

看護学生のコミュニケーションスキルの特徴

—ENDCOREモデル，プロセスレコードの振り返りによる分析—

鳥取大学医学部保健学科 基礎看護学講座（主任教授 深田美香）

山本陽子，青戸春香，奥田玲子，深田美香

Characteristics of communication skills of nursing students

— Analysis by ENDCORE model and reviewing process records —

Yoko YAMAMOTO, Haruka AOTO, Reiko OKUDA, Mika FUKADA

*Department of Fundamental Nursing, School of Health Science, Faculty of Medicine,
Tottori University, 86 Nishi-cho, Yonago, Tottori 683-8503, Japan*

ABSTRACT

This study investigated the communication ability of university students and aimed to elucidate the characteristics of and issues related to communication skills in order to improve their communication abilities. Our subjects were 18 university students from the Faculty of Nursing, and we conducted an anonymous self-reporting survey. The survey focused on: 1) a sense of difficulty during communication with the subject; 2) evaluation of communication skills using the ENDCOREs (ENCODE DECODE CONTROL REGULATION) scale; and 3) a process report from a nursing setting titled “Reflecting on the characteristics of my own communication”. The results from university students who experienced a sense of difficulty during communication made the following overall concerns clear: 1) It is difficult to express our thoughts and emotions; 2) We are unable to react with empathy to the subjects’ opinions and point of view or respond to situations with appropriate flexibility; and 3) It is difficult to relate to subjects. In order to improve their communication skills, university nursing students must first acquire competency in verbal and non-verbal expression and interpretation, then gain the relational competency that forms the foundation for approaching subjects appropriately and having smooth social interactions.

(Accepted on December 21, 2018)

Key words : Nursing student, Communication skills, ENDCORE model, Process record

はじめに

看護においてコミュニケーションとは、患者と看護師が互いに意思疎通を図り、援助的関係を形

成するための1つの手段であり、看護を実践する上で基盤となるものである。文部科学省は、学士課程で修得すべきコアとなる看護実践能力のうち、「ヒューマンケアの基本に関する実践能力」の一側

面として「援助的関係を形成する能力」を挙げている¹⁾。「援助的関係を形成する能力」はコミュニケーションスキルに大きく左右され、看護実践能力を高める基盤として、看護師の援助的関係を形成する能力の向上と、コミュニケーションスキルの習得が求められる。看護教育において、学士課程は人間関係形成過程を伴う体験学習(=臨床実習)が中核となるため、学生が看護を実際に体験する中で、対象者と対峙し援助的な人間関係の形成について学ぶことが重要である。援助的な人間関係形成は、学生のコミュニケーションスキルによって左右されるため、コミュニケーション教育を充実させる必要がある。しかし、渡部ら²⁾は看護学生のコミュニケーション能力の乏しさを指摘し、酒井³⁾は現代の多くの人々がインターネットや電子メールなどの情報手段を活用して他者に近づき、対面での直接情報を得る機会が減っていると述べており、学生のコミュニケーション能力向上への取り組みが課題である。

本学部のカリキュラムでは、看護学専攻1年生は後期に「コミュニケーション法」の講義があり、「看護学方法論」で看護実践における対人関係形成過程について理解するための1つの手段として「プロセスレコード」について学ぶ。さらに「基礎看護学実習Ⅰ」で初めて臨床実習を履修する。「対象者を取り巻く環境について理解し、さまざまな生活の場で健康生活を営む対象者と関わることを通して、生活者である人間の生活過程について理解する」ことを目的としている。また、看護学専攻2年生は、「基礎看護学実習Ⅱ」として2週間の臨床実習を行う。この実習の目的は「対象者の健康にかかわる課題についての判断、対象者の基本的ニーズに応じた看護行為の実施、実施した援助の評価過程を理解し、その過程に影響する要因について考えることができる。療養生活を送っている対象者に対する基本的な生活援助の実践を通して、健康および看護の意味について考える」ことである。「対象者との間に形成した人間関係について振り返り、考えることができる」ことを到達目標の1つとして挙げている。

以上のように本学看護学専攻の1年生、2年生は、コミュニケーションを1つの手段として、対象者との人間関係が形成されていく過程を講義や演習から体験的に学んでいる。しかし学生のコミュニケーションの実態や、学習内容を実践に活か

すことが出来ているかどうかは不明確であり、学生のコミュニケーションの特徴を把握する必要がある。

先行研究として、大学生のコミュニケーションスキルの特徴に関する研究⁴⁾や、看護学生の日常生活と看護場面におけるコミュニケーションの意識についてのアンケート調査⁵⁾は行われているが、いずれもスキル調査やアンケート調査等の一側面から明らかにしている研究が多く、コミュニケーションの特徴をコミュニケーションのスキルと実際の具体的なコミュニケーションの展開方法という多側面から捉えたものは見当たらない。

本研究は、学生の能力の向上に繋げるために学生のコミュニケーション能力を把握し、コミュニケーションスキルの特徴と課題を明らかにすることを目的とした。

対象および方法

調査対象

A大学医学部保健学科看護学専攻2年次学生79名

調査時期

2016年9月

調査内容

1. 基本属性

基本属性として年齢、性別、部活動の参加経験、アルバイト経験を尋ねた。また、実習での対象者とのコミュニケーションの困難感は、1:「ある」～4:「ない」の4件法により回答を得た。

2. コミュニケーションスキルの評価

藤本ら⁶⁾⁷⁾が開発した直接的コミュニケーションを円滑に行うために必要な共通した能力に焦点を当てたENDCORE (ENCODE DECODE CONTROL REGULATION) モデルを用いた。このモデルは、既存のスキル尺度を構成する諸因子を6カテゴリーに分類し、それぞれ4種類の低位概念を仮定した24項目の尺度 (ENDCOREs) から作成されている。ENDCOREs尺度は、6メインスキル (表現力・自己主張・解読力・他者受容・自己統制・関係調整) から成り、【表出系】【反応系】【管理系】3系統と【基本スキル】【対人スキル】2階層の階層構造に統合される。本尺度を用い、1:「かなり苦手」～7:「かなり得意」の7件法により回答を得た。【基本スキル】である【表出系】の表現力と【反応系】の解読力は、コミュニケーション行動の基礎となる言語能力を背景とした必須の

能力で、情報の送受信に関する基礎的な能力である。【管理系】の自己統制は円滑なコミュニケーションの下支えとなる能力である。[対人スキル]である【表出系】の自己主張と【反応系】の他者受容は、表現力や解読力といった基本的な言語能力ではなく、「できる-できない」という能力的側面に加え、コミュニケーションに関する指向性(McCroskey & Richmond, 1996)を含んだ能力である。【管理系】の関係調整は対人関係のコントロールに関するものである。円滑に関係を調整するためには、自分の意見を躊躇することなく相手に伝える能力と共に、相手の立場や考えを配慮する能力が必要である。

3. コミュニケーションの特徴

学生が実習中の対象者とのコミュニケーションの実際を客観的に振り返るためのツールとしてプロセスレコードを用いた。プロセスレコードは、患者と看護師の相互作用の過程を明らかにし、看護実践に役立たせる記録である。相互作用の過程を明らかにするために看護場面の再構成を行う。コミュニケーション場면을再構成し振り返る目的は、道具として使われた言葉に意図された思考と感情に焦点を当てることである。個人の行動を決定する際に、どのような思考や感情が生じたのか気付くためには、出来事後にその場면을振り返ることで言語化する必要がある。ある場면을振り返ることは、客観的に自分自身の言動を想起することであり、振り返ることにより動機や動作について洞察することが出来る。

2016年8月の基礎看護学実習Ⅱにおいて、学生は実習中に印象に残った場면을プロセスレコードに記述した。再構成した場面における「振り返りから考えた自分のコミュニケーションの特徴」の自由記述を分析対象とした。

調査方法

基礎看護学実習Ⅱの最終日に研究協力依頼を口頭と文書で行い、研究同意書と同意撤回書、ENDCOREの質問票を配布した。研究協力で同意した学生が、同意書と調査票を提出するための回収箱を学内に設置した。プロセスレコードについては、研究の同意が得られた学生の基礎看護学実習Ⅱの実習記録の一部を利用した。ENDCOREの調査とプロセスレコードの両方に協力した学生を対象とするため記名自記式調査とした。

分析方法

コミュニケーションの困難感により2群に分け、24サブスキル得点をMann-WhitneyのU検定により比較した。統計処理はSPSS Statistics ver.24 (IBM社製、東京、日本)を用いて、有意水準は5%とした。結果は中央値(第1四分位範囲-第3四分位範囲)で示した。

看護場面のプロセスレコードの「振り返りから考えた自分のコミュニケーションの特徴」の自由記述は、内容を「肯定的気付き」、「否定的気付き」、「学びや課題」のいずれかに整理し、意味内容に沿って簡潔にまとめコード化した。ENDCOREモデルの6メインスキルの構造を参考にしながらコードを分類した。分類したものを類似するもので集めてカテゴリー化した。カテゴリー化は研究者4名で行い、同じ表現でもプロセスレコードの文脈を考慮しながら分類し、信頼性と妥当性の確保に努めた。

倫理的配慮

研究への参加は、講義や実習の成績とは一切無関係とし参加に同意しない場合でも不利益を受けないことを保証した。研究の依頼を説明する際は、成績認定者とは異なる者が行った。本研究は、鳥取大学医学部倫理審査委員会の承認を得て実施した(承認番号:1605A040)。

結 果

1. 対象の基本属性について

79名の学生のうち19名より同意を得て質問票を回収した(回収率:24.1%)。そのうち、質問票に欠損値がある1名を除いた18名を分析対象とした(有効回答率:94.7%)。表1に対象者の基本属性を示す。平均年齢は20.50±3.65歳で、18名のうち女性が17名を占めた。対象者の全員が部活動の経験があり、アルバイト経験がある者は16名であった。表2に対象者とのコミュニケーションの困難感の有無について示す。コミュニケーションに困難感がある学生は12名、ない学生は6名であった。

2. 学生のコミュニケーションスキルの評価と特徴

表3にENDCOREsの6メインスキルの得点分布、表4にコミュニケーションの困難感により2群に分けたENDCOREsサブスキル別の得点分布を示す。表5に学生のコミュニケーションスキルの特徴を示す。コミュニケーションスキルの特徴として、全コード数は69で、20サブカテゴリーが生成され

表1 対象の基本属性 (n=18)

年 齢	19歳	6	33.33%
	20歳	11	61.11%
	35歳	1	5.56%
性 別	男性	1	5.56%
	女性	17	94.44%
部活動	ある (入っている)	18	100.00%
	ない (入っていない)	0	0.00%
アルバイト	ある (している)	16	88.89%
	ない (していない)	2	11.11%

*平均年齢 20.50±3.65歳

表2 対象者とのコミュニケーションの困難 (n=18)

ある	ある	6	12	66.7%
	どちらかといえばある	6		
ない	どちらかといえばない	5	6	33.3%
	ない	1		

表3 ENDCOREsメインスキルの得点分布

表出系	表 現 力	4.00 (3.00 - 4.50)
	自己主張	3.50 (2.88 - 4.00)
反応系	解 読 力	4.00 (4.00 - 4.50)
	他者受容	5.00 (4.38 - 6.00)
管理系	自己統制	5.00 (4.00 - 5.50)
	関係調整	4.25 (4.00 - 5.00)

中央値 (第1四分位範囲 - 第3四分位範囲)

た. 図1に学生のコミュニケーションスキルの特徴を図式化したものを示す.

以下, 【表出系】【反応系】【管理系】の3系統の順に [基本スキル] [対人スキル] の2階層ごとに結果を示す. 系統を【】, 階層を[,], メインスキルを<>, サブスキルを《》, サブカテゴリーを‘’, コードを「」で示す.

1) 【表出系】スキルの特徴

【表出系】は<表現力> [基本スキル] と<自己主張> [対人スキル] から成る.

<表現力> [基本スキル] のメインスキル得点は4.00点 (3.00 - 4.50) であった (表3). <表現力> のサブスキルは《言語表現》, 《身体表現》, 《表情表現》, 《情緒伝達》である. コミュニケーションに困難感がある学生のサブスキル得点は, 《言語表現》, 《身体表現》で有意に低かった (表4). <表現力> のコミュニケーションの特徴として, ‘あいづち一本’, ‘言葉に詰まる’, ‘声の質’, ‘頭の中が整理できない’, ‘ボディランゲージ’ の5サブカテゴリーに分類された (表5). ‘あいづち一本’ には「あいづちの言葉が『そうなんですな』の一本調子だった」, 「あいづちが全部同じ」の2コードが含ま

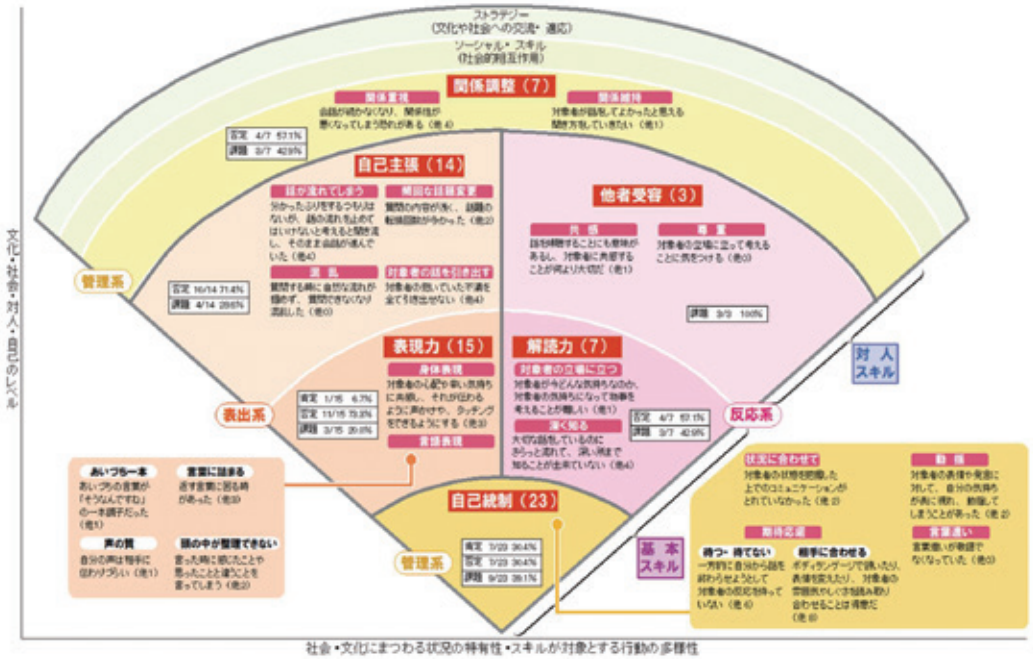


図1 学生のコミュニケーションスキルの特徴
()内はコード数

れた。‘言葉に詰まる’には「どう返答すればよいかわからない時、うなづくだけになってしまう」、[返す言葉に困るときがあった]など4コードが含まれた。‘声の質’には「自分の声は相手に伝わりづらい」、[言語的コミュニケーションの言葉遣い、あいづち、発声をとくに意識する]の2コードが含まれた。‘頭の中が整理できない’には「焦った時に、感じたことや思ったことと違うことを言ってしまう」、「もっと自分の頭の中を整理してから発言するように気をつける」など3コードが含まれた。‘ボディランゲージ’には「対象者が険しい表情をしていたため、緊張し無表情でボディランゲージを使うことなく、固まって話しているような印象を与えた」、「柔軟に対応することができなかった」など4コードが含まれた。〈表現力〉の15コードは、「肯定的気付き」が1件(6.7%)、「否定的気付き」が11件(73.3%)、「学びや課題」が3件(20.0%)に分類された(図1)。

〈自己主張〉[対人スキル]のメインスキル得点は3.50点(2.88 - 4.00)であった(表3)。主張性と関連が深い〈自己主張〉のサブスキルは、社会的指向性として《支配性》と《独立性》、説得に関す

る能力として《柔軟性》と《論理性》である。コミュニケーションに困難感がある学生のサブスキル得点は、《柔軟性》で有意に低かった(表4)。自己主張ではコミュニケーションの特徴として、‘頻回な話題変更’、‘対象者の話を引き出す’、‘話が流れてしまう’、‘混乱’の4サブカテゴリーに分類された(表5)。
‘頻回な話題変更’には「質問の内容が浅く、話題の転換回数が多かった」、「話しが止まって沈黙になってしまうことを恐れて、いろいろな話題を振っていた」などの3コードが含まれた。
‘対象者の話を引き出す’には「対象者の抱いていた不満をすべて引き出せない」、「対象者に思っていることを言ってもらうために、話の展開や質問内容は大切だ」など5コードが含まれた。
‘話が流れてしまう’には「わかったふりをするつもりはないが、話の流れを止めてはいけないと考えたと聞き流したり、そのまま会話が進んでいた」、「大切だと思うことを聞き返すスキルが足りない」、など5コードが含まれた。
‘混乱’には「質問する時に自然な流れがつかめず、質問できなくなり混乱した」の1コードが含まれた。
〈自己主張〉の14コードは、「肯定的気付き」は0件で、「否定的気付き」

表4 ENDCOREs サブスキル別の得点分布

系統	階層	メインスキル	サブスキル	対象者とのコミュニケーションに対する困難感		Mann-Whitney のU検定 有意確率 (P)
				あり	なし	
表出系	基本スキル	表現力	言語表現	2.50 (2.00 - 3.00)	4.00 (3.00 - 4.50)	0.024*
			身体表現	4.00 (2.25 - 4.00)	5.50 (4.00 - 6.00)	0.023*
			表情表現	4.00 (4.00 - 5.00)	4.50 (4.00 - 5.25)	0.419
			情緒伝達	4.00 (3.00 - 4.00)	4.00 (4.00 - 4.50)	0.164
	対人スキル	自己主張	支配性	3.00 (2.00 - 4.00)	4.00 (3.00 - 5.00)	0.067
			独立性	3.50 (3.00 - 4.00)	4.00 (3.00 - 5.25)	0.330
			柔軟性	3.00 (3.00 - 4.00)	5.00 (4.00 - 5.25)	0.012*
			論理性	3.00 (2.00 - 4.00)	3.00 (3.00 - 4.50)	0.523
反応系	基本スキル	解読力	言語理解	4.00 (3.25 - 4.00)	4.00 (3.75 - 4.50)	0.707
			身体理解	4.00 (3.25 - 4.75)	4.00 (3.75 - 5.25)	0.543
			表情理解	4.00 (4.00 - 5.00)	5.00 (4.00 - 6.00)	0.111
			情緒感受	4.00 (4.00 - 5.00)	4.00 (4.00 - 5.25)	0.871
	対人スキル	他者受容	共感性	4.00 (4.00 - 5.00)	5.50 (5.00 - 6.00)	0.038*
			友好性	5.00 (4.00 - 5.75)	6.00 (5.00 - 6.00)	0.093
			譲歩	5.00 (4.00 - 5.00)	6.00 (5.00 - 6.00)	0.011*
			他者尊重	4.50 (4.00 - 5.75)	6.00 (5.00 - 6.00)	0.037*
管理系	基本スキル	自己統制	欲求抑制	5.00 (4.00 - 6.00)	6.00 (4.50 - 6.25)	0.297
			感情統制	4.50 (4.00 - 6.00)	5.00 (4.00 - 6.00)	0.687
			道徳観念	5.00 (4.00 - 6.00)	5.00 (4.75 - 6.00)	0.691
			期待応諾	4.00 (3.25 - 5.00)	5.00 (4.00 - 5.00)	0.316
	対人スキル	関係調整	関係重視	4.00 (4.00 - 4.00)	5.50 (4.75 - 6.25)	0.004*
			関係維持	4.00 (4.00 - 5.00)	6.00 (4.75 - 6.00)	0.017*
			意見対立対処	4.00 (3.25 - 5.00)	5.00 (4.00 - 5.25)	0.090
			感情対立対処	4.00 (3.25 - 4.75)	4.50 (4.00 - 5.25)	0.174

中央値 (第1四分位範囲 - 第3四分位範囲)

* : p < 0.05

が10件 (71.4%), 「学びや課題」が4件 (28.6%) に分類された (図1)。

2) 【反応系】スキルの特徴

【反応系】は〈解読力〉[基本スキル]と〈他者受容〉[対人スキル]から成る。

〈解読力〉[基本スキル]のメインスキル得点は4.00点 (4.00 - 4.50)であった (表3)。〈解読力〉のサブスキルは《言語理解》, 《身体理解》, 《表情理解》, 《情緒感受》である。コミュニケーションに困難感がある学生のサブスキル得点は、有意差がなかった (表4)。〈解読力で〉はコミュニケー

ションの特徴として、‘対象者の立場に立つ’、‘深く知る’の2サブカテゴリーに分類された (表5)。「対象者の立場に立つ」には「対象者の話の理由を決めつけてしまったり、先入観をもって固定してしまい、話を聞かずに納得している」, 「対象者が今どんな状況なのか、対象者の気持ちになって物事を考えることが難しい」の2コードが含まれた。‘深く知る’には「大切な話をしているのにサラッと流れて、深いところまで知ることができていない」, 「沈黙を恐れず、1つずつの話題で対象者のことを深く知ろうという思いを持ちながら会話を続

けていくことが大切だ」など5コードが含まれた。〈解読力〉の7コードは、「肯定的気付き」は0件で、「否定的気付き」が4件（57.1%）、「学びや課題」が3件（42.9%）に分類された（図1）。

〈他者受容〉[対人スキル]のメインスキル得点は5.00点（4.38 - 6.00）であった（表3）。〈他者受容〉のサブスキルは、受容的態度と関連の深い《共感性》、《友好性》、《譲歩》、《他者尊重》である。コミュニケーションに困難感がある学生のサブスキル得点は、《共感性》、《譲歩》、《他者尊重》で有意に低かった（表4）。〈他者受容〉ではコミュニケーションの特徴として、「共感」「尊重」の2サブカテゴリーに分類された（表5）。‘共感’には、「話を傾聴することにも意味があるし、対象者に共感することが何より大切だ」、「何か変化はあるのか、それを感じることができず受け止めるということが本当はどういうことなのか疑問に思った」の2コードが含まれた。‘尊重’には「対象者の立場に立って考えることを気をつける」の1コードが含まれた。〈他者受容〉の3コードは、「肯定的気付き」と「否定的気付き」は0件で、「学びや課題」が3件（100%）に分類された（図1）。

3) 【管理系】スキルの特徴

【管理系】は、自己の内面と他者との関係という方向性の違いはあるものの、マネジメントという共通する行動特性を持つ〈自己統制〉[基本スキル]と〈関係調整〉[対人スキル]から成る。

自己への働きかけである〈自己統制〉[基本スキル]は、円滑なコミュニケーションの下支えとなり、パーソナリティとしての側面と向上するという能力的側面も併せ持っている能力である。〈自己統制〉のメインスキル得点は5.00点（4.00 - 5.50）であった（表3）。〈自己統制〉のサブスキルは、自律的行動に関する諸要素として《欲求抑制》、《感情統制》、《道徳観念》、《期待応諾》である。コミュニケーションに困難感がある学生の〈自己統制〉のサブスキル得点は、有意差がなかった（表4）。〈自己統制〉ではコミュニケーションの特徴として、「待つ・待てない」、「相手に合わせる」、「動揺」、「状況に合わせて」、「言葉遣い」の5サブカテゴリーに分類された（表5）。‘待つ・待てない’には「対象者の反応があるまでゆっくり待ち、対象者の発言を尊重する接し方について考える」、「一方的に自分から話を終わらせようとして対象者の反応を待っていない」など7コードが含まれた。‘相手

に合わせる’には「ボディランゲージで、うなづいたり、表情を変えたり、対象者の雰囲気やしぐさを読み取り、合わせることは得意だ」、「『そうなんですね』のイントネーションや声のトーンを場面に合わせて変える」など9コードが含まれた。‘動揺’には「対象者の表情や発言に対して自分の気持ちが表に現れてたり、動揺してしまうことがあった」、「自分の気持ちの動揺が対象者に不安をもたらさないよう、自分の表情や言葉を表さないときも必要だ」など3コードが含まれた。‘状況に合わせて’には「対象者の状態を把握した上でのコミュニケーションがとれていなかった」、「対象者の状況を理解し、念頭に置いて会話する」など3コードが含まれた。‘言葉遣い’には「言葉遣いが敬語でなくなっていた」の1コードが含まれた。〈自己統制〉の23コードは、「肯定的気付き」が7件（30.4%）で、「否定的気付き」が7件（30.4%）で、「学びや課題」が9件（39.1%）に分類された（図1）。

〈関係調整〉[対人スキル]は、集団内の人間関係およびコミュニケーションに働きかける能力である。ソーシャル・スキルに最も近接し、円滑な社会的相互作用を行う上で土台となるスキルである。〈関係調整〉は対人関係のコントロールに関するものであり、社会-自己のレベルにおいて最上位に位置付けられる。〈関係調整〉のメインスキル得点は4.25点（4.00 - 5.00）であった（表3）。〈関係調整〉のサブスキルは、対人関係に対する指向性である《関係重視》、関係を良好な状態に保つ能力である《関係維持》に加え、関係を悪化させる意見対立と感情対立という異なる葛藤（Simons & Peterson, 2000）への対処能力《意見対立対処》、《感情対立対処》が含まれる。コミュニケーションに困難感がある学生の〈関係調整〉のサブスキル得点は、《関係重視》、《関係維持》で有意に低かった（表4）。〈関係調整〉ではコミュニケーションの特徴として、‘人間関係’‘人間関係維持’の2カテゴリーに分類された（表5）。‘人間関係’には、「『そうなんですね』『ほんとですね』などの対象者の発言を受け入れている言葉を用いることができた、無理して無責任な励ましを返さないことも大切だ」、「適当に聞いていると思われないう、違ったあいづちを打てるようにする」など5コードが含まれた。‘人間関係維持’には「何か言葉を返さないといけないことばかり考えていた」、「対象者

表5 学生のコミュニケーションスキルの特徴

(69コード)

系統	階層	メインスキル	サブカテゴリー	コード
表出系	基本スキル	表現力 (15)	あいづち一本 (2)	<ul style="list-style-type: none"> ・あいづちの言葉が「そうなんです」の一本調子だった ・あいづちが全部同じ
			言葉に詰まる (4)	<ul style="list-style-type: none"> ・どう返答すればよいかわからない時、うなづくだけになってしまう ・返す言葉に困るときがあった ・何を言えばよいか分からず、沈黙することがあった ・ネガティブな話をされた際に、いい言葉が浮かばない
			声の質 (2)	<ul style="list-style-type: none"> ・自分の声は相手に伝わりづらい ・言語的コミュニケーションの言葉遣い、あいづち、発声をとくに意識する
			頭の中が整理できない (3)	<ul style="list-style-type: none"> ・焦った時に、感じたことや思ったことと違うことを言ってしまう ・もっと自分の頭の中を整理してから発言するように気をつける ・瞬時に要点をまとめ伝えることが苦手である
			ボディランゲージ (4)	<ul style="list-style-type: none"> ・対象者が険しい表情をしていたため、緊張し無表情でボディランゲージを使うことなく、固まって話しているような印象を与えた ・柔軟に対応することができなかった ・対象者の心配や辛い気持ちに共感し、それが伝わるように声かけやタッチングをできるようにする ・対象者への伝わり方が違うと思うので、目を見て話しを聞きながら、うなづくようにしている
			頻回な話題変更 (3)	<ul style="list-style-type: none"> ・質問の内容が浅く、話題の転換回数が多かった ・話が止まって沈黙になってしまうことを恐れて、いろいろな話題を振っていた ・短い会話の中で頻回に話題が変わっていた
			対象者の話を引き出す (5)	<ul style="list-style-type: none"> ・対象者の抱いていた不満をすべて引き出せない ・対象者に思っていることを言ってもらうために、話の展開や質問内容は大切だ ・質問責めになる ・対象者の話をもっと引き出せるような尋ね方をする ・自分から対象者に伝えるというコミュニケーションは上手くない
			話が流れてしまう (5)	<ul style="list-style-type: none"> ・わかったふりをするつもりはないが、話の流れを止めてはいけないと考えると聞き流したり、そのまま会話が進んでいた ・大切だと思うことを聞き返すスキルが足りない ・あいづちやうなづき、自分から質問をすることを意識していなかった ・意識して対象者に聞いているということを表現する ・全体を通して、自分が会話の主導権を持ち話を進めていくことが苦手
			混乱 (1)	<ul style="list-style-type: none"> ・質問する時に自然な流れがつかめず、質問できなくなり混乱した
			反応系	基本スキル
深く知る (5)	<ul style="list-style-type: none"> ・対象者の言葉をそのまま受け止め、言葉の裏にある気持ちに気づいていない ・会話をとおして、目で見たり耳で聞いたりして対象者を全体として知ろうとすることを心がける ・対象者の不明確な言葉を整頓する 			
他者受容 (3)	<ul style="list-style-type: none"> ・話を傾聴することにも意味があるし、対象者に共感することが何より大切だ ・何か変化はあるのか、それを感じるができず受け止めるということが本当はどういうことなのか疑問に思った 			
尊重 (1)	<ul style="list-style-type: none"> ・対象者の立場に立って考えることを気をつける 			

管理系	基本スキル	自己統制 (23)	待つ・待てない (7)	<ul style="list-style-type: none"> ・対象者の反応があるまでゆっくり待ち, 対象者の発言を尊重する接し方について考える ・一方的に自分から話を終わらせようとして対象者の反応を待っていない ・沈黙があったおかげで対象者の本音を知ることができた ・対象者の話を遮らないようにできた ・対象者が間をとって話させる時, 自分では待っているつもりでも, 対象者と話し始めが一緒になることがあった ・もう少し落ち着いて話をする ・対象者の返答がない時に一人で話しを進めてしまう 		
			相手に合わせる (9)	<ul style="list-style-type: none"> ・ボディランゲージで, うなづいたり, 表情を変えたり, 対象者の雰囲気やしぐさを読み取り, 合わせることは得意だ ・「そうなんです」のイントネーションや声のトーンを場面に合わせて変える ・対象者の言われたことを繰り返すという方法をよく使っている ・難聴があったので, 話すスピードを合わせる, はっきり, 大きな声で意識した ・対象者の気持ちに着目した返しをする ・大きめの声でゆっくり話したり手ぶりを使用した ・心配なことは確認したり, あいまいだと感じたことは細かく聞く ・啞声があったので, 話す時は顔を近づけて話を聞いた ・対象者に関心を持って会話をするのは大切だ 		
			動揺 (3)	<ul style="list-style-type: none"> ・対象者の表情や発言に対して自分の気持ちが表に現れてたり, 動揺してしまうことがあった ・自分の気持ちの動揺が対象者に不安をもたらさないよう, 自分の表情や言葉を表さないときも必要だ ・答えに困ると焦りを見せていた 		
			状況に合わせて (3)	<ul style="list-style-type: none"> ・対象者の状態を把握した上でのコミュニケーションがとれていなかった ・対象者の状況を理解し, 念頭に置いて会話する ・対象者の状態に合わせて, 話す時間や話す内容を変えていくことが大切だ 		
			言葉遣い (1)	<ul style="list-style-type: none"> ・言葉遣いが敬語でなくなっていた 		
			対人スキル	関係調整 (7)	人間関係 (5)	<ul style="list-style-type: none"> ・「そうなんです」「ほんとです」などの対象者の発言を受け入れている言葉を用いることができた, 無理して無責任な励ましを返さないことも大切だ ・適当に聞いていると思われないう, 違ったあいづちを打てるようにする ・会話が続かなくなったり関係性が悪くなってしまうことの恐れがある ・不安や気がかりなことがあると声の大きさ, 声のトーン, 表情に出て, 対象者にも気を使わせてしまう ・無意識に上から目線ととられる発言をしていた
					人間関係維持 (2)	<ul style="list-style-type: none"> ・何か言葉を返さないといけないことばかり考えていた ・対象者が話をして良かったと思える聞き方をしていきたい

()内はコード数

が話をして良かったと思える聞き方をしていきたい」の2コードが含まれた。〈関係調整〉の7コードは、「肯定的気付き」は0件で、「否定的気付き」が4件（57.1%）で、「学びや課題」が3件（42.9%）に分類された（図1）。

考 察

結果より, 学生のコミュニケーションの特徴として, 自分の振る舞いや言語的能力に関する〔基本スキル〕の気付きが多く, 対象への働きかけに

関する〔対人スキル〕の気付きは少ないことが明らかになった。以下, 学生のコミュニケーションの特徴について【表出系】【反応系】【管理系】の3系統の順に考察する。

【表出系】では学生のコミュニケーションの特徴として, 対象の反応を解読した上で自らの考えや感情を表現することの困難さが示唆された。‘話しが止まって沈黙になってしまうことを恐れて, いろいろな話題を振っていた’, ‘ネガティブな話をされた際に, いい言葉が浮かばない’ という気付

きから、沈黙や暗い雰囲気、患者から断られたり、否定されるような場面をネガティブに捉えやすい傾向が見られた。これは、学生が患者とのコミュニケーションを難しい場面として、会話中に沈黙がある、援助を断られるなど様々な場面が挙げられている先行研究⁹⁾と同様であった。また、'あいづちの言葉が「そうなんです」の一本調子だった'、'どう返答すればよいかわからない時、うなづくだけになってしまう'、'質問の内容が浅く、話題の転換回数が多かった'という気付きから、その場面が持つ意味の理解が浅いまま、会話を長く続けることで沈黙や拒否を回避しようと一方的に喋り続ける学生独自のコミュニケーションの傾向が確認された。このことから、一方的に喋り続けたり、一本調子で反応を返すことで、学生自らが会話の《支配性》を保ち、あたかもその場面のコミュニケーションが良好に成立しているかのような錯覚に囚われやすいことが推察された。大池ら⁹⁾の研究でも、対応困難な話題に関して学生は聞くよりも何か発言しようとする傾向が示されており、本調査で明らかとなった傾向と同様であった。さらに、学生は臨地実習という環境に置かれ、目の前の受け持ち患者のために何かしなければという思いに駆られ、表出に傾きやすい可能性についても言及している⁹⁾。【表出系】の[基本スキル]〈表現力〉と[対人スキル]〈自己主張〉は、コミュニケーションの中の発信に相当し、自己の中からの能動的なスキルである。自らの言葉や態度として表在化しやすいため学生にとって気付き易く、自らのコミュニケーションスキルを振り返る際の視点として注目しやすい。林ら¹⁰⁾は、学生が自分の感情と向き合い、それを吟味し、表現していけるような教育的支援の必要性を示唆している。自らの思考や感情を言葉だけでなく表情や仕草を使いながら素直に表現するスキルを獲得していけるよう促していく必要がある。

【反応系】における特徴として、表面的な反応であり、真の意味での解読や他者受容が出来ていないことが明らかとなった。【反応系】の[対人スキル]〈他者受容〉の評価において、コミュニケーションに困難感がある学生のサブスキル得点は《共感性》、《譲歩》、《他者尊重》で有意に低かった。コミュニケーションの特徴は、2サブカテゴリーで3コードに分類され気付きは最も少ないが、いずれも「学びや課題」であった。'対象者の話の

理由を決めつけてしまったり、先入観をもって固定してしまい、話を聞かずに納得している'、'対象者が今どんな状況なのか、対象者の気持ちになって物事を考えることが難しい'、'対象者の言葉をそのまま受け止め、言葉の裏にある気持ちに気づいていない'という学生の気付きからも【反応系】の[基本スキル]〈解読力〉や[対人スキル]〈他者受容〉の習得が難しい現状が伺えた。また'沈黙を恐れず、1つずつの話題で対象者のことを深く知ろうという思いを持ちながら会話を続けていくことが大切だ'、'話を傾聴することにも意味があるし、対象者に共感することが何より大切だ'、'何か変化はあるのかそれを感じることができず受け止めるということが本当はどういうことなのか疑問に思った'と対象を理解し受容することの重要性を見出していた。患者の思いの表出にむけた働きかけとして、看護師は話すよりもむしろ傾聴する姿勢を示すことが重要とされている⁹⁾。林ら¹⁰⁾は、患者への関心の向け方が患者志向であることは患者の話聴ける可能性は高いが、一方で学生の推測した患者心理による決めつけた対応に陥る可能性について言及し、心理推測の適切性への配慮が必要であることを示している¹⁰⁾。【反応系】の[基本スキル]〈解読力〉と[対人スキル]〈他者理解〉は、コミュニケーションの受信に相当し、「できる-できない」ということだけでなく、他者を受容するスキルでコミュニケーションに関する自己への志向性を含んでいる。【反応系】スキルは、対象の言葉や態度を感じ取り、心情を読み取る必要があるため難しく、学生にとって振り返りの視点として捉え難いと考える。対象の意見や立場に共感した反応や状況に合わせた柔軟な対応をしていけるよう支援していく必要がある。

【管理系】における特徴として、自分中心の関係調整に陥っており関係性が発展し難いことが示唆された。【管理系】の[基本スキル]〈自己統制〉は、自己の内面をマネジメントする行動特性を有するスキルである。円滑なコミュニケーションの下支えとなり、パーソナリティとしての側面と向上するという能力的側面も併せ持っている能力であり、自律的行動に関する諸要素としての1面も有している。〈自己統制〉のコミュニケーションの特徴として、5サブカテゴリー、23コードで全てのメインスキルの中でも最も多く抽出された。23コードは「肯定的気付き」、「否定的気付き」、「学び

や課題」もほぼ同じ割合を占めていた。〈自己統制〉は自己の内面への志向性があり、学生も自らのコミュニケーションの特徴を振り返りやすく、自らの行動特性を気付きやすい傾向にある。【管理系】の〔対人スキル〕〈関係調整〉の評価において、コミュニケーションに困難感がある学生のサブスキル得点は《関係重視》、《関係維持》で有意に低かった。〔基本スキル〕〈自己統制〉の9コードからも、対象に合わせようとする気持ちは内在するものの、【反応系】のスキルが未熟であるため相手に合わせて関係性を築くまでには至っていない。特に、コミュニケーションに困難感がある学生は【反応系】〔対人スキル〕〈他者受容〉を苦手とする傾向があることから裏付けされる。‘対象者が話をして良かったと思える聞き方をしていきたい’、‘会話が続かなくなったり関係性が悪くなってしまふことの恐れがある’、‘何か言葉を返さないといけないことばかり考えていた’という気付きからも、学生は対象との関係性を大切にしつつも、関係性の悪化に対する恐怖感や、対象に嫌われたくない自分を優先的に考えてしまうため、結果的に関係性が発展しにくい。対象を理解し受容しようとする姿勢を持ちつつも、自分中心の関係性を構築している。酒井³⁾は、現代の若者の対人関係の特徴として、自己中心的でお互いが傷つくことを恐れ、自己の保守的行動の強い傾向を指摘しており、本調査の特徴と同様であった。【反応系】の〔基本スキル〕〈自己統制〉と〔対人スキル〕〈関係調整〉は、自己と他者の両方向へのマネジメントスキルが求められ、【表出系】スキルと【反応系】スキルがバランス良く【管理系】の関係調整に至らないと、コミュニケーションスキルを重視した関係性の維持が難しいことが示唆された。倉元ら⁴⁾は、表現力や自己主張の表出系スキル、自己統制のスキルは年齢が上がるに伴って獲得されることを述べている。学生が在学中にアルバイトや就職活動を通じて社会と触れ合うようになる年齢であること、責任ある役割を任される経験を通じて、互いを受容しながら生活するところからステップをのぼり、集団の中で自己を管理し、表現することを獲得していく可能性を指摘している。また、表出系スキル因子の力点から、年齢が上がるほど自分の意見や考えを具体的に、また論理的に説明することが求められる。本調査の対象の平均年齢は20.50 ± 3.65歳であり、ほとんどの学生が

部活動やアルバイトの経験を有している。今後、様々な経験を積んで年齢を重ねていく中で、表出系スキルや自己統制のスキルを獲得する可能性を秘めている。

〈解読力〉や〈他者受容〉といった刺激に反応するスキル、〈表現力〉や〈自己主張〉といった内面から表出するスキル、〈自己統制〉や〈関係調整〉といったマネジメントするスキルである基本的コミュニケーションスキルの体験的獲得が看護実践における基盤となる。患者をより深く理解していくためには、患者から表現されることについて、看護師は刺激として受け止め、理解し、確認し、看護師自身の思いや考えを調整しながら、患者－看護師関係を維持していけるようになることが必要である。

結 語

本研究より、コミュニケーションに困難感がある学生は、自らの考えや感情を表現することが困難であり、対象の意見や立場に共感した反応や状況に合わせた柔軟な対応がとれず、関係性が発展しにくいことが示唆された。看護学生がコミュニケーションスキルを向上するためには、言語的・非言語的に表現する力【表出系】と読み取る力【反応系】を習得し、相手に合わせて働きかけ円滑な社会的相互作用の土台となる関係調整力【管理系】を獲得していく必要がある。

本研究を行うにあたりご協力頂きました看護学生の皆様、貴重なご意見、ご指導を頂きました鳥取大学医学部保健学科基礎看護学講座 笠城典子准教授、藤原由記子講師に心より感謝申し上げます。

文 献

- 1) 文部科学省 (2011). 大学における看護系人材養成の在り方に関する検討会最終報告. [http://www.mext.go.jp/b_menu/shingi/chousa/koutou/40/toushin/_icsFiles/afieldfile/2011/03/11/1302921_1_1.pdf]
- 2) 渡部菜穂子 他. 初回臨地実習における学生のコミュニケーション展開の特徴：受け持ち患者とのコミュニケーション場面の再構成記録の分析. 弘前学院大学看護紀要 2015; 10: 13-26.
- 3) 酒井美子. コミュニケーションが苦手な看護

- 学生の対人関係の特性から教育的支援を考える. 群馬県立県民健康科学大学紀要 2010; **5**: 103-114.
- 4) 倉元俊輝 他. 大学生のコミュニケーション・スキルの特徴に関する研究: ENDCOREsを用いた検討. 対人社会心理学研究 2012; **12**: 149-156.
 - 5) 石井香. 看護学生のコミュニケーションに関する意識 日常生活と看護場面におけるコミュニケーションの意識. 神奈川県立保健福祉大学実践教育センター 看護教育研究集録 2007; **32**: 31-38.
 - 6) 藤本学 他. コミュニケーション・スキルに関する諸因子の階層構造への統合の試み. パーソナリティ研究 2007; **15** (3): 347-361.
 - 7) 藤本学. コミュニケーション・スキルの実践的研究に向けたENDCOREモデルの実証的・概念的検討. パーソナリティ研究 2013; **22** (2): 156-167.
 - 8) 高橋ゆかり 他. 看護学生の臨地実習におけるコミュニケーションの良否に関わる要因. 群馬パース大学紀要 2005; **1**: 19-26.
 - 9) 大池美也子 他. 初回基礎看護実習におけるプロセスレコードの分析: コミュニケーションのつまづき場面に焦点をあてて. 九州大学医療技術短期大学部紀要 2000; **27**: 9-14.
 - 10) 林 智子 他. 看護初学者のプロセスレコードからみるコミュニケーションの特徴. 三重看護学誌 2012; **14** (1): 141-148.