臨床における看護師の非言語的コミュニケーションの実践　ー職務経験10年以上の看護師へのインタビューを通してー

島津 奈々子　髙石 桃加 （指導：綱元 亜依） 旭川医科大学医学部看護学科

研究背景

コミュニケーション

印象に大きな影響を与える！

言語的コミュニケーション　非言語的コミュニケーション

課題を感じている

研究背景

先行研究では…

コミュニケーションに障害のある患者に焦点を当てたもの(杉谷ら,2020)

沈黙に焦点を当てたもの(武内ら,2018)

複数ある非言語的要素の中で
何を意識してコミュニケーションをとっているか明らかになっていない

研究背景

職務経験10年の看護師が経験の中で自分の看護に対峙し、患者の望ましい姿を見据えた看護のあり方を考えられていた(中本ら,2018)

▶ 職務経験 10 年以上の看護師を対象とする

▶ 経験によって培われた非言語的コミュニケーションスキルを明らかにできる

目的

職務経験 10 年以上の看護師を対象に非言語的コミュニケーションの実践を明らかにする

意義

看護学生の非言語的コミュニケーションの有効的な活用に関する示唆が得られる

方法

研究デザイン

質的記述的研究

研究対象

A医科大学病院に勤務する10年～15年目の臨床看護師4名。

研究方法

半構造化面接(対面)

インタビュー内容は研究対象者に承諾を得た上でICレコーダーに録音。

分析方法

グレッグ美鈴(2016)の質的記述的分析を行った。

方法

調査内容

① 所属部署と経験年数

② 日頃ベッドサイドで患者とコミュニケーションをとるにあたり、以下のどの非言語的要素を意識しているか
(表情、うなずき、声色、声の大きさ、声の高さ、沈黙、身振り、タッチング、距離、体の向き、目線の位置、姿勢、その他から複数処選択)

③ その要素の活用方法

④ 活用している理由

⑤ その非言語的要素を使用しているきっかけとなった経験

結果

対象者の概要

対象者は、看護師 A (経験年数 13 年)、看護師 B (経験年数 12 年)、看護師 C (経験年数 12 年)、看護師 D (経験年数 12 年) であった。

インタビュー時間は平均**34**分であった。

分析の結果

分析した結果、**154** の［コード］、**30** の〈サブカテゴリー〉、**8** の【カテゴリー】が抽出された。

カテゴリー	サブカテゴリー
きっかけとなる出来事によって身についた技術	タッチングによって患者との距離を縮めることができた経験があった(2)
	患者からの反応を受けて非言語的要素を活用するようになった(4)
	せん妄の患者や認知症の患者、高齢者とのコミュニケーションの中で、自分が非言語的要素の活用を変えることで相手の反応が変わった経験があった(5)
	医療や言葉を使えない患者とのコミュニケーションが非言語的要素を重視するようになった経験となっている(2)
	相手の非言語的要素を観察し、コミュニケーションをとるようになった(3)
	患者から自分の思いを受けてあめてもらえなかったという話を聞いたことで、より伝わっていることを表現するために「顔まと」を意識するようになった(2)
経験を重ねることによって身についた技術	非言語的要素を活用したコミュニケーションは、経験を通じて患者の個別性を尊重し、疾患・病態の知識が増えたことで行えるようになった(3)
	患者との関わりの中でやらしずつ非言語的要素を活用したコミュニケーションができるようになった(1)
	経験を積むことで用いていた非言語的要素に関する考え方が変わった(8)
	経験を積むことによって非言語的要素の活用方法を変える(5)
対象者に合わせた活用	年齢によって非言語的要素の活用方法を変える(1)
	患者の感情によって非言語的要素の活用方法を変える(1)
	相手の反応を見ながら非言語的要素の活用方法を変える(5)
	受入れ状況に合わせて非言語的要素の活用方法を変える(5)

カテゴリー	サブカテゴリー
場面に合わせた活用	初回対話の時に表情と患者の声に耳を貸すことを意識している(2)
	初回対話の際には距離感を詰めすぎないように注意している(6)
	相手が座っている時の距離と姿勢の活用方法(5)
	相手がベッドで臥床している時の目線と姿勢の活用方法(3)
	患者に指導を受けてもう3回に声や姿勢を意識している(2)
	周囲の環境によって声のトーンを変えている(2)
自己の考えに基づいた活用	自分が聞いていることや受け止めが相手に伝わるようにする(15)
	看護師-患者関係において相手に好意的な印象をもえる関わり方を大切にしている(6)
	人とのコミュニケーションにおいて聞く姿勢が大切だと考えている(7)
学習や他者の姿に基づいた活用	先輩や師長が行う患者とのコミュニケーションをみて非言語的要素の活用方法を変えている(3)
	他の向き合う声のたかさは教科書や講義といった学習に基づいている(5)
	自然と意識せずに非言語的要素を活用している(5)
未来持っている自己の性質に基づいた活用	自己の体型が目線の位置に影響している(2)
	低い頃から持つ自己の特徴を活かして非言語的要素を用いている(6)
	低い頃から持つ自己の特徴の改善が必要だと考えている(8)
コロナ禍特有の活用	コロナ禍において距離、表情、声色について意識している(3)

考察

1.臨床における非言語的コミュニケーションの実践方法

対象者に合わせた活用

〈疾患や病状によって非言語的要素の活用方法を変える〉

［**調子の悪い人**の場合、「今大丈夫ですか」と**控えめな声**でカーテン越しに声をかけ、ゆっくり開ける］

〈患者の感情によって非言語的要素の活用方法を変える〉

［患者さんが**楽しそう**に話していればそれに合わせて自分も少し**声の高さを上げる**］

［**気分が沈んでいる時**だから元気な感じで関わらない方がいいと思ったら、そんなににこやかにせず**少し表情を控えめ**にする］

考察

1.臨床における非言語的コミュニケーションの実践方法

場面に合わせた活用

〈初回の際には距離を詰めすぎないように注意している〉

［距離は、初回のため**意図的にあまり近づかないようにする**］

〈相手が座っている時の距離と姿勢の活用方法〉

［座っている方であれば、**目線を下げるために**しゃがんだりする］

〈周囲の環境によって声のトーンを変えている〉

［**個室**で喋るときは結構**デリケートな話**というか、患者さんの思いを聞いたりすることも多いため、声を張るというよりも**普通のトーンで喋ったり**するようには心がけている］

考察

1.臨床における非言語的コミュニケーションの実践方法

自己の考えに基づいた活用

〈自分が聞いていることや受け止めが相手に伝わるようにする〉

［あえて**共感していることがわかるような**頷き方をする］

［患者さんは、頷きや表情など意外と**看護師のことを見ている**ため、**見せ方が重要**］

考察

1.臨床における非言語的コミュニケーションの実践方法

これらを意識しながら…

自分の受け止めが相手に伝わるようにする

考察

2.臨床経験と非言語的コミュニケーションの活用の関連

非言語的要素の活用について看護師は…

きっかけとなる出来事によって身についた技術

経験を重ねることによって身についた技術

▶ 臨床で患者と接する中で身についた技術

考察

2.臨床経験と非言語的コミュニケーションの活用の関連

経験を重ねることによって身についた技術

〈経験を積むことで用いていた非言語的コミュニケーションの考え方が変わった〉

例えば… 沈黙 について

Aさんの場合

新人の頃は「沈黙は大切」という実感は湧いていなかった ➡ 辛さの表現の一つであると思えるようになってきた

Bさんの場合

自分の質問が悪いから答えてくれないと思っていた ➡ 気持ちを整理してから表出する時間が大切であると思うようになった

考察

2.臨床経験と非言語的コミュニケーションの活用の関連

看護学生にとって沈黙場面で能動的に待つことは、
その意味を理解していないと行動に移すことが難しく、
高次の対人的スキルになっていることが推測される(武内ら,2018)

▼

沈黙は臨床経験を重ねることで身に付くコミュニケーションスキルである可能性が高い

考察

2.臨床経験と非言語的コミュニケーションの活用の関連

その一方で…

本来持っている自己の性質に基づいた活用

〈幼い頃から持つ自己の特徴の改善が必要だと考えている〉

例えば…

Cさんの場合

元々声が大きい ➡ 患者さんが驚いてしまうため少し抑える

Dさんの場合

声が高いと言われる ➡ 耳の聞こえの範囲に収まるように低めにする

考察

2.臨床経験と非言語的コミュニケーションの活用の関連

学習や他者の姿に基づいた活用

例えば…

［（身体が斜めくらいの方が話しやすいと考えているきっかけ）これは**看護学生の時の講義**だと思う。コミュニケーションのなんか（授業）やった時に斜めが（良い）っていうのはあったと思う。多分それからずっと（意識）している］

［**先輩方や師長さん**が(患者さんと)関わる際に、淡々とまではいかないがキンキン声ではなく常に落ち着いたトーンで話している様子を見てきたことが、自分のコミュニケーションに影響を与えていると思う］

▼

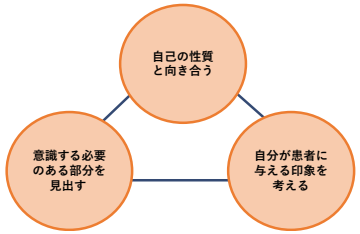
自己の直接的な経験以外からも非言語的要素の活用を身に着ける機会はある

考察

3.看護学生における非言語的コミュニケーションの活用に関する示唆

考察

3.看護学生における非言語的コミュニケーションの活用に関する示唆



引用文献

江藤和子,椎野雅代(2014):看護学生と看護師のコミュニケーションの比較,日本精神科看護学術集会誌,57(3):349-353.

グレッグ美鈴,麻原きよみ,横山美江(2016):よくわかる 質的研究の進め方・まとめ方 第2版 看護研究のエキスパートをめざして,第2版,74-78,医歯薬出版.

中納美智保,前久保恵,辻幸代,他(2019):学生が自己のシミュレーション映像を視聴しての気づき,日本看護学会論文集 : 看護教育,49:167-170.

中本明世,矢田眞美子,三谷理恵,他(2018):臨床看護師のキャリア発達過程−職務経験10年のプロセスに焦点をあてて−,日本看護管理学会誌,22(1):1-11.

杉谷楽月,清水幡子(2020):非言語的コミュニケーションスキルの分析 精神科看護師の「傾聴」看護に焦点をあてて,精神科看護,47(9):60-66.

武内和子,芳川玲子(2018):看護場面に生じる沈黙の捉え方における看護学生と看護師の比較 患者との初回対話の場面想定法を用いた質問紙調査,こころの健康,33(1):23-32.