の演習ではできていなかったと感じた	
	関係づくり	一緒にいること			傾聴は難しかった	
効果を期待していない	効果は期待していない	きき方について考えた	患者が話しやすい態度できく			
ねらいをもっていない	ねらいを意識して関わっていない	自分のききたいことにこだわらない	患者について知ろうと思うようになった			
意 識 し た こ と	非言語的手段を使う	相槌をうつ	実施しての思いや考え	関わりの変化	積極的に関わろうと思った	
		きいているということを示す			臨地実習までは傾聴を意識していなかった	
		目を見る、目線を合わせる			コミュニケーションをとれるようになった	
		タッチングする			看護に生かすことができた	
		座る位置を考える			関わり方を考えた	
		そばにいる			会話を整理できるようになった	
		表情を意識する			気軽に会話できるようになった	
		穏やかにきく			患者から話してくれると嬉しかった	
	時間を気にしない	実習を通して傾聴ができるようになった				
	患者に気をつかわせないようにする	患者の気持ちを知ることができた				
	言語的手段を使う	声のトーンに気をつける			患者について理解を深めることができた	患者のペースを把握した
		自分の気持ちも含めて反応を返す			患者にとっての問題点を知ることができた	
患者に合わせる	患者のペースで話してもらう	重要性を学んだ	重要性を学んだ	話しやすい態度や姿勢を示すことの重要性を学んだ		
	患者の様子を見て傾聴するタイミングをはかる			関係をつくることの重要性を学んだ		
気持ちに寄り添う	患者のことをよく知ろうとする	傾聴を実施しやすくなった	傾聴を実施しやすくなった	きくことの重要性について学んだ		
	患者の気持ちの表出に注意する			臨地実習を通して傾聴について理解した		
	患者の思いを考えながらきく			傾聴の重要性を実感した		
問いかけを工夫する	患者の話に否定せずありのまま受け止める	臨床で傾聴を実施することへの考えを持った	臨床で傾聴を実施することへの考えを持った	イメージしやすくなった		
	気持ちに寄り添う			考えていたより難しくなかった		
環境をつくる	患者自身について以外のこともきく	精神的に安定した	精神的に安定した	看護師としての理想像をもった		
	徐々にききたいことをきく			看護師は傾聴するための十分な時間がないかもしれない		
環境をつくる	患者の発言について捉え方を迷ったときは確認する	信頼関係が築けた	信頼関係が築けた	会話の内容が増えた		
	プライバシーに配慮する			頼ってくれるようになった		
	準備をして傾聴する	疾患への影響はない	疾患への影響はない	症状の変化はなかった		

表2 看護学生の傾聴の捉え方の構成内容

カテゴリー	サブカテゴリー
患者の内面に焦点をあてること	患者の気持ちを表出してもらうことである
	思いや考えをきくこと
傾聴の姿勢をもってきくこと	ただきくだけではない
	思いを受け止めること
	共感する姿勢をもつことである
	患者の気持ちにこたえることである
	相手の気持ちを考えながら話をきくことである
信頼関係を築くこと	コミュニケーションと同じである
	人間関係を築くものである
	患者についての情報を得る
情報を得ること	患者についての情報を得る
経験の蓄積によってできる	スキルを習得して行うものである
看護行為である	ケアになると考える
	寄り添う看護である

わり方で迷ったので看護師に相談し、患者さんの話を聞くだけでもいいのではないかというアドバイスをもらった] [訴えをただきいているだけだと思ったので、看護師に相談すると、そのきくことが今一番大事だと教えてもらい、傾聴することを意識した] といったものが含まれた。

## 2) 傾聴を行うことのねらい

傾聴をすることのねらいは、【精神の安定をはかること】、【知りたいと思った】、【関係づくり】、【効果を期待していない】、【ねらいをもっていない】の5カテゴリーで構成された。これらは、その場面で傾聴を行うことによって期待される結果を学生がどのようにもっていたかを示していた。

【精神の安定をはかること】は、〈気持ちの表出の促し〉〈疑問や悩みを解決する〉〈気持ちの整理をする〉の3サブカテゴリーから構成されていた。これらの介入的な関わりを通して、患者の精神の安定をねらいとした傾聴の実施を表していた。【知りたいと思っ

た】は、患者について〈知りたいと思ったから〉のサブカテゴリーから構成され、[情報収集も終わっていて、表情も見つめられるようになっていて、もっと患者のこと知りたいと思った] [患者について理解したいという思いから傾聴していたかなと思う] という内容が含まれた。【関係づくり】は、〈一緒にいること〉〈人間関係を築く〉の2サブカテゴリーから構成された。これらカテゴリーからは患者に置かれた学生の視点が示された。

一方、【効果を期待していない】は、〈効果を期待していない〉のサブカテゴリーから構成され、これは傾聴の必要性を感じ、傾聴を実施するために患者の元へ訪室するが、その効果は期待していないということを表わしていた。【ねらいをもっていない】は、〈ねらいを意識して関わっていない〉〈実習後に傾聴していたと気づいた〉の2のサブカテゴリーから構成されていた。サブカテゴリーの〈ねらいを意識して関わっていない〉は [話をきいている時には患者さんの言うまを受け入れていて、傾聴のねらいとかは意識していない] 等、必ずしもその場面でねらいが意識されてはいないことを示しており、〈実習後に傾聴していたと気づいた〉は [話の内容から思い返すと、あのかかわりは傾聴だったと思うことがある] といった内容が含まれていた。

## 3) 傾聴を実施する際に意識したこと

傾聴を行った場面で、学生がどのようなことを意識していたのかについて【非言語的手段を使う】【言語的手段を使う】【患者に合わせる】【気持ちに寄り添う】【問いかけを工夫する】【環境をつくる】の6カテゴリーで構成され、傾聴の具体的な技術面が示された。

学生自身の非言語・言語的メッセージが相手にどう届くのかを意識していることが【非言語的手段を使う】【言語的手段を使う】のカテゴリーに含まれた。【非言語的手段を使

う】は〈相槌をうつ〉などの10のサブカテゴリーから構成され、目線や表情等の基本的コミュニケーション技術の他に、[話を聞いている間は時間を気にする様子は見せないよう心掛けていた] ように〈時間を気にしない〉態度や、[相手が気を使わずに話せるようにきく態度に気をつけていた] こと等で〈患者に気を使わせないようにする〉配慮をしたことを示していた。【言語的手段を使う】は、〈声のトーンに気を付ける〉〈自身の気持ちも含めて反応を返す〉といった何をどのように言葉に表すか、そして患者の表現にそって〈話を繰り返す〉ことで構成された。

【患者に合わせる】は、[間を大切にし、質問しすぎない、患者のペースで話してもらうことに気がつけた] ように〈患者のペースで話してもらう〉を意識したこと、[話が続きかない時は一度退出し、時間をあけて再訪室する] 等の〈患者の様子を見て傾聴するタイミングをはかる〉サブカテゴリーで構成された。【気持ちに寄り添う】は〈患者のことをよく知ろうとする〉姿勢から、〈患者の気持ちの表出に注意する〉注目のあり方、〈患者の思いを考えながら聴く〉こと、〈患者の話の否定せずありのまま受け止める〉こととして〈気持ちに寄り添う〉という意識のあり方が示された。【問いかけ方を工夫する】は、[初対面であっても患者さんの生活背景や家族歴も傾聴する姿勢として大切にしている] 等の〈患者自身について以外のこともきく〉ことを意識しながらも、焦らずに〈徐々にききたいことをきく〉ことや〈患者の発言についてとらえ方に迷った時に確認する〉の工夫で構成された。【環境をつくる】は〈プライバシーに配慮する〉〈準備をして傾聴する〉の2のサブカテゴリーで構成されていた。

4) 傾聴を実施したことによる学生の思いや考え

傾聴したことによる思いや考えとしては、【傾聴を困難だと感じた】、【きく姿勢や態度の変化】、【関わりの変化】、【患者について理解を深めることができた】、【重要性を学んだ】、【臨床で傾聴を実施することへの考えを持った】、【傾聴を実施しやすくなった】の7カテゴリーで構成された。これらは、主に実習での傾聴の実践を通して、学生自身の気づきと変化、そして学びのつながりを示すものであった。

【傾聴を困難だと感じた】には、[不安をきくってことに対して、きき出し方とか、どう広げていけばよいかまだ分からない] といった〈きき方が分からなかった〉こと、「これでいいのだろうか」という〈疑問を感じながら行った〉、そして〈傾聴した達成感は得られなかった〉等の難しさを感じたこと、〈最初は一方的に話をしてしまっていた〉や〈最初は傾聴できていなかった〉として、実践の浅い学生にとって容易でない面もあったことが示された。

【きく姿勢や態度の変化】では、実践経験の少なさから〈臨地実習までは傾聴を意識していなかった〉自分への気づきから、〈きき方について考えた〉機会となり、〈患者が話しやすい態度できく〉ことや〈自分自身のききたいことにこだわらない〉、〈患者について知ろうと思うようになった〉という変化への気づきが含まれた。また【関わりの変化】として、〈コミュニケーションをとれるようになった〉、〈看護に生かすことができた〉は、例えば [傾聴し相手の思いを知る過程で、どのように関わるべきかを考えるようになった] ように〈関わり方を考えた〉こと、その患者との〈会話を整理できるようになった〉こと、〈気軽に会話できるようになったこと〉等、患者－看護者関係を意識するような関わ

りへの変化の気づきを示された。【患者について理解を深めることができた】は、〈患者の気持ちを知ることができた〉、〈患者のペースを把握した〉、〈患者にとっての問題点を知ることができた〉といった、傾聴を通じた患者理解の内容で構成された。

【重要性を学んだ】は、自ら実践したことで改めて、〈話しやすい態度や姿勢を示すことの重要性を学んだ〉、〈関係をつくることの重要性を学んだ〉、〈きくことの重要性について学んだ〉、〈臨地実習を通して傾聴について理解した〉重要性を示すサブカテゴリーで構成された。同時に実践できたことは、【傾聴を実施しやすくなった】面もあることを示し、[イメージしやすくなった]、[考えていたより難しくなかった]という学生の思いで構成された。

【臨床で傾聴を実施することへの考えをもった】は〈看護師としての理想像を持った〉〈看護師は傾聴するための十分な時間がないかもしれない〉の将来に対する2サブカテゴリーから構成された。〈看護師としての理想像〉は[患者が思いなどを話したいときにそのタイミングできくことができるような看護師になりたい]という思いがあり、〈看護師は傾聴するための十分な時間がないかもしれない〉は[経験を積んでいきたいと思うけど、看護師になると業務の忙しさで傾聴を行えなくなるのではないかと、傾聴に意識がいかないのではないかと不安]等の内容が含まれた。

#### 5) 患者に表れた変化

患者に表れた変化は、【精神的に安定した】、【信頼関係が築けた】、【疾患への影響はない】の3カテゴリーで構成され、傾聴を実施して患者に表れた効果の側面を示すものであった。

【精神的に安定した】は、〈気持ちを表出

してくれる〉ことから、〈気持ちを整理していると感じた〉ことの即時的な効果、また〈問題を解決する〉として[患者の話をきいていると、一緒に疑問を解決することもある]や[かくれていた問題を明らかにし、それを改善することができた]等の内容が含まれた。

【信頼関係が築けた】は、〈患者との距離が縮まった〉〈会話の内容が増えた〉〈頼ってくれるようになった〉の3サブカテゴリーから構成された。例えば、[日々の何気ない関わりから関係を築いていき次第に悩みを打ち明けてくれるようになった]等のように、関係性の中でも、患者の変化として注目した面を示す内容で構成された。【疾患への影響はない】は、[話をきくことで患者の症状が良くなったかといえば、それは変わらなかった]のように、〈症状の変化はなかった〉面を示していた。

#### 6) 傾聴の捉え方

傾聴の捉え方については、【患者の内面に焦点をあてること】、【傾聴の姿勢をもってきくこと】、【信頼関係を築くこと】、【情報を得ること】、【経験の蓄積によってできる】、【看護行為である】の6カテゴリーで構成された。これらは傾聴の体験を通して、看護学生が現在どのように傾聴を捉えているかを示している。

【患者の内面に焦点をあてること】は、〈患者の気持ちを表出してもらおうことである〉、〈思いや考えをきくことである〉として、患者の内面に視点を置く傾聴の捉え方を示していた。【傾聴の姿勢を持ってきくこと】は、傾聴とは〈ただきくだけではない〉、〈思いを受け止めること〉〈共感する姿勢を持つこと〉〈患者の気持ちのこたえること〉〈相手の気持ちを考えながら話をきくこと〉であり、[何か考えている沈黙もそれはそれでいい]と受け入れ〈沈黙や間を持たせることである〉と

いう姿勢によって実践されていく側面が含まれた。【信頼関係を築くこと】は、それ傾聴すること自体が目的ではなく、[コミュニケーションと傾聴することは一緒のような感覚がある] といった〈コミュニケーションと同じである〉や、[傾聴は患者と関係を築くための一つのツール] 等の〈人間関係を築くもの〉という捉え方を示していた。また目的の面として【情報を得ること】が示されていた。【経験の蓄積によってできる】は、〈スキルを習得して行うものである〉という認識が示され [傾聴の経験や蓄積によって傾聴ができるようになるのではないか] 等の内容が含まれた。【看護行為である】は、[患者の思いを傾聴することで明らかにでき、またケアにつなげることができたので傾聴もケアであると実感した] ことから〈ケアになると考える〉ようになったこと [つらい気持ちでも嬉しい気持ちでも、その気持ちに寄り添うことが傾聴になる] 等といった〈寄り添う看護である〉捉え方で構成された。

### 3. 臨地実習における看護学生の傾聴の体験とその捉え方の構造 (図1)

カテゴリー間の関連を検討し、時系列に整理することで図1の構造図が得られた。

看護学生が傾聴を行うには、きっかけとして看護師から【アドバイスを受けた】場合もありながら、自ら【患者の様子から傾聴の必要性を感じた】ことで判断していた。その時のねらいとしては、【精神の安定をはかること】【知りたいと思った】【関係づくり】のように患者に視点を置いて、期待される結果が意識されて実践への判断がされている場合と、【効果を期待していない】【ねらいをもっていない】と意識的ではない場合があった。

傾聴の実践の中では、傾聴のための【環境をつくる】ことと、【気持ちに寄り添う】意識のあり方を持ちながら、自分のメッセージ

がどう届くかを意識した【非言語的手段を使う】【言語的手段を使う】、同時に【患者に合わせる】ようにしながら、【問いかけを工夫する】という具体的な技術面が意識されていた。また学生の思いや考えは、はじめは【傾聴を困難だと感じた】感覚を持ちながらも、実践を通して【きく姿勢や態度の変化】【関わりの変化】【患者について理解を深めることができた】といった学生自身の気づきと変化、そして体験的に【重要性を学んだ】ことのつながり、今後に向かって【傾聴を実施しやすくなった】面、【臨床で傾聴を実施することへの考えをもった】ことが含まれた。一方、患者には【疾患への影響はない】が、【精神的に安定した】【信頼関係が築けた】ことが変化として意識されており、ねらいと重なるような効果が示された。これら傾聴を実践した体験を通して学生は、【経験の蓄積によってできる】【看護行為である】と傾聴を捉えており、【患者の内面に焦点をあてること】【傾聴の姿勢をもってきくこと】として具体的技術からつながる視点と姿勢のあり方を認識し、ただきくということだけではない【信頼関係を築くこと】【情報を得ること】という目的をもっていると考えていることが示された。

### 【考 察】

本研究目的である臨地実習における看護学生の傾聴の体験から、傾聴の捉え方と姿勢を明らかにするために、1. 学生が傾聴の必要性をどのように感じて判断したのか、2. 傾聴の実践はどのような体験であったか、3. 捉え方について、考察を以下に述べる。

#### 1. 学生が傾聴の必要性をどのように感じて判断したのか

看護における「傾聴」の概念分析をした長



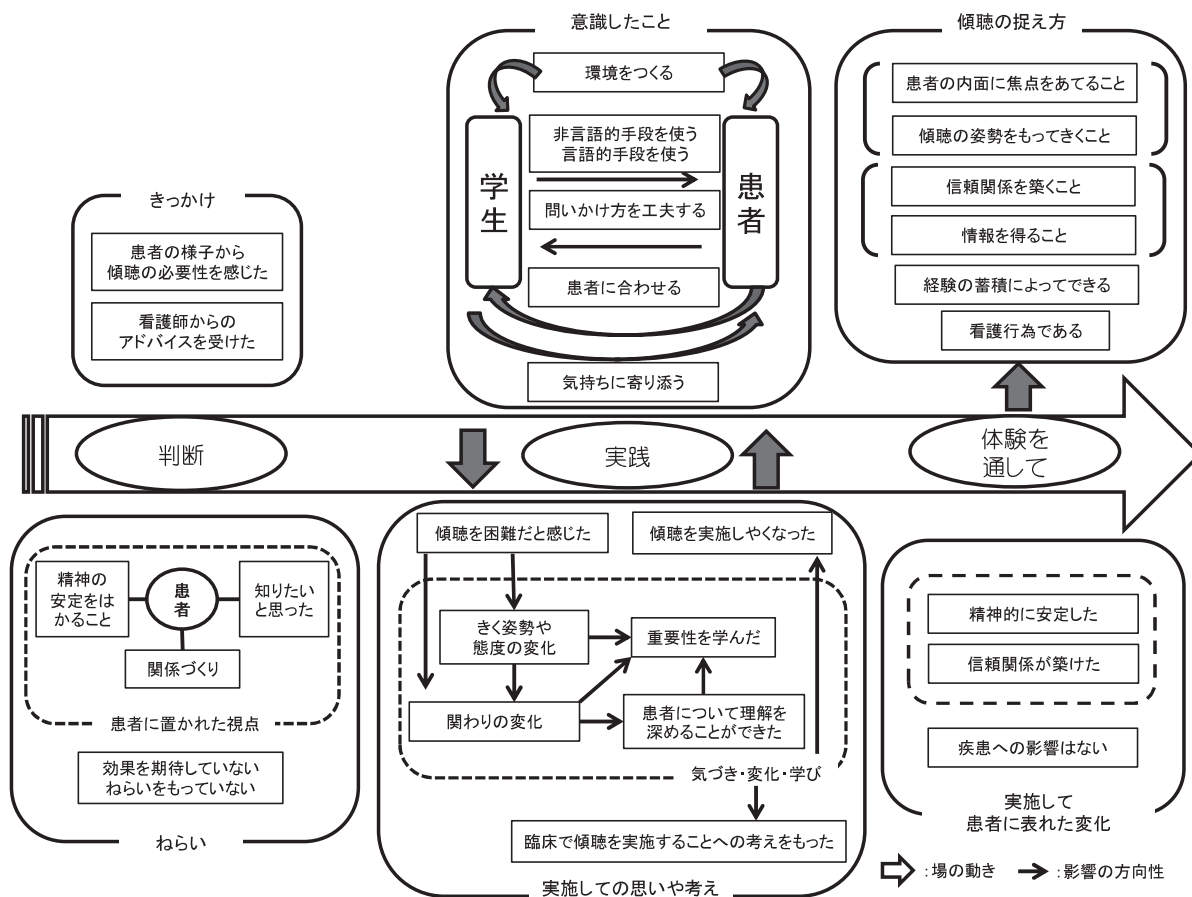


図1 看護学生の傾聴の体験の構造図

尾らの研究<sup>5)</sup>では、「傾聴は、患者が抱えているストレスを看護師に伝え、看護師はその患者に傾聴が必要な状況にあると判断することから始まる。また、看護師が傾聴するために必要なスキルを習得していなければ成立しない」ことが先行要件の分析から導き出されている。しかし、患者自身が明確な意図をもって自分の状況を看護師に伝えるには限界があり、それを察知できる患者への関心のあり方が傾聴の前提として求められるといえる。今回の結果から、学生は患者との関わりに迷い看護師のアドバイスを受けながらも、協力者全員が、患者の様子から傾聴の必要性を感じたことが傾聴を行うに至ったきっかけとして示された。サブカテゴリーからは、〈気持ちを表す発言や表情がみられた〉〈普段の様子と違った〉という学生が相手の状況をキャッ

チし、患者の非言語的メッセージにも関心を向けていることが分かった。そこから【精神の安定をはかること】【知りたいと思った】【関係づくり】をねらいとして傾聴を実践する判断がされている。一方で、ねらいを持たずに傾聴がされている場合もあった。

看護実践は、介入の結果として、どのような効果が期待できるのか、その目的を持つことが要件の一つとなる。しかし傾聴の実践では、必ずしも目的的那样そして評価的ではなく、まず相手に肯定的関心を持ち受容的な姿勢が求められる<sup>5)</sup>。よって学生は傾聴の姿勢をとることにより、実践の目的よりも、患者の内面世界に意識が既に向いていたことが、ねらいについて意識的とならなかったこともあると推察され、その有無は傾聴の必要性の判断に従属するものではないと考えられる。した

がって、看護学生は実習の場で、傾聴の要件となる相手に関心をもって関わる姿勢を持つことができ、言語的・非言語的メッセージから患者の変化を捉えて自発的に必要性を判断できていること、また実践効果としてのねらいをもって実践に至っているとは限らないことが考察された。

## 2. 傾聴の実践はどのような体験であったか

傾聴の具体的技術として、視線や顔色などの非言語的手段や、感情への応答などの言語的手段をとること<sup>4)</sup>、また相手の様子や状況を観察し、臨機応変に対応すること<sup>7)</sup>も援助的な傾聴の技術の一つとして挙げられる。今回の結果からも、学生は傾聴の実践の中で、これら具体的な技術面が意識できていることがわかった。同時に、学生自身の思いや考えの中では、【傾聴を困難だと感じた】面もあることが抽出された。これは、実習時に学生が持っていた傾聴の技術や関わり方だけではうまく対応できない場面もあったことを示しており、傾聴の技術において、未熟さもあると考えられる。その中で学生は、〈きき方について考えた〉〈患者が話しやすい態度できく〉〈自分のききたいことにこだわらない〉など【きく姿勢や態度の変化】があり、より効果的な傾聴を行うためにどのようにすればよいのかを実践を通して考えていた。学生の体験からの学びについては、患者との関わりの中で困難な状況下であっても自らの体験を振り返り、その体験を有意義なものとなるよう意味づけし、自身で成長していく力をつけていく<sup>8)</sup>発展性があると考えられる。本結果においても、学生は傾聴の技術において発展途中であるが、自らの関わりを振り返って整理することができ、試行錯誤の中で関わり方を変化させ、患者への理解の深まりと関係性の変化に気づき、体験を通して傾聴の技術を身につけていく過程をたどる部分があったこ

とが分析できる。その上で学生の視点は今後に向かい、【傾聴をしやすくなった】という自己効力感を示す面と、【臨床で傾聴を実施することへの考えをもった】という将来の実践への思いが描きだされていると考えられる。この中からは、今後も傾聴の実践を重ねる中で技術として磨いていきたい向上心とともに、多忙な看護業務の中での実践に不安を感じていることがわかった。これらから看護教育の中では、学生の体験の意味づけを支える関わり的重要性と抱える感情面にも目を向ける必要があることが示唆された。

また学生の実践は、傾聴の【重要性を学んだ】体験となっていた。実践の前には必ずしもねらいを持って臨むものではなかったが、患者に表れた変化として、【精神面が安定した】【信頼関係が築けた】などを学生は感じ取ることができていたことがわかった。比較的客観的な評価がしやすい症状の改善などと異なり、これら精神面の安定や信頼関係の構築についての変化は〈気持ちを整理していると感じた〉など、学生の主観で評価されることが多く、患者の変化を感じ取ることができたとしても傾聴の効果という認識に繋がりにくい面が、看護としての達成感に影響していると思われる。しかし学生は、患者に関心を向けることで患者の変化に気づき、傾聴の重要性を改めて学ぶことができおり、実践を経てその捉え方も変化していく面があると推察できる。

## 3. 傾聴の捉え方について

実習前は傾聴について、ただ話をきくことだと思っていたと語る学生もあり、明確なイメージが持ちづらい面があると考えられる。しかし実習後は、傾聴は患者の内面に焦点をあて、受容・共感の姿勢を保ちながら話をきくことであり、信頼関係を築くことに繋がるものであると捉えていたことがわかった。看護にお

ける傾聴は、相手の話をただ聴くとは異なるものであり、「聴く姿勢」は患者の心情を受容し共感しながら心理的安定をはかる関係をつくるものである<sup>9)</sup>が、〈思いを受けとめることである〉〈共感する姿勢を持つことである〉〈人間関係を築くものである〉から、学生は、患者に対して受容、共感する姿勢を持つことが傾聴に大切であることに気づくことができていると考えられる。

また傾聴は、経験の蓄積によってできる看護行為であるという認識につながっていた。学生の傾聴の習得について原田ら<sup>10)</sup>は、「単に知識として技法を教えても効果はない。技法の背景にある意味を体験的に学ぶこと、さらに、学生自身の発達段階が関係する」と述べている。技法はあらゆる状況に活用できる基本ではあるが、文脈に応じて判断し使い分ける必要がある。使い分けるには、状況と相手を理解することの他に、メッセージを送受信する自分自身への理解を欠くことはできない。体験を通して自分の関わりの相手への影響性を確認しながら自分自身への理解を深めて技術を磨いていくこと求められるともいえる。本研究の実践における分析からも、講義などでの知識のみではなく、実習で様々な成功体験や困難を経験し、傾聴について自ら考えることによって様々な学びを得て、傾聴の捉え方が変化していく面があることが示唆された。

### 【結 論】

本研究を通して、以下のことが明らかになった。

学生は患者に関心を持って関わることができており、患者の言語的・非言語的メッセージを受け取る中で、自ら必要性を判断して傾聴を行うことができていた。実践の中では具体的技術を意識できている面と困難さを感じ

ている面がわかった。そこで学生は関わりを振り返り、試行錯誤の中で技術を身につけていく過程があることがわかった。実習を通して、傾聴を経験の蓄積によってできる看護行為であるという認識につながっており、学生は体験によって多くの学びを得ることができていた。

また学生の段階から看護技術としての傾聴を習得していくには、実践の経験とともに、その実践からの学びを意味づけするような教育的支援によって、さらに今後の技術の向上につながる可能性が高まると考える。

なお、本研究は平成27年度高知大学医学部看護学会卒業研究論文を加筆修正したものである。

### 【謝 辞】

本研究を進めるにあたり、インタビューにご協力頂きました皆様に深く感謝致します。

### 【文 献】

- 1) 伊藤まゆみ：看護に活かすカウンセリングⅠ. ナカニシヤ出版. 4-5. 2014
- 2) 見藤隆子・小玉香津子・菱沼典子：看護学辞典. 日本看護協会出版会. 178. 2003
- 3) 富山真希, 田中響：看護における傾聴の意味を考える. 医学と生物学. 155(11). 772-775. 2011
- 4) 茂野香おる：基礎看護技術Ⅰ基礎看護学②. 医学書院. 36-39. 2011
- 5) 長尾雄太：看護における「傾聴」の概念分析. 日本ヒューマンケア科学会誌. 6(1). 1-10. 2013
- 6) 柴田武・山田進：類語大辞典. 講談社. 381. 2002.
- 7) Clara E. Hill / 藤生英行 監訳. ヘルピ

- ング・スキル 探求・洞察・行動のための  
こころの援助法. (第2版). 95. 金子書房.  
2014
- 8) 大澤優子, 松下年子: 看護系大学生の精神看護学実習における体験とその解釈. 日本精神科看護学術集会誌. 55(2). 30-34. 2012
- 9) 吉村雅世: 看護の場における「聴く姿勢」に関する文献研究. 奈良県立医科大学医学部看護学科紀要. 5. 37-43. 2009
- 10) 原田慶子, 池田紀子: 基礎看護学実習中のロールプレイ演習の効果—学生が話しを「聴く」ための教育—. 日本看護学会論文集 看護教育(32). 125-127. 2002