

# 看護におけるリスニングを中心とした コミュニケーション能力の育成方法

本山 博恵

札幌社会保険総合病院

看護者に求められるコミュニケーション能力の構成要素を「リスニング」によって明らかにするために、看護者と患者を対象として質問紙と面接法による調査研究を行った。それにより、以下の点が明らかとなった。1) コミュニケーション過程の構成要素の各要素が患者の看護者に対する評価に影響していた。2) リスニングの能力は、コミュニケーション過程のどの過程にも重要な要素であった。3) 看護者は自己の感情を認識し調整することにより、コミュニケーション過程における患者の満足度を高めることができた。4) リスニングの能力を高めるためには、社会人および看護者としての倫理観を高めるための教育も必要である。

## はじめに

梶田<sup>1)</sup>が看護師の高学歴化に対しての危惧として「どんなに高度な学歴を持てようと、究極的には、人間的な温かい触れ合いが無ければ、ケアという仕事は成り立たない。」と述べているように、医療の現場で患者が求めるものは、信頼できる医療者との心のかような対面の場面であり、コミュニケーション能力は看護者に常に求めつづけられる基本的能力と考える。

しかし、コミュニケーションのあり方はメールやインターネットなどの発達により変化しており、特に若い世代での対人関係の持ち方に変化が大きい。また、臨地実習時間の減少により実際に看護の対象者と接する時間が減少している事もあり、看護の現場で患者とのコミュニケーションに悩むスタッフは多く、そのようなスタッフに対して、上司として効果的に指導するにはどうすべきか迷うことが多い。

対面場面でのコミュニケーションにおいて、重要な点の一つには、相手の話に耳を傾け、十分に「聴く」事が出来たかということがあると考えられる。十分「聴いて」もらえたという患者の思いは、信頼関係の構築や、患者にとっての癒しや満足感にもつながると考える。しかし、時間に追われがちな日常において、意識して「聴く」事が出来ていない現実があると考えられ、柴田らの調査でも、「患者にとって良い結果をもたらした事」として、「患者の話

を聞く」という項目は3位にランクされているが、一方、実際に病棟で「できていること」としては、この項目は15位にとどまっている。これは「話を聞く」事の重要性を認識しながら、それがなかなか実行されづらい現実を示しているといえる。

「リスニング」<sup>2)</sup>とは、対象の個別性の理解や、対象の受容に大切な「聴く」という場面に通じ、音声として言葉を理解するだけではなく、すべての感覚を使って相手から発せられる情報を受け止め、理解する聞き手のあり方を意味する。

本研究では「リスニング」を手がかりに、看護職に求められるコミュニケーション能力の構成要素は何か知り、その中で、臨床現場で主に育てていくべき点は何か明らかにせんとした。

## 対象と方法

- 1 対象  
S総合病院 3階ナースステーション看護者（看護スタッフ）18名  
看護スタッフから研究期間中に看護歴聴取をうけた患者
- 2 研究期間  
平成14年 10月31日から平成15年 9月30日  
1回目コミュニケーション場面（看護歴聴取時）に関する質問紙調査（看護師、対象患者）と面接…  
平成15年 6月 1日から 6月30日

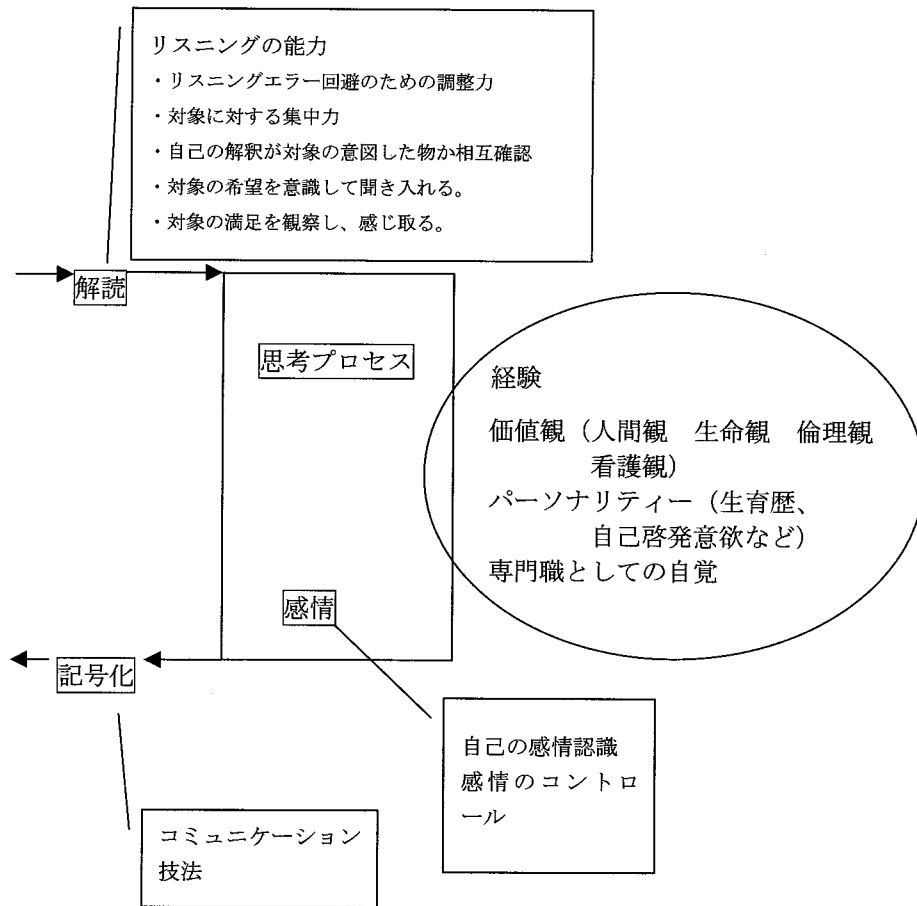


図1 コミュニケーターとしての看護者の行為過程と影響因子(仮定)

2 回目コミュニケーション場面 (看護歴聴取時)  
 に関する質問紙調査 (看護師、対象患者) と面接…  
 平成15年 7月25日から 8月31日

### 3 方法

- 1) 文献を検索し、看護者のコミュニケーション過程とそれに関連する要素、特にリスニングを含めて仮定として概念化する。(図1)
- 2) 1) の概念からコミュニケーションの結果に影響を与えると思われる項目を導き出す。
- 3) 2) の項目から、看護者、患者に対しての質問調査紙を作成する。
- 4) コミュニケーション場面 (今回は予定入院の病歴聴取) について、3) の調査紙に看護者に記載してもらう。(看護歴聴取終了後、同日内に記載をしてもらう)
- 5) 4) の看護者に看護歴聴取を受けた対象患者に対し、質問調査紙の記入を依頼する。(記載が困難な場合は、研究者が代筆記載する。)
- 6) 看護者、患者に対し調査紙で不足の部分を面接法により聴取する。

7) 看護者に対し、患者の思いと差異が大きかった部分、患者からの評価が低かった部分に対し、何が原因であったか、今後の改善の具体策を面接を通して明らかにする。

### 4 質問用紙の項目と面接内容

質問紙の項目について以下のカテゴリーに分け、質問項目を考えた。また、面接の内容を以下のように統一した。

#### 看護者用

- 1) 基本情報…スタッフの経験年数、看護歴の対象者の病名、年齢、<質問紙>
- 2) 解読、リスニング
  - ①ヒアリングの障害の有無<質問紙>
  - ②対象の情報に対する集中力
    - ・集中力を妨げるものの有無 (当日の看護者の行動計画で、アナムネーゼ聴取の後の業務に時間的余裕があるか。) <質問紙、面接>
    - ・集中力を妨げるものがあつた場合、自分自身でできるだけ集中できるよう調整できたか。 <質問紙、面接>

- ・対象患者を自分のイメージで決め付け、情報を制限していないか（心理的にブロックしていないか）

③対象患者の感情など、看護師が受け取った情報を意識して患者に確認の作業をしたか。（今回の調査では聞き取りする上で、対象患者の意図を誤認しやすいと考えられる2つの項目、「病気に対する受け止め」の記載と、患者の希望についての記載について、対象患者に記載の内容を確認したかを調査する。）

<質問紙、面接>

④対象患者の話を十分最後まで聞けたか。

- ・患者が十分話せたか、対象患者の表情など、非言語的コミュニケーションからも意識して確認したか。<質問紙、面接>

⑤入院生活で最も希望すること、病気に対する受け止めが対象患者の意図するところと合致して記載されているか<アナムネーゼ用紙、面接>

### 3) 感情

看護師自身の看護歴聴取をしたときの気分、業務の負担感

<質問紙>患者用<質問紙、面接>

- 1) 看護歴聴取を受けた看護師の印象
- 2) 話を十分聞き入れてもらえたと感じたか。
- 3) 自分の病気についてどのように受け止めているか。
- 4) 入院生活に最も希望することは何か。

## 結 果

① 看護師がマイナス感情のとき患者からの看護師に対する印象を悪化させる傾向にあった。

|            | 患者プラス感情 | 患者マイナス感情 |
|------------|---------|----------|
| 1看護師プラス感情  | 9       | 2        |
| 2看護師マイナス感情 | 1       | 2        |

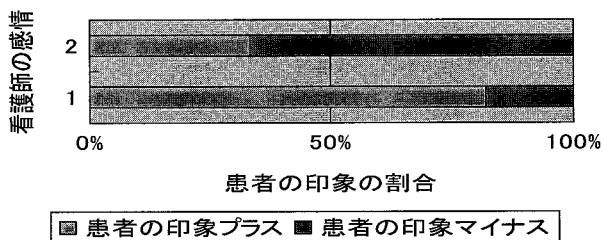


図2 看護師の感情と患者から見た印象

② 心理的なブロックや「時間がない」と認識して

いる看護師が意識して環境の調整などを行うことで、患者の印象を良くすることができた。

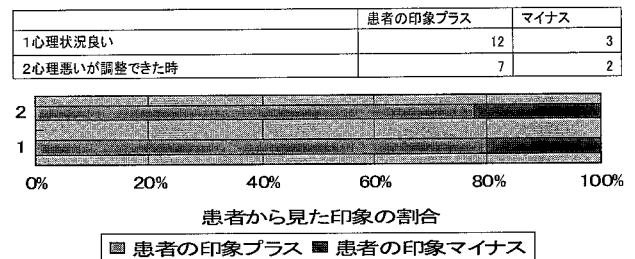


図3 看護師の心理状況がよいとき、悪いが調整できたときの患者から見た印象の比較

③ 病歴聴取の際に、内容を復唱確認することで、患者の意図したことにより近い内容を記述できる傾向にあった。

④ 意識して患者の意見を確認するよう関わったとき、患者からの看護師の印象、評価は高まった。

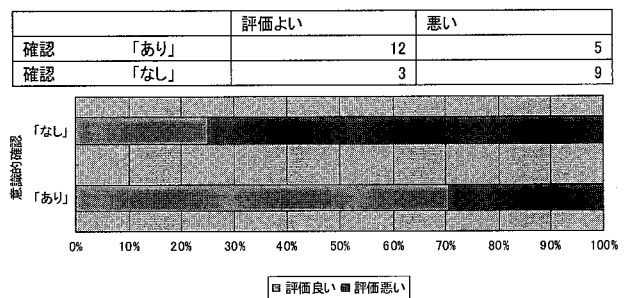


図4 意識的確認の患者評価にあたる影響

患者が看護師に「話をよく聞いてもらえた」という意識を持ったとき、患者の看護師への評価は高まり、逆の場合評価は低かった。

⑤ 看護師に心理的なブロックがあったり、看護師の集中力を妨げるような事項があっても調整をとることで患者の「十分聞いてもらえた」という評価を得ることができる。

## 考 察

看護師の自己感情が、患者とコミュニケーションを持つときに影響を与える傾向があり、患者と向き合う際に何らかの心理的なブロック（決め付け、偏見）や、時間的な余裕のなさが患者の評価に影響を与えることがわかった。

しかし、1回目、2回目調査において、対象とのコミュニケーションを持つ時に、何らかの障害となる因子が存在しても、それだけでは、患者の評価や、患者の思いとかけ離れてしまうことは無く、その存在に気付き、認識し、何らかの対処行動をとっていた

るものは、患者の評価は高い傾向にあった。この認識、対処行動がとれるものは、経験年数が高いほうが多い傾向にあったが、一方、経験を積んでいても、これが十分でない看護師は、評価が低く、今回の面接のみでは、十分に行動の修正には至らなかった。経験年数の低いものは、比較的容易に行動の修正ができる傾向にあったが、一方、経験年数の高いものは短期間では容易ではなく、これは、今まで培われた経験や看護観、倫理観に基づくものであるからと考えられた。経験年数の低いうちから、コミュニケーションの能力、またリスニングの能力に着目し、高められるような関わり、しかも具体的な指導の対策が必要と考えられた。

また、看護師の心理的なきめ付け（心理ブロック）が患者とのコミュニケーションを阻害する因子となる傾向があることが示唆された。看護師は、自分の感情や心の動きを素直に見つめ、自分の傾向を意識しつつ、コミュニケーションを持つことが大切である。感情をおさえるというより、感情を知ることが念頭に置くべきであろう。

今回はコミュニケーション過程の概念を仮定し、看護のコミュニケーション場面でのリスニングの要素として、①リスニングの障害（エラー）がないか。②相手の発信する情報に意識的に集中力を傾けられたか。（集中力を妨げるものが無かったか、あった場合、自己認識し、集中力を持続できるように行動を起こしたか。）③受け手である看護師が解釈した内容が、送り手である対象の意図する意味と近いかどうかを意識して確認できたか。④対象の発する情報を最後まで受け取るよう注意したか。（表情などで、話したりないところは無いか意識して観察できたか。）⑤対象の希望することは何か、意識して情報を取ったか。の5つの要素を抽出し、調査した。その中で、リスニングには聞き手である看護師の自己感情認識も大きく影響し、また、看護師との面接調査においては、看護師の看護観や倫理観にも左右されると考えられた。柴田らの調査<sup>3)</sup>において、看護ケアの質を構成する要素の中には、リスニングに関わると考えられる項目が、6つのカテゴリーすべてに含まれており、リスニングはコミュニケーション能力ばかりでなく、看護師の質を高めるための教育にも必要であると考えられた。

また、患者の意図したことを、十分聞き取ることができたか、常に確認する意識を持つことが重要であると考えられ、それがコミュニケーションのエラーを防ぐ手立てであり、患者を支えるためには重要であると考えられる。

今回の調査を通して、リスニングの能力はコミュニケーションのすべての過程と密接に関係し、その能力を高めることが患者の満足度を高め、看護の質を高めると考えられた。この研究において、調査を受ける対象患者は、全て異なるため、看護者の1回目調査と2回目調査のコミュニケーション能力の変化を患者評価のみでは評価できない。また、コミュニケーションの場面が限られるため、全てのコミュニケーション能力を反映するとは言いえないと考える。

しかし、看護職のコミュニケーションの概要を把握し、質を高めるための手がかりになるものと考えられる。

今後は、この研究をさらに深め、質の高い看護者をめざし、また育成できるよう努力したい。

#### おわりに

看護におけるコミュニケーション能力の育成方法について検討し、以下の結論を得た。

- 1) コミュニケーション過程の構成要素を仮定し、それに基づいて調査したところ、各要素が患者の看護者に関連する評価に影響していた。
- 2) リスニングの能力は、コミュニケーション過程のどの過程にも影響していた。
- 3) 看護師は自己の感情を認識し、調整行動をとることにより、患者のコミュニケーションにおける評価を高めることができた。
- 4) 聞き手の意図したことを、十分聞き取ることができたか、常に確認する意識を持つことが重要であり、それがコミュニケーションのエラーを防ぐと考えられた。
- 5) リスニングの能力を高めるためには、看護観や倫理観を高めるための教育も必要である。

#### 文 献

- 1) 梶田 叡一：高度な専門職にふさわしい教育をさらに模索するべきである、看護展望 24：、22-26、1999

- 2) 西川 一廉：「コミュニケーションプロセス」  
二瓶社：東京：2002

## **Raising of communication ability mainly on "listening" in nursing**

Hiroe MOTOYAMA

Sapporo Social Insurance General Hospital

We used a questionnaire and an interview both for nurses and patients to clarify what aspects of communicative ability are required by nurses for "listening." The following points became clear: 1) Each component element of the communication process influenced the patient's evaluation of a nurse. 2) The ability to "listening" was an important element in all aspects of the communication process. 3) The nurses were able to lift patients satisfaction in the communication process by recognizing and controlling their own feelings. 4) Education to raise the ethical standards, both as members of society and as nurses is necessary to improve the ability to "listening".

---