



Asahikawa Medical University Repository <http://amcor.asahikawa-med.ac.jp/>

卒業研究抄録集(看護学科)(2017.12) 平成29年度:29-30.

看護学生の受け持ち患者とのコミュニケーション困難場面と振り返りによる
気づき

伊藤 彩夏, 小西 優花

看護学生の受け持ち患者との コミュニケーション困難場面と振り返りによる気づき

伊藤彩夏 小西優花
(指導：児玉真利子)

緒言

コミュニケーションは看護師や看護学生にとって患者との信頼関係の構築や看護過程を展開するうえで重要である。看護学生を対象としたコミュニケーション尺度を用いた研究は散見される¹⁾²⁾。しかし、患者を受け持った実習を通してのコミュニケーション困難場面とその振り返りの実態については明らかにされていない。本研究では、看護学生の受け持ち患者とのコミュニケーションにおける困難場面、振り返りによる気づきを明らかにすることを目的とする。

方法

研究対象：患者の受け持ち、看護過程展開の実習を行ったB大学看護学科第3、4学年111名。

データ収集方法：調査期間は平成29年9月11日～9月29日で、留め置き法で実施した。

調査内容：対象の学年、コミュニケーションが困難だった実習、コミュニケーション困難度(5件法、1:弱い～5:強い)、コミュニケーション困難場面、振り返りの状況等で構成した。

データ分析方法：谷津³⁾の内容分析を用い、自由記述の困難場面、振り返りによる気づきの内容をコード化、カテゴリー化した。

用語の定義：「振り返り」とは、コミュニケーション困難場面における自分の言動を学生カンファレンスや教員・指導者からの指導、自身での場面の再構成等の方法を用いて省察すること。

倫理的配慮：研究の目的や趣旨、研究への参加は自由意思であり、不参加でも不利益はないことを説明し、研究への同意は回答をもって得られたこととした。回収は鍵付きの箱で行い、調査用紙は、研究終了後に細断処理することを説明した。

結果

アンケートは3年生63名に配布し14名の回収(回収率22.2%)、4年生48名に配布し35名の回収(回収率76.1%)であった。そのうち、有効回答数は3年生13名(92.8%)、4年生34名(97.0%)であった。
コミュニケーション困難度：3年生では困難度3が7人(53.8%)、2が3人(23.1%)、4が3人(23.1%)であった。4年生では困難度3が15人(44.1%)、4が9人(26.5%)、5が6人(17.6%)、2が4人(11.8%)であった。
コミュニケーション困難場面：カテゴリーを【】、コード数を()で示す。3年生は【不安や苦痛への対応】(5)、【患者指導】(3)、【患者の反応への戸惑い】(3)、【ニーズの把握】(2)、【指導者・教員の指導内容の食い違い】(1)、【過緊張】(1)という6つのカテゴリーが抽出された。4年生は【患者の状態が影響】(6)、【ニーズの把握】(6)、【患者の状況の判断】(6)、【情報収集】(5)、【苦痛・不安への対応】(5)、【患者指導】(4)、【関係形成】(4)、【患者の反応への戸惑い】(3)という8つのカテゴリーが抽出された。

振り返りによる気づき:3年生は6カテゴリー(表1)、4年生は7カテゴリーが抽出された(表2)。

表1 3年生の振り返りによる気づき

カテゴリー名	コード	コード数
受容・傾聴	受容・傾聴 傾聴し思いを訊ねる	4
個性のある看護過程の重要性	ケア・指導プランを立案したうえでのコミュニケーション 多角的なアセスメントと継続しやすいプランの提案(リハビリに関して)患者の続けやすいと思える程度をとらえることが必要 継続しやすいプランの提案ができなかった	4
言語的コミュニケーションスキルの不足	専門用語を用いない ワンパターンな質問であったり、言葉遣いが適切でないことが多かった 安易な声掛けを行わない	3
過緊張	緊張して自然な会話の流れがつかめなかった 緊張していた	2
目的を持ったコミュニケーション	目的を持ったコミュニケーション	1
非言語的コミュニケーションの活用	非言語的コミュニケーションの活用	1

表2 4年生の振り返りによる気づき

カテゴリー名	コード	コード数
自分のコミュニケーションに関する傾向	他者からの助言やアドバイスを得心することの重要性 コミュニケーション能力の不足の自覚 会話＝コミュニケーションであるという解釈の修正 自分のコミュニケーションの特徴の理解 自分の話したい事、聞きたいことを相手に押し付けないという相手主体のコミュニケーションが重要 肩書などにとらわれず、看護の視点でかかわることの大切さ 客観的に見ることの大切さ 自分の語彙力がないことにより、具体的な返答ができなかったと気づいた 自分の態度、相槌に気を付けるべきであった 患者に対する決めつけがあった 自分が話しにくい雰囲気を作ってしまった	11
患者の特性を踏まえたコミュニケーション	(聴覚とADLの低下のある高齢者に対し)行動前後の声掛けと意思の確認 (精神症状に合わせて)患者の様子を観察し、コミュニケーションの時間を調節する 小児は母親からの情報収集も行う (癌患者に対し)情報収集する目的の説明の必要性 (幻聴のある患者とのコミュニケーション)人生背景、悩みの振り返りを一緒に行う (幻聴や独語に対して)無理にいい声掛けをしようとしない (統合失調症の症状が強い患者)何気ない会話により緊張感を和ませたうえでのケア	7
患者の気持ちや背景の理解	言葉や表情からの理解 患者の背景理解 対象を理解したいと誠実に向き合うことの大切さ 対象者の気持ちを理解したうえでのケア 既往歴や生活歴、過去の情報からの患者の行動・言動を理解したうえでのコミュニケーションが重要 対象に関心を寄せ、対象の気持ちになることで対象の変化に対応	6
距離感を意識する	幻覚・妄想のある患者との関わり方 幻覚・妄想のある患者と関係構築後の関わり方 小児とは遊びの話題から距離を縮め、ニーズの把握 幻覚のある患者との距離感を保ったコミュニケーションの大切さ 不安を抱える患者と無理に話そうとしない	5
非言語的コミュニケーションの活用	適切な声の大きさ、表情やジェスチャーを用いた会話などのコミュニケーション さりげなく患者の視界に入るスキル 道具の使用、ジェスチャーの使用などのコミュニケーションの工夫が必要 会話以外での関係構築が必要であった 言葉だけでなくタッチングもコミュニケーション 患者の行動を意図あるサインとしての受け止め	5
患者の指示することの理解	聞き取る努力と慣れ 患者の反応の観察方法 長年の関わりも必要	4
患者に合わせたコミュニケーション方法の選択	コミュニケーション方法の多様性 患者にあったコミュニケーション方法の選択 患者の個性を尊重したコミュニケーションの持ち方 患者のタイプに合わせたコミュニケーションの選択	4

振り返り方法(複数回答)：3年生は「教員からの指導」6人、「自身での再構成」5人、「指導者からの指導」3

人、「学生カンファレンス」2人であった。4年生は「教員からの指導」22人、「指導者からの指導」16人、「学生カンファレンス」11人、「自身での再構成」8人であった。

振り返りの活用:3年生は「活かした」5人(38.5%)、4年生は「活かした」23人(74.2%)であった。

考察

1. コミュニケーション困難場面

3年生、4年生の共通したカテゴリーのうち【不安や苦痛への対応】は、どのような声かけや対応をするとよいかわからなかったという内容のコードが多かった。学生は患者に思いを表出されることによって患者との関わり方やコミュニケーション不安が生じやすい⁴⁾。患者の不安な気持ちを表出されることによって、学生も不安を抱き、何か返答しなければと考え、対応することが困難になると考える。【患者の反応への戸惑い】は、学生の都合を優先させ患者の状況に合わせたコミュニケーションができなかったことが困難感につながったと考える⁵⁾。

3年生の【患者指導】【ニーズの把握】【指導者・教員の指導内容の食い違い】【過緊張】では、初めての受け持ち実習であるため、看護過程の展開、電子カルテを用いた情報収集などで余裕がないことや、経験不足からこのようなカテゴリーが抽出されたと考える。

4年生の【患者の状況が影響】【ニーズの把握】【患者の状況の判断】【情報収集】【患者指導】【関係形成】は、領域別実習でより難しい患者を受け持ち、意思の疎通や個性のある看護過程の展開に困難を感じたと考える。

2. 困難場面の振り返りによる気づき

3年生では、患者との関わりを通して、会話ありきではない、【受容・傾聴】することの重要性を学んだと考える。【個性のある看護過程の重要性】【言語的コミュニケーションスキルの不足】では、紙面上ではなく、実際の患者との関わりを通して個性やコミュニケーションスキルの重要性に気づいたと考える。

4年生の振り返りによる気づきでは、【自分のコミュニケーションに関する傾向】が抽出された。4年生では今までの実習や講義、演習などの学習から自分の傾向を知ることの重要性に気付いていると考える。コミュニケーションを促進し、よりよい人間関係を築くためには、自己理解を深める必要がある⁶⁾。

【患者の気持ちや背景の理解】では、同じ状況の患者であるからと言って、全く同じような声掛けをしても有効とは限らない⁷⁾。対象の性格や考え方を把握し、声掛けを行うことで患者の問題解決につながると気づくことができたと考える。

【対象の特性を踏まえたコミュニケーション】【距離感を意識する】【患者に合わせたコミュニケーション方法の選択】では、領域別実習を行うことにより、様々な疾患や発達段階の患者と触れ合い、それぞれの特性を意識したコミュニケーションの重要性に気づいている。また、関係形成において適切な距離感を意識することや【非言語的コミュニケーションの活用】によって、より患者との相互理解が進むことに気付いたと

考える。同時に、患者の非言語的コミュニケーションを適切に受け取ることが大切であると気づき、【患者の指し示すことの理解】の抽出につながったと考える。

3. コミュニケーション困難場面の振り返りと活用

困難度は4年生が高く、より高度なコミュニケーション能力を求められていると推察する。しかし、4年生の気づきのコードがより具体的となっていることから、困難場面に対し振り返りを行い、行動の修正を行うことで、さらに学びを深めていると考える。

3年生、4年生ともに教員や指導者との振り返りを通して、自身の再構成だけでは気づけない学びを得ている。特に4年生では、74%の学生が振り返りでの気づきを次の実習に活かしている。田村ら⁸⁾は、他者からのフィードバックを受け入れることで、自分が気づいていない自分に気づくことができるとして、リフレクションにおける他者の存在の重要性について述べている。教員や指導者との対話によって単なる反省に留まらず次への行動変容につながる効果的な省察ができていると考える。

結論

1. 3年生は初めての受け持ち患者の実習による、経験の未熟さや戸惑いに起因したコミュニケーション困難場面が多かった。振り返りから、学内で学んだ受容・傾聴や個性のある看護過程の重要性に気づくことができた。
2. 4年生は領域別実習により患者の疾患や病状が複雑になったことに起因したコミュニケーション困難場面が多かった。振り返りから、自己理解を深めることや患者の特性を踏まえたコミュニケーションの重要性に気づくことができた。
3. 受け持ち患者とのコミュニケーション困難場面を、教員や指導者などの臨床経験豊富な他者と振り返ることで貴重な気づきや学びを得ることができた。その学びを活用することによって学生のコミュニケーションスキルが向上していくと考える。

謝辞

本研究に多大なご協力をいただいたB大学看護学科の学生の皆様に心より感謝申し上げます。

引用文献

- 1)阿部智美(2013):患者とのコミュニケーション困難場面における看護学生の「読解、問題解決、感情」との関連, 12:13-25.
- 2)大塚美樹, 雑賀倫子, 吉岡伸一(2011):臨地看護学実習前後における看護学生の社会的スキルと共感性の関連, 62:183-188.
- 3)谷津裕子(2015):step up 質的看護研究, 第2版, 学研メディカル秀潤社.
- 4)完山妙香(2005):看護学生の終末期看護実習における認知の分析, 神奈川県立保健福祉大学実践教育センター看護教育研究収録, 30:69-76.
- 5)2)再掲
- 6)深井喜代子, 宮脇美保子, 新見明子他(2017):新体系 看護学全書 基礎看護学② 基礎看護技術 I, 157, 第4版, メディカルフレンド社.
- 7)川野雅資(2003):実践に活かす看護コミュニケーション, 171, 学習研究社.
- 8)田村由美, 池西悦子(2014):看護の教育・実践にいかすリフレクション, 104, 南江堂.