

# 新生会看護部通信

2007.4.1 発行 第14号

## コミュニケーションスキルを身につけよう！

【看護部長 岡山ミサ子】

### 1. コミュニケーションとは

コミュニケーションは言葉のキャッチボールといわれています。キャッチボールなので、投げる側と受ける側がいます。つまり、話し手と聞き手がいて成り立ちます。コミュニケーションは言語によってのみ成立するわけではありません。アメリカの認知心理学者メラビアンの研究によると、言語の占める割合は、わずか7%にすぎず、残り93%は非言語的なものだといわれています。顔の表情55%、声の質（高低）、大きさ、テンポが38%で、うなずき、あいづち、オウム返し、身だしなみ、仕草なども大きく影響してきます。

### 2. 上手な聴き方

傾聴はコーチング・カウンセリングのいずれにおいてもコミュニケーションの手段として大切です。心理学者のC. R. ロジャースは下記のように傾聴の3つの条件を唱えています。3つの条件を踏まえ、表1の「聴き方のポイント」に基づいて実践してみましょう。

#### 1) 共感

相手の内側から理解しようとする。相手の立場で聴く。自分が相手（話し手）であったらと考える。

#### 2) 無条件の肯定的な関係

「きっとそれなりの理由があるのでは」という肯定的に構え、最後まで聴く。

#### 3) 自己一致

聴いている人が自分に素直であり、自分らしく聴く。

### 聴き方のポイント

【表1】

- ・うなづく（体で聞く）
- ・あいづち（声・驚き効果）
- ・視線を向ける（相手を見る相手の表情・姿勢・しぐさを真似る）
- ・話のトーン・スピードを相手に合わせる
- ・質問をする（オープンクエスチョン）
- ・メモをとる
- ・相手の話を要約して繰り返す
- ・相手のペース・流れに合わせる
- ・気持ちに焦点をあてる
- ・受け止めた感情を返す

### 3. 上手な話し方（アサーティブネス）

アサーティブネスとは、「自分と相手を尊重した自己主張」をいいます。自己主張には、①攻撃的に主張する②受身的で主張しない③アサーティブな自己主張の3つのパターン（表2）があります。攻撃的でも受身的でもないアサーティブな自己主張を身につけましょう！まずは、表3の「話し方のポイント」を実践してみましょう。

#### 自己主張の3つのパターン【表2】

【特徴・行動】

【結果・影響】

	【特徴・行動】	【結果・影響】
①攻撃的に主張する	★自分の意見を無理があっても通したい ★相手より優位な位置に立ちたい	★相手を傷つける ★相手は選択肢を奪われる ★相手は防衛的になる
②受身的で主張しない	★自分は我慢しても相手の立場や意見を優先させようとする ★自分の感情が表れることを恐れる	★目的を達成できない ★人の選択を優先させるために不満や不安が多い
③アサーティブな自己主張	★事実がどのようにとらえられ、その結果、感情が生み出すことに気づいている ★感情のレパートリーの中からもっとも伝えたいことを選択して伝えていく	★相手を巻き込み目的を達成する ★達成感がある ★自分で選んでいる実感がある

#### 話し方のポイント【表3】

大きく低い声で、テンポよく、明るく、笑顔で自信のある視線（アイコンタクト）、ジェスチャー（熱意を出す）で表現を豊かにし、肯定的に表現し、感じていることを素直に、わかりやすく伝える。

# 「看護過程」の伝達講習会

★OJTの実践★  
シリーズ2

【鳴海クリニック主任 早川幸子】

≪目的≫ 看護過程Ⅰで学んだことをスタッフに伝えることで受講生と現場のスタッフが学びを共有することができ、実践に結びつけることができる。

≪テーマ≫ 『嘔吐の患者さんとの関わり方』

≪方法≫ 看護過程Ⅰで学んだことを伝え、使用した事例をスタッフとともに見つめなおす。



## 【事例提供者の感想】

☆自分が認識している以外の情報を得ることができ、患者さんへの理解を深めることが出来た。  
☆具体的な意見を出してもらったため、より具体的な援助を導き出すことが出来た。

## 【看護過程Ⅰ担当者の感想】

看護過程で出来なかった部分についても触れることが出来た。  
☆現場のスタッフの意見から、自分と違う視点があることに気付くことができ、自分の学びとなった。

# 災害用伝言ダイヤル「171」の体験をしてみましょう！

【金山クリニック 主任 久保田万知子】

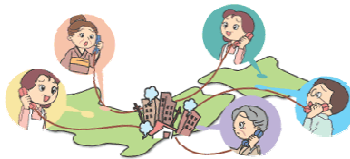
ここ東海地区も、いつ大地震が起こってもおかしくない状況にあります。災害時、透析を行うことが可能なのか？知る手段の一つとして災害用伝言ダイヤル『171』の活用があります。金山クリニック防災委員が中心となって、患者様やスタッフにポスター提示、伝言ダイヤル利用方法の資料配布、プラカード等での呼びかけを行っています。毎月1日に体験利用ができますので、ぜひ、皆さんも体験してみてください。

## 災害時の伝言ダイヤルの利用方法

災害時は171をダイヤルして利用ガイダンスにしたがって病院の状況を聞いてください！

- ①171をダイヤルします(ガイダンスに従って)
- ②再生の場合、2をダイヤルします
- ③金山クリニックの電話番号にダイヤルします
- ④金山クリニックの現状が音声で流れます。

(金山クリニックで透析できるかどうかを聞くことができます)



## 【体験者の生の声】

- ・安心できるけど、いざという時に混乱するかな？
- ・緊急時は慌てて、できないかもしれないので、日頃から練習できてよい。
- ・伝言ダイヤルやってみて、よかったから家族にも教えようと思った。
- ・やってみたけど、難しかった。アナウンスが解らなかった。
- ・先回やって、できなかったけど、今回はできた。やっぱり、練習しないとね。
- ・メッセージの声、わかりやすくてよかったよ。



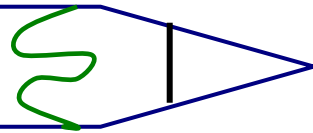
患者様にプラカードで呼びかけている様子です。

試してみよう！  
災害ダイヤル『171』

日時:3月1日

9時～14時 15時～20時30分

# 透析療法指導看護師の活躍



【金山クリニック主任 伊井たか子】

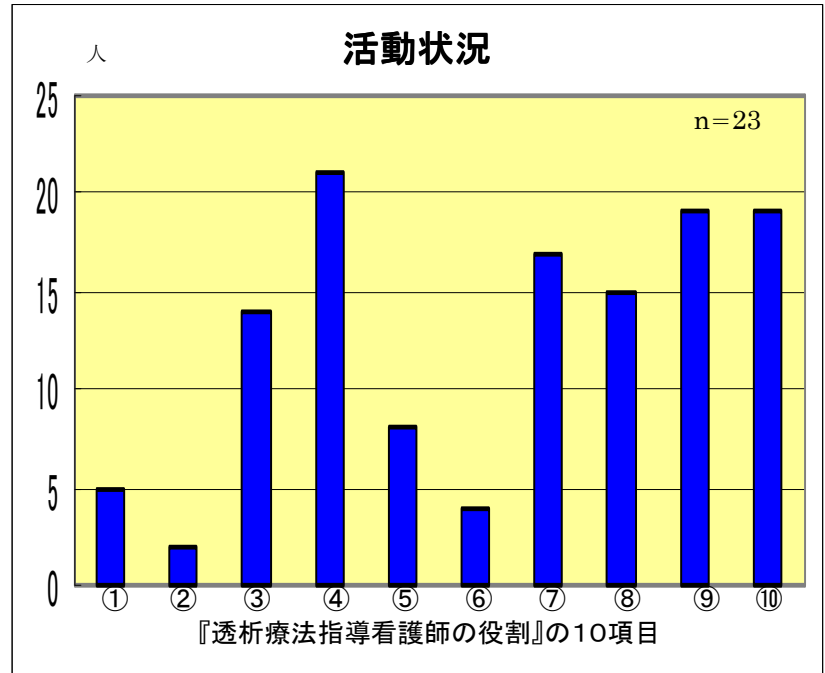
今年、透析療法指導看護師の資格取得者8名を加え、看護部内に資格取得者が33名になりました。これから活躍する人や現在活躍している人たちにアンケートに答えていただきました。新生会看護部で定められている『透析療法指導看護師の役割』の10項目(表4)を質問し、現在、活動している状況を(図1)に表しました。

【表4】

【図1】

## ★透析療法指導看護師の役割★

- ①腎不全保存期の治療選択について患者及び家族の教育・指導
- ②保存期の管理困難な患者及び家族の教育・指導
- ③導入期の管理困難な患者及び家族の教育・指導
- ④維持期の管理困難患者及び家族の教育・指導
- ⑤看護基準・手順の見直しと作成
- ⑥資格更新に向けて事例検討
- ⑦受講生のサポート
- ⑧ケースカンファレンスでのアドバイザ
- ⑨新人教育の講師
- ⑩執筆・研究



## ♥ 資格取得後の気持ちの変化は・・・

資格者であるという自覚の芽生えや学会・セミナーなどに積極的に参加するようになったという意見が多くありました。今年、資格を取得した人たちは、受験勉強で得た知識を患者指導・スタッフ教育に生かしたいと抱負を述べていました。

## 新人育成のためのスタッフ学習会

2007年2月28日、3月6日、3月14日

『スタッフ一人一人が新人看護師を育成する職場風土づくりをする』を掲げ、新生会第一病院・十全クリニックのスタッフが全員参加できるよう3回に分けて、学習会を開催しました。新人・プリセプター・スタッフの役をロールプレイングし、新人への態度を客観的に評価しました。その後、①新人ナースを守る ②新人ナースを輝かせる 2つの視点でグループディスカッションをしました。一人一人が積極的に発言し、イキイキとした表情でした。下記に新人育成に向けてのスタッフの発言の一部を紹介します。

【看護部長 岡山ミサ子】

### ①新人ナースを守る

- ・優しさと厳しさのバランスが良いことが大切
- ・悩みがあれば一緒に考えてあげる
- ・新人が困っているときに声をかける
- ・チーム全体で指導するという気持ちを持ち、プリセプター1人に責任を負わせない
- ・プリセプターがフォローできない部分を他のスタッフがフォローする
- ・新人を孤立させない
- ・スタッフがいつでもクッション的な役割をもつ

### ②新人ナースを輝かせる

- ・患者さんを好きになれるようにコミュニケーションの時間をとる
- ・実績と人格を尊重する
- ・注意するところはしっかり注意する
- ・出来ている所をきちんと褒める
- ・新人ナースの存在価値を認める
- ・役割・機会を与える
- ・自信を持たせる
- ・失敗した後のフォローをする