

基礎看護学臨地実習Ⅰで認識できた看護者の「傾聴」の姿勢 に関する学びとその意義

—実習終了後の記述内容からの分析を通して—

富田幸江* 寺田あゆみ*

要旨

本研究の目的は、看護学生1年生が初期の実習を通して、コミュニケーションにおける看護者の態度である「傾聴」のあり方をどう認識できたか、また、その意味をどう捉えられたかについて、基礎看護学臨地実習Ⅰ終了後、学生が記入した記述内容の分析を通して明らかにすることである。また、それらの学びが学生にとって、今後、看護者として成長していく上で、どのような意義があるか検討をした。

その結果から、以下のことが明らかになった。

1. コミュニケーションにおける看護者の基本的態度として、一番多く選択された態度は「傾聴」であった。さらに、看護者の「傾聴」の姿勢からの学びとして、看護者のあり方について、学生が認識したものは、「非言語的メッセージに気づく能力」、「話しを真剣に聴く」、「目を見て話す」などであり、より良いコミュニケーションのポイントと一致した内容であった。
2. コミュニケーションにおける看護者の「傾聴」の姿勢からの学びとして、「傾聴」の意味や効果について、学生の気づきは、カウンセリングプロセスにおける3つの視点「対象の非言語的メッセージを理解」「患者・看護者間の信頼関係の成立」「主体的プロセスへの助長（患者の精神的落ち着きや安心感）」に分類された。
3. コミュニケーションにおける看護者の基本的態度である「傾聴」が、対象の理解や人間関係の形成、対象の精神的安定への支援につながっていく重要な態度であることに、学生が実習を通して実感できたことは、今後、看護者として成長していくための重要な気づきである。

キーワード：看護学生、コミュニケーション、態度、傾聴

Ⅰ. はじめに

看護におけるコミュニケーションは、対象を理解し人間関係を形成することから、看護を成立させるための手段と考える。看護を学ぶ学生は、コミュニケーションを単なる友人同士のおしゃべりとして捉えるのではなく、看護の専門職業人としてのコミュニケーション技術を身につけていかなければならない。

しかし、入学当初の学生は、「コミュニケーションというイメージについて」会話が中心である

という認識をもっているものが多い。また、友人関係のコミュニケーションは携帯電話などのメールが中心で、人と向き合って人間関係をとることが少ない傾向や核家族化など人間関係が希薄な状況もみられる。このような学生が、看護の成立のためのコミュニケーション技術を学ぶために、コミュニケーションの授業では、コミュニケーションのあり方について、お互いが実感として学べるよう体験学習を中心に進めている。

また、コミュニケーションにおける看護者の基

本的態度についても、学生同士体験学習として、「ブラインドウォーク」¹⁾（1人の学生が、目隠されたもう一人の学生を、言葉を交わさずに誘導する。お互いがその役割を終了したところで、目を閉じて安心して歩けたか、目を閉じた人を誘導した時どんなことに気をつけたか、どんな気持ちで相手を誘導したか等、誘導された人からの非言語的メッセージの受けとめや誘導者の態度について振り返りを行う。）などを通し、その意味を学習し、実習に臨めるよう授業を展開している。

今回、このような学生が、入学して、初めての实習である基礎看護学臨地実習において、看護活動の見学や患者とのコミュニケーションを通して、看護者の基本的態度を、どう認識し、その意味をどのように捉えられたのか、コミュニケーションの授業のまとめとして、実習終了後、振り返りを実施してみた。その結果、コミュニケーションにおける看護者の基本的態度である「傾聴」のあり方やその意味について、意義ある学習ができたので報告する。

Ⅱ. 研究目的

基礎看護学臨地実習を通して学生が認識できた、看護者の「傾聴」の姿勢に関する学びとして、「傾聴」のあり方とその意味について、実習終了後の記述内容の分析を通して明らかにすると共に、それが、学生にとってどのような意義があるかを検討することを目的とする。

Ⅲ. 研究方法

1. 対象：短期大学3年課程1年生 72人（下記の質問項目1において、基本的態度である「傾聴」を選択した学生）

2. 実施時期 1年生前期

1) 基礎看護学臨地実習実施時期 6月

2) 調査実施時期 7月

基礎看護学臨地実習（45時間）：本校に入学して、はじめての実習であり、実習内容としては、看護者の看護活動を見学しながら、学生も自ら患者（以下対象）とコミュニケーションをとり、入院している対象を理解するということをねらいと

している。

3. データ収集方法及び分析方法

1) データ収集方法：質問紙法

質問項目は以下のとおり。これらの質問紙の配布回収については、その場で配布・回収した。

(1)質問項目1：基礎看護学臨地実習（以下実習）を通して、看護者がコミュニケーションをとる上で、最も必要と思えた看護者の基本的態度「傾聴」、「共感」、「受容」、「尊重」、「誠実さ」（以下態度）について1つを選択する。

(2)質問項目2：(1)で選択した看護者の態度について、実習において看護者の看護活動場面や自己の対象とのコミュニケーションを通して、その態度は、どのようなあり方であったか、それをどのような意味として考えられたのか。自由記述式により回答を求めた。

2) データの分析方法

(1)データ(1)質問項目1の分析方法：単純集計 このことから、学生がコミュニケーションをとる上で、看護者にとって必要と認識できた態度について明らかにする。

(2)データ(2)質問項目2の分析方法として、2段階の分析を実施する。

①第1段階分析：A.記述内容のカード化（1内容 1カード）。

B. Aのカード内容を基に、コミュニケーションにおける「看護者のあり方」について、学生が認識できた内容を明らかにするために、帰納的に分類・抽象化し、カテゴリ化した。

②第2段階分析：第1段階分析におけるAのカード内容を基に、看護者の「傾聴」のあり方が対象にもたらす意味として、どう捉えられたか、カウンセリングプロセス²⁾からの3つの視点、Ⅰ. 対象の理解として「対象の非言語的メッセージの理解」、Ⅱ. 「患者・看護者間の信頼関係の成立」、Ⅲ. 患者の主体的な成長（変化）プロセスへの助長（精神的落ち着きや安心感）から分析した。

分析は研究者を含め3人で実施し、内容の一致を原則とし、一致しないものについては、そのつど検討し内容の一致に心がけた。

4. 倫理的配慮：これらコミュニケーションにお

ける看護者の基本的態度についての振り返りは、学生にとってコミュニケーション授業の学習成果をみるための自己評価として実施したものであるが、その際この結果の一部を研究的に取り扱うことについて、学生から口頭にて同意を得た。

〈用語の定義〉

1. コミュニケーションにおける「看護者の基本的態度」：村中（2001）による以下の定義を用いた。

コミュニケーションの要素として、患者と看護者が人間関係を形成していく上での大切な態度として「傾聴」「共感」「受容」、そして信頼感に影響する「誠実さ」「尊重」を、コミュニケーションにおける看護者の基本的態度とする³⁾。

2. 「傾聴」：大段（1990）による以下の定義を用いた。

「傾聴」とは：耳を傾けて熱心に聴く。心をこめて聴く。ききもらすまいと熱心に聴くこと。一心に聴くこと。「聴く」には、本来能動的、自主的、積極的という意味が含まれている。「傾」とは、「心を向ける」「耳をそばだてる」。

また、「聞く」hearは、言葉や音を耳で捉えることであり、「聴く」listenは、耳を傾けて聴くすなわち、聴くとは「相手の言葉の意味とその背景にある感情に耳を傾ける。」ことである。看護者としての「傾聴」のあり方は、対象と援助関係を形成していく上で重要な鍵となるものである⁴⁾。

3. 治療的コミュニケーション：氏家（2002）による以下の定義を用いた。

単なるおしゃべりではなく、援助を必要とする人の行動の変容を意図した専門的コミュニケーション

である。相手との間に心理的関係を形成し、相手のなかに積極的变化を促すことを目的としている。この技法を治療的あるいは援助的技法ともいう⁵⁾。

本研究ではこの援助的技法という立場から、菊地⁶⁾が示す、カウンセリングプロセスの考えを基に、研究者らが、カウンセリングプロセスを次のように設定した。「対象との出会いに始まり、対象の理解、信頼関係の成立、自己洞察、自己解決（患者の主体的な成長プロセスへの助長〈精神的落ち着き、安心感〉）に向かうプロセス。」

このプロセスの下線部を第2段階分析の視点として用いた。

Ⅳ. 結果

1. 分析方法、質問項目(1)の結果、態度の選択で一番多かったものは、「傾聴」の72人であり、全体の約7割を占めた。「受容」「尊重」は各6人、「共感」5人、「誠実」3人、無記入7人であった。

本研究においては、72人と学生が、一番多く取り上げた態度「傾聴」に焦点をあて、分析・考察していく。

2. 分析方法、質問項目(2)の結果、第1段階分析におけるAの結果、カード化された総数は99枚であった。

さらに、Aを基に、Bについて分析した結果、「傾聴」における看護者のあり方について、記述されていたカード総数は100枚であった。また、それらを類似した内容にそって分類し、カテゴリ化した結果は表1の通りであった。

看護者の「傾聴」のあり方として、学生が認識できた内容で一番多かったものは、「非言語的メ

表1 学生が認識した「傾聴」のあり方に関する分類結果 N：100枚

カテゴリー	枚数
非言語的メッセージ（表情、身振り、声のトーン）に気づく能力	29
真剣に話を聴く姿勢	21
目を見て話す	16
相手の身になって聴く	16
耳を傾けて聴く	13
何かしながら聴かない	5

ッセージ（表情、身振り、声のトーン）に気づく能力」が29カードであった。次に「真剣に話をきく姿勢」21カード、「目を見て話す」、「相手の身になってきく」は共に16カード、「耳を傾けて聴く」13カード、「何かしながら聴かない」5カードなど、いずれも、対象との円滑なコミュニケーションのための看護者の態度について、そのポイント⁷⁾があげられていた。

3. 分析方法(2)の第1段階分析Aで、カード化された内容をカウンセリングプロセスの3つの分析視点により、分析した結果は、表2とおりである。各視点におけるカード内容として、代表カードを示したものは表3の通りである。さらに、「カウンセリングプロセス」からみた、学生が認識できた「傾聴」の意味に関する全体像は図1の通りである。

表2に示すとおり、3視点のカード総数は99枚であった。分析の視点である、1.「傾聴から得られる非言語的メッセージの理解」は43枚で全体カードの43.4%を占めた。次に、カード内容（表3）を見ると「傾聴することにより、人というものは、こんなにも顔や声のトーンなどで、今の自

分の気持ちを訴えているのだと感じた。患者のニーズの充足には、これに気づく能力が看護師には不可欠であると考えられた。」「嬉しそうだったり、悲しそうだったり、表情の変化を理解していくに連れて、患者を少しづつ理解できるようになった。」など、学生は傾聴の姿勢を通して、非言語的メッセージから、患者の理解が促されている状況がみられた。

さらに、2視点目である、2.「傾聴から築かれる患者・看護者間の信頼関係」では、カード枚数は30枚で全体カードの30.3%を占めた。カード内容（表3）を見ると「目を見て話し、深く一生懸命聴こうとコミュニケーションをとることで、相手の方も心を開いてくれるようになり、自分ももっと聴いて相手のことを知ろうと考えるようになった。相手の方も訴えてくれて、小さいけれど信頼関係が築けたと思う。」「お互いの目をみて話しをすると、相手は自分の話しにしっかり耳を傾けてくれているんだと思うし、安心感がでてる。このような関係から患者との間に信頼関係ができる。コミュニケーションには欠かせないものと思う。」など、傾聴の意味については、看護者と対

表2 カウンセリングプロセスの3視点からみた記述内容の分析結果 N：99枚

分 析 の 視 点	枚 数	割合%
1. 傾聴から得られる非言語的メッセージの理解	43	43.4%
2. 傾聴から築かれる患者・看護者間の信頼関係	30	30.3%
3. 傾聴がもたらした患者自身の精神的落ち着きや安心感	26	26.3%

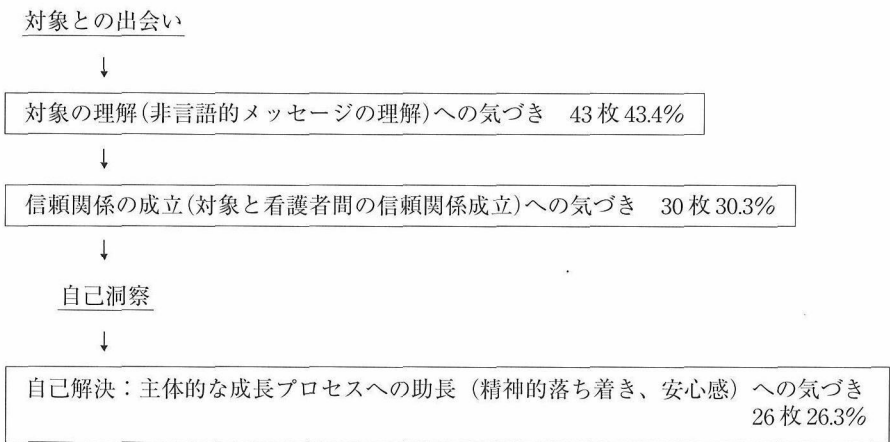


図1 カウンセリングプロセス全体からみた学生が認識できた「傾聴」の意味

表3 「コミュニケーションにおける傾聴の意味」3視点別代表カード例 カード99単位= 100%

視 点	代 表 カ ー ド
1. 傾聴から得られる非言語的メッセージの理解 43枚 (43.4%)	・バイタルサインの結果のみに目を向けるのではなく、患者とのコミュニケーションのなかで、患者の表現（言語・非言語的メッセージ）を聴き、看護師は、感覚器をフルに使っているんだなということが考えられた。 ・傾聴することにより、人というものは、こんなにも顔や声のトーンなどで、今の自分の気持ちを訴えているのだと感じた。患者のニーズの充足にはこれに気づく能力が看護師には不可欠であると考えられた。 ・多くの不安や疑問を抱えている患者の言葉には、直接的にいわなくともそれが現れている場面が多く、看護師は敏感に気づかなければならない。そのためにも傾聴は大切。 ・患者さんの発した言葉だけではなく、その言葉の裏に隠された本当の気持ちまで理解していく姿勢が大切。 ・しっかりと患者の話を聴くこと、その中から患者の口調や表情等をみるのが大切で、それが患者を理解することにつながるのだと思った。 ・実習病棟によっては患者を理解する方法として、言語的なものより非言語的なものの方が多い。言葉が出ない人や出せない人は体を使って表現してくるので、看護師は何気ない行動も見落としはいけないし、また、相手が何を言おうとしているか、待って聴くことも大切だと思った。 ・嬉しそうだったり、悲しそうだったり、表情の変化を理解していくに連れて、患者を少しずつ理解できるようになった。
2. 傾聴から築かれる患者・看護者間の信頼関係 30枚 (30.3%)	・耳を傾けて聴くこと、言葉の背景の気持ちを感じとることは、信頼関係を築き、そして看護過程においても欠かせないものだと考え学ぶことができた。 ・目を見て話し、深く一生懸命聴こうとコミュニケーションをとることで、相手の方も心を開いてくれるようになり、自分ももっと聴いて相手のことを知ろうと考えるようになった。相手の方も訴えてくれて、小さいけれど信頼関係が築けたと思う。 ・患者の悩みを聞く態度はしっかりと患者と向き合い、患者が看護師の目をみているとき、看護師は目をそらさなかった。このような態度が患者に安心感を持たせ、信頼関係を築いていく上で重要なことである。 ・看護師が熱心に話を聴く姿勢でいるならば、話しをする方も信頼し、安心して話をするができる。 ・コミュニケーションにおいては、信頼関係が大切である。また、「聞く」のではなく、「聴く」という心から耳を傾ける姿勢が大切であると思った。 ・お互いの目をみて話しをすると、相手は自分の話しにしっかりと耳を傾けてくれているんだと思うし、安心感がでてる。このような関係から患者との間に信頼関係ができコミュニケーションには欠かせないものと思う。 ・患者との会話時看護師はほんとに親身になって、話をきいていた。そうすることによって患者は看護師に対し信頼感がもてるし、よりよい人間関係が築けるのではないかと考えた。
2. 傾聴によってもたらされた患者自身の精神的落ち着きや安心感 26枚 (26.3%)	・家族の面会の少ない老人患者は、いろいろなことを話してくれ、私はそれを黙ってずっと聴いていた。患者にとって、話し相手になってあげたり、黙ってずっと聴いているだけでも話す前とは、違った顔つきになっていたんで、会話をし話を聴くということが精神面にも大きな影響をあたえているのだと思った。 ・看護師が熱心に話を聴く姿勢でいるならば、話しをする方も信頼し、安心して話をするができる。 ・患者の不安が強い時、看護師は何もいわず、患者の話しに耳を傾けていた。時間がたつにつれて、症状もおさまり笑顔になってきたのをみて、薬などで一時的に押さえるのではなく、話を聴くことの方が、患者にとってよいことだと思えた。 ・患者の訴えや些細な話しにもきちんと耳を傾けることによって、患者の顔に笑顔があふれ、患者は安心して話すことができていた。 ・患者から「不安を聞いてもらおうと気持ちが楽になる」といわれて、そこからありのまま相手の訴えを聴くことにより、相手の考え等、理解を深めることができる。看護の基本的な技術だと考えられた。 ・対象が一生懸命話をしてくれていたとき、じっと対象に付き添って、同じ目線になって聴くことで、対象もゆっくり自分の気持ちを話せるのだと思った。

象との人間関係形成に重要な要素であることに気づいた内容であった。

3 視点目である、3.「傾聴によってもたらされた患者自身の精神的落ち着きや安心感」では、カード枚数は26枚で全体カードの26.3%を占めた。カード内容(表3)を見ると「看護者が熱心に話を聴く姿勢でいるならば、話しをする方も信頼し、安心して話をすることができる。」「患者の不安が強い時、看護師は何もいわず、患者の話しに耳を傾けていた。時間がたつにつれて、症状もおさまり笑顔になってきたのをみて、薬などで一時的に押さえるのではなく、話を聴くことのほうが、患者にとって良いことだと思えた。」など、看護者が対象の話しを聴くことにより、対象が精神的に安心したり落ち着いてくることに気づいた内容であった。

V. 考察

1. 学生が看護者の基本的態度として「傾聴」のあり方を認識できた意義

看護の展開は人間関係の成立が基盤となることから、患者との人間関係を成立する上で看護者の態度は重要な要素と考える。斎藤⁸⁾は、「看護師のコミュニケーションはきき方から始まる。換言するならば、そのような看護師の態度を確立すること」とコミュニケーションにおける看護者の態度として、「傾聴」のあり方についての重要性を示唆している。しかし、大段⁹⁾は看護職者の傾向として、対象との関係において、「『聴く』こと、つまり『理解的態度』が充分にとられていない」ことを指摘している。現に学生に対し、コミュニケーションの授業開始時に「コミュニケーションをどのように日々とっているか」という質問をしたところ、話を聴くことよりも、会話が中心と答えている学生が多くみられた。このような学生が、今回、実習を通して、コミュニケーションをとる看護者の態度として、話を聴くことつまり、「傾聴」が大切と認識できたことは、対象を理解し、対象にあった援助を展開していく上でも、大きな意義があると考えられる。

また、「傾聴」のあり方についても、表1に示

す通り、真剣に聴く、耳を傾けて聴く、目を見て話す、相手の身になって聴くなど、授業で学習できた、より良いコミュニケーションをとるためのポイント¹⁰⁾について、実習を通して実感として認識できたといえる。このことは、対象をありのままに、対象の立場に立ち、心から理解するきき方としての「聴く」を学習できた結果といえる。

初めての实習で、看護者の基本的態度としての「傾聴」を大切と認識できたことについて、大段¹¹⁾は「『傾聴』が、対象との人間関係を促進する上で重要な態度である『共感・受容・尊重』の前ステップである」と指摘することからも、学生のこの認識は、対象の立場に立ち、対象を理解し信頼関係を築いていく上でも、重要な気づきであり、初めての实習で、看護者としてのあり方を学ぶスタートとして、大きな意味があると考えられる。

2. 「カウンセリングプロセス」における3つの視点を捉えられた学習の意義

1) 傾聴から非言語的メッセージを理解できると認識できた意義

対象の理解は、心理研究家や言語研究家が指摘¹²⁾するように、「対象の表情から55%、声のトーンから38%、言葉からは7%」といわれている。また、NHKの調査¹³⁾では、「言葉よりも態度の方が人の本当の気持ちを表すと思う人が74%を占めた」と報告されている。このことについては、稲岡¹⁴⁾は「非言語的行動は、人と人とのコミュニケーションの重要な部分を占め、人間の行動の基本的な姿は、非言語的行動と言われるものであり、非言語的コミュニケーションは、無意識的で無意図的なことに基づいているため、言語によるメッセージよりも正確で信頼できる。」と説明している。

学生も実習のなかで、「嬉しそうだったり、悲しそうだったり、表情の変化を理解していくに連れて、患者を少しずつ理解できるようになった。」など、実習を通して、対象の話を「傾聴」することから、対象の非言語的メッセージが伝わり、ありのままに対象を理解できることに気づいた内容が多くみられた。

また、学生は、「傾聴することにより、人というものは、こんなにも顔や声のトーンなどで、今の自分の気持ちを訴えているのだと感じた。患者のニーズの充足には、これに気づく能力が看護師には不可欠であると考えられた。」また、「バイタルサインの結果のみに目を向けるのではなく、患者とのコミュニケーションのなかで、患者の表現（言語・非言語的メッセージ）を聴き、看護師は、感覚器をフルに使っているんだなということが考えられた。」など。稲岡¹⁵⁾が指摘するように「非言語的行動の背後には表面に出にくい心理状態、例えば不安感、依存心、葛藤等がある」ことに気づき、これを読みとる能力が必然的に、看護者に要求されることまで考えられている記述もあった。

稲岡¹⁶⁾がいうように「人間の感情や気持ちは言葉だけでは表現しえないということ、そして、言葉によらない表出が人間のコミュニケーションにおいて重要な役割を果たしており、それを綿密に観察することが人間行動の理解を深める」ということから、学生は、非言語的メッセージを理解するために、主体的にかつ能動的に聴く姿勢が必要であることに実習を通して、認識できた意義は大きい。そして、学生にとってこの姿勢は、今後、学習のなかで訓練され、能力として身につけていかなければならない大切な看護者の態度と考える。

以上のことから、学生は、コミュニケーションにおいて、対象の理解には言葉からだけでは限界があり、看護者は非言語的メッセージを積極的に受け止め理解していかなければならないと再確認できたといえる。しかしながら、江藤¹⁷⁾が示唆するように、「看護者は患者とのコミュニケーションにおいて、言葉により話しを続けるためにエネルギーを費やし、会話が続かないとコミュニケーションは苦手になってしまう。話すだけのコミュニケーションでは相手とのコミュニケーションを続けるのはしんどい」と指摘し、看護者には、相手とのコミュニケーションを円滑化するアクティブ・リスニングが必要であることを示唆している。実際に、実習において、コミュニケーション

を苦手と思う学生もみられることから、このような学生に対し、対象とのコミュニケーションにおいて、会話だけ続けるのではなく、対象の非言語的メッセージに心を傾け、自分の五感を十分に活用し、患者の表す非言語的メッセージに注目し、対象を理解していけるよう助言していきたいと考える。

2) 傾聴から築かれる患者・看護者間の信頼関係の成立を認識できた意義

看護活動の大部分は患者との相互関係を占めている。看護者がいかに患者とコミュニケーションを持つかによって看護活動の良否が決定されるといっても過言ではない。また、稲岡¹⁸⁾が指摘するように「看護とは有意義な治療的な対人関係の成立が基礎にある」ということから、看護者が患者と信頼関係を築いていくことは、看護の展開にとって大きな鍵になるといえる。

また、対象との信頼関係を築いていく要素として、看護者の基本的態度が重要な位置を占めると考える。大段¹⁹⁾は「援助関係の成立は、真実性、純粹、受容・共感が相手に伝わると援助関係は成立する。受容・共感性・真実性、つまり、積極的傾聴の姿勢を対象に伝達する努力が重要」と示唆している。

実習における学生の学びをみると、看護者の傾聴のあり方から、信頼関係が成立することを次のように記述している。「お互いの目をみて話しをすると、相手は自分の話しに、しっかり耳を傾けてくれているんだと思うし、安心感がでてくる。このような関係から患者との間に信頼関係ができ、コミュニケーションには欠かせないものと思う。」「目を見て話し、深く一生懸命聴こうとコミュニケーションをとることで、相手の方も心を開いてくれるようになり、自分ももっと聴いて、相手のことを知ろうと考えるようになった。相手の方も訴えてくれて、小さいけれど信頼関係が築けたと思う。」など、これは、学生が対象との信頼関係の成立における看護者の態度の重要性に気づいた内容といえる。学生は、初めての実習で、看護者の看護活動を見学しながら、自らも対象とコ

コミュニケーションをとっていくなかで、誠心誠意、真剣に対象の話を聴くことに集中して、対象と向き合った結果、対象とコミュニケーションを図ることができた。そして、そこから学生は、「傾聴」のあり方が対象との信頼関係に重要な要素であることを、実感として学べたものと考ええる。

さらに、カウンセリングプロセスにおいて、大段²⁰⁾が指摘するように「信頼関係が自己洞察に向かう大きな鍵であり、さらに、自己洞察がうまくできるようになると、対象はおのずと自己解決ができていく」ということから、この信頼関係の成立は、看護においても、対象の自己実現、自分らしさ、自立への足がかりとして非常に重要なものといえる。「傾聴」のあり方が患者との信頼関係に大きな影響を与えるという学びは、今後、学生にとって、看護者としての基本的態度を養い成長していく上での第一歩となる学習の成果と考える。

3) 「傾聴」によってもたらされた患者自身の精神的落ち着きや安心感が認識できた意義

看護者が対象の話を聴くことにより、「看護者との人間関係が成立し、患者が自分のことを振り返り、新たな方向に進んでいける手がかりを得ることができる。つまり、患者自身が自ずと成長過程をたどることができる。」と稲岡²¹⁾が述べているように、看護者の「傾聴」のあり方が、対象の行動の変化や成長プロセスに深く関与することがいえる。この場合においても、対象が不安や訴えたいことについて、真剣に他者に聴いてもらうことが前提であると考ええる。不安や心配の状況が強い場合、人間は他のことなど考えられない。まず、看護者は対象の状況に耳を傾け心から聴く姿勢が重要になってくると考える。これらについて、学生の学びとして、「患者から不安をきいてもらうと気持ちが楽になるといわれて、そこから、ありのままに相手の訴えを聴くことにより、相手の考え等、理解を深めることができる。看護の基本的な技術だと考えられた。」「実習を通して傾聴の大切さを学んだ。真剣に患者の話を聴いているだけでも、患者の不安や緊張が和らいでいき、傾聴

ひとつでも大切な看護であると考えられた。」など、傾聴によって対象が変化していく状況を実感できた内容がみられる。

さらに、学生の記述内容として、「患者の不安が強い時、看護師は何もいわず、患者の話しに耳を傾けていた。時間がたつにつれて、症状もおさまり笑顔になってきたのをみて、薬などで一時的に押さえるのではなく、話を聴くことの方が、患者にとってよいことだと思えた。」と捉えている。これら学生の記述内容には、大段²²⁾が示唆するように「心配や不安な気持ちをきくときは、とにかく、最後まで、一生懸命きかなくてははいけない。少なくともさえぎったり、軽くあしらったりしてはいけない。最後まで、喋りつくして一段落ちつくと、話し手は、ほっとし、心の平静と余裕が戻ってくる。感情がうっ積していると知性や理性は働かない。」というカタルシス理論と一致した内容がみられた。この学生の学びは、対象が看護者と関わる中で、自らの問題を整理し、前向きに闘病生活を送ることができるようになるという気づきであり、看護における、かかわりの最も大切な考えにつながっていくものと考ええる。

3. 看護者の基本的態度である「傾聴」のあり方とその意味に関する学生の学び

看護におけるコミュニケーションは、看護を展開し、対象のニーズを充足する目的をもったコミュニケーションでなければならない。そのためにも、看護におけるコミュニケーションを学ぶにあたっては、当然のことながら、対象を理解し、対象との間に人間関係を形成し、看護を展開することは欠かせないことと考える。そのような点からも、学生が、実習を通して、対象を理解する上で、非言語的メッセージの重要性に気づくことができたことは意義が大きいといえる。また、日常の友人同士の単なるおしゃべりの相手ではなく、援助を必要としている人に対し、誠実に向き合うことの意味を学び、話しの聴き方などコミュニケーションのポイントを押さえられた。このことは、今後、対象をしっかりと理解し、人間関係を成立していく上で、重要な要素として、さらなる学びを

もたらしものとする。そして、看護者として、さらに成長していく第一歩となるといえる。

人間にとって、信頼関係の成立が、自己理解・自己洞察につながり、そこから、人は新しい態度や行動を生み出すようになる。看護者が人を理解し、信頼関係を形成することは、対象が変化することであるという、行動の変容が生じることへの一つの裏づけとなる。対象の自立を目指した看護にとって、これらは、重要な概念であり、このことについて、学生は、実習を通して、対象とのかかわりの中から学べたことの意味は大きい。

「一般に、人間関係の問題は「知識の量」の問題ではない」という大段²³⁾の指摘もあり、これら態度の学習は、知識の集積ではなく、態度の訓練でなくてはならないと考える。「看護者としての態度の育成には、講義を聴くだけでは効果がない」²⁴⁾ということからも、学内の授業の中で看護者の態度について、意識的にかつ具体的に学生が考えられるよう、授業や演習方法の工夫をしていきたいと考える。

VI. 結論

1. コミュニケーションにおける看護者の基本的態度として、一番多く選択された態度は「傾聴」であった。さらに、看護者の「傾聴」の姿勢からの学びとして、看護者のあり方について、学生が認識したものは、「非言語的メッセージに気づく能力」、「話しを真剣に聴く」、「目を見て話す」などであり、より良いコミュニケーションのポイントと一致した内容であった。

2. コミュニケーションにおける看護者の「傾聴」の姿勢からの学びとして、「傾聴」の意味や効果について、学生の気づきは、カウンセリングプロセスにおける3つの視点「対象の非言語的メッセージを理解」「患者・看護者間の信頼関係の成立」「主体的プロセスへの助長（患者の精神的落ち着きや安心感）」に分類された。

3. コミュニケーションにおける看護者の基本的態度である「傾聴」が、対象の理解や人間関係の形成、対象の精神的安定への支援につながっていく重要な態度であることに、学生が実習を通して

実感できたことは、今後、看護者として成長していくための重要な気づきである。

VII. おわりに

看護教育において、学生は看護の専門職者をめざし、看護を展開するためのコミュニケーションを学んでいかなければならない。しかし、核家族という年齢の違う様々な人々とのかかわりの少ない状況の中で育ち、コミュニケーションが豊かに展開できない学生も、一部にはみられる。このような学生が、今回、初めての实習で、看護の対象と誠心誠意向き合い、看護者の態度である傾聴のあり方に、自らの体験をもって気づけたことは、看護者として育っていく上での大きな学びであったといえる。また、これらの学びは、今後の学習のなかに生かしていけるものとする。

実習を通して、対象との相互関係のなかから学んでいく実習の意味の大きさを実感し、あらためて、基礎実習における学生の成長を再確認することができた。

引用文献

- 1) 伊東博他：感性開発ゲーム、明治図書、122、1982
- 2) 菊地登喜子：人の関わり過程、看護MOOK看護とコミュニケーション、65-69、1991
- 3) 村中陽子：看護実践に有効なコミュニケーション、月間ナーシング、vol.21、No.4、34、2001
- 4) 大段智亮：積極的傾聴、カール・ロジャースの〈援助関係の理論〉をめぐって、サンルート看護研修センター、1990
- 5) 氏家幸子他：系統看護学講座「基礎看護学」、メジカルフレンド社、38、1999
- 6) 前掲書2) 65-69
- 7) Ruth F. Craven, Constance J. Hirnle：(藤村龍子 中木高夫監訳)、基礎看護科学、医学書院、213、1996
- 8) 斎藤美津子：ヒューマン・コミュニケーション、看護MOOK看護とコミュニケーション、87、1991
- 9) 大段智亮：続・わたしの助力論、人間関係の条件、医学書院、115、1983
- 10) 前掲書7) 213

- 11) 前掲書4) 80-97
- 12) 白井幸子：看護にいかすカウンセリング、臨床に役立つさまざまなアプローチ、医学書院、89、1987
- 13) 野村 昭編：人間関係論、北大路書房、19-29、1957
- 14) 稲岡文子：非言語的コミュニケーションによって伝えられるもの、看護MOOK看護とコミュニケーション、24、1991
- 15) 前掲書14) 26
- 16) 稲岡文昭：言葉を媒介とするコミュニケーション、看護MOOK看護とコミュニケーション、18、1991
- 17) 江藤かをる：コミュニケーションの手段は会話だけではない、月間ナーシング、vol.21、No. 4、46、2001
- 18) 前掲書16) 21
- 19) 前掲書 4) 21
- 20) 前掲書 4) 95
- 21) 前掲書14) 22-26
- 22) 大段智亮：面接の技法、メジカルフレンド社、231、2000
- 23) 前掲書23) 27
- 24) 河津雄介、教師性の創造、学事出版、111、1988
- 日総研、2001
- 10) 前田三枝子：コミュニケーションの教育技術、ヘルスカウンセリング、vol. 4 日総研、2001
- 11) 谷口きよみ：学生への「傾聴・受容・共感」の指導事例、ヘルスカウンセリング、vol.4、No.4 vol. 4 No. 6、日総研、12、2001

参考文献

- 1) 宗像恒次：医療の場のコミュニケーションと文化、看護MOOK看護とコミュニケーション、1991
- 2) モリス D. (藤田統訳)：マンウオッチングー人間の行動学、小学館、1980
- 3) 村中陽子：傾聴・共感・受容についてシュミレートしてみよう、月間ナーシング、vol.21、No 4、4、2001
- 4) 葛西龍樹：アクティブ・リスニングをマスターしよう、月間ナーシング、vol.21、No44、2001
- 5) 斎藤美津子：きき方の理論、サイマル出版、1989
- 6) ペプロー：人間関係の看護論、医学書院、1999
- 7) 斉藤敦子：ワークブックカウンセリングを学ぶ、医学書院、1995
- 8) Janice B. Lindberg, RN. MA. Ph D.：(内海滉監訳)：看護学イントロダクション、医学書院、1997
- 9) 仁平義明：看護師に必要なコミュニケーション・スキルのさまざま、ヘルスカウンセリング、Vol.4、No. 6、

The Ideal Way and That Meaning of the Nursing Person's
“Listening Closely” Which the Students Could Recognize in “Clinical
and Practical Training of Fundamental Professional Nursing Course-I”
—Through the Analysis out of the Descriptive Contents
after Finishing the Practice—

TOMITA Sachie TERADA Ayumi

ABSTRACT

The purpose of this research is to explain how the freshmen of nursing students could recognize the ideal way of “listening closely” as the nursing persons’ attitude in communication, and how they could catch that meaning through the early practices, by analyzing the descriptive contents entered by students. This research also investigated what these studies have meant for students to grow up as the nursing seasons in future.

The result made clear the following.

1. The most attitude chosen as the basic nursing attitude in communication was “listening closely”. Besides the things recognized by students as the ideal way of the nursing person in an act of “listening closely” were “the ability to notice the nonverbal message”, “Listening a talk earnestly”, and “talking with looking at eyes”; they were the contents agreed with the point of the better communication.
2. Students’ noticing as for the meaning of “listening closely” as the basic nursing attitude in communication was classified into the three viewpoints of the counseling process; “understanding the nonverbal message from a object”, “the formation of the dependable relation between a patient and a nurse”, and “the promotion for the subjective process, as it were calmness and a relief of patient’s mind”.
3. It was the important noticing for growing up as a nursing person in future that, through practice, the students could feel actually that “listening closely” as the basic nursing attitude in communication was the serious attitude to go to be connected with understanding a object, making human relation, and supporting for the object’s mental stability.

Keywords: nursing student, communication, attitude, listening closely