

ご利用の手引き



本教材は実習前、また実習前だけではなくコミュニケーションの授業においても活用できる内容となっております。

看護コミュニケーションはさまざまな場面で行われますが、第1巻は初学者でもイメージが可能なように、初めて患者を受け持つ場合の看護面接の場面を想定して構成しています。実習で初めて患者と対面する時、どのように挨拶をしたら良いのか（オープニング）が分からず、カーテンの外で困っている学生や、自己紹介のあと次の言葉が分からず気まずい沈黙を経験する学生、どのように面接を終えたら良いのか（クロージング）が分からない学生などを体験することがあります。

患者との良好な関係構築において、コミュニケーション技術を修得することは必須であり、特に面接をスムーズに開始するためのオープニング、面接終了時に次の時間に繋げるクロージングは大切です。

実習の成功の鍵は、患者と良好なコミュニケーションが取れるか否かにかかっていると言っても良いでしょう。

ここでは、本教材の構成に沿った授業での活用方法を紹介します。

監修者：篠崎恵美子

本教材の構成

- 1 イン트로ダクション（本教材の内容の概要を簡単に説明）
- 2 モデル患者紹介（本教材に登場する患者について紹介）
- 3 STEP 1【面接準備とオープニング】
 - 面接前の準備・身支度、コミュニケーションの弊害、環境調整
 - 具体的な自己紹介と初回挨拶の方法
- 4 STEP 2, 3, 4【主観的情報収集】（看護面接のプロセスとして以下の内容を接目）
 - 患者さん主体の面接の進め方
 - 積極的傾聴と共感
 - 効果的な質問技法（開かれた質問、閉ざされた質問、反映、要約など）
 - 解釈モデル
- 5 STEP 13【クロージング】

授業での活用方法

看護コミュニケーションを科目として設定している場合

基本的なコミュニケーション技法の教授において、

- 3 STEP 1【面接準備とオープニング】
- 4 STEP 2,3,4【主観的情報収集】
- 5 STEP 13【クロージング】

上記を視聴することで、具体的なイメージがつかめます。

授業では、学生が実習などで患者と話をすることをイメージさせながら視聴するとより効果的です。また看護師に必要なコミュニケーション技法として、活用することも有効です。

基礎看護技術などの科目の単元でコミュニケーションスキルを教授する場合

コミュニケーションの内容についてふれる時間にもよりますが、

- 3 STEP 1【面接準備とオープニング】
- 4 STEP 2,3,4【主観的情報収集】

上記の看護面接のプロセスを視聴することで、基本的なコミュニケーション技法と看護師に必要なコミュニケーション技法をどのような場面で、どのように使用するのが具体的にイメージできます。

基礎看護学実習や領域実習前のオリエンテーション時に使用する場合

患者とコミュニケーションをとる実習の場合、

- 1 イン트로ダクション
- 3 STEP 1【面接準備とオープニング】

上記を視聴することで、どのように患者さんに挨拶をしたら良いのかがイメージできます。看護過程を展開する実習の場合、

- 2 モデル患者紹介
- 3 STEP 1【面接準備とオープニング】
- 4 STEP 2,3,4【主観的情報収集】

カルテからも情報をえますが、受け持ち初回時には、情報収集のために看護面接を実施することが想定されるため、上記を視聴することでその面接の進め方を具体的にイメージすることができます。

さまざまな授業形態を想定して、本教材の活用方法をご提示させていただきました。

また特典資料のワークシートの利用や授業計画案を参考にさせていただくことで、患者との良好な関係構築やコミュニケーション技術修得はさらに深まります。

本教材がコミュニケーション教育に携わる方、学生の皆様の一助になれば幸いです。

ワークシート ①

視聴前 患者さんと初めて出会う場面について () 内にあてはまる言葉を入れましょう。

初めて患者さんと出会う場面において、オープニングは非常に重要です。オープニングではまず挨拶と (①) をおこないます。その際、自分の立場、看護師なのか看護学生なのかを伝えます。次に患者さんの (②) を確認し、患者さん本人かを確認します。そして、これからお話をさせていただくことの (③) を得ます。

必要に応じて、(④) (⑤) に配慮をしたり、面接を行うための (⑥) を調整します。

一通りのお話を聞き終えて、面接を終了するときには、クロージングを丁寧に行います。このクロージングを行うことで、次に患者さんと対面する時に、良い効果が得られます。クロージングでは、まずこれまでお話をして理解した内容を簡単に患者さんに (⑦) します。そして、患者さんに他に困っていることや、お話ししたいことがあるかを尋ねます。そして、自分や看護師は患者さんの (⑧) をすることを伝え、(⑨) の言葉を述べて面接を終えます。面接の間は、常にコミュニケーションスキルを活用し、患者さんの話に対して (⑩) を心がけます。

視聴後 あなたは〇〇看護大学の△年生です。■■看護学実習で板橋さん(DVD:モデル患者)を受け持つことになりました。

Question 1 : イン트로ダクションとモデル患者紹介を視聴してオープニングを書いてみましょう。

<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

ワークシート ②

Question 2 : STEP 2, 3, 4 [主観的情報収集] を視聴してクロージングを書いてみましょう。

<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

ワークシート解答①

視聴前 患者さんと初めて出会う場面について () 内にあてはまる言葉を入れましょう。

初めて患者さんと出会う場面において、オープニングは非常に重要です。オープニングではまず挨拶と(① **自己紹介**)をおこないます。その際、自分の立場、看護師なのか看護学生なのかを伝えます。次に患者さんの(② **氏名**)を確認し、患者さん本人かを確認します。そして、これからお話をさせていただくことの(③ **同意**)を得ます。

必要に応じて、(④ **安楽**) (⑤ **プライバシー**) に配慮をしたり、面接を行うための(⑥ **環境**) を調整します。

一通りのお話を聞き終えて、面接を終了するときには、クロージングを丁寧に行います。このクロージングを行うことで、次に患者さんと対面する時に、良い効果が得られます。クロージングでは、まずこれまでお話をして理解した内容を簡単に患者さんに(⑦ **確認**) します。そして、患者さんに他に困っていることや、お話ししたいことがあるかを尋ねます。そして、自分や看護師は患者さんの(⑧ **支持・協力**) をすることを伝え、(⑨ **お礼**) の言葉を述べて面接を終えます。面接の間は、常にコミュニケーションスキルを活用し、患者さんの話に対して(⑩ **積極的傾聴**) を心がけます。

視聴後 あなたは〇〇看護大学の△年生です。■■■看護学実習で板橋さん(DVD:モデル患者)を受け持つことになりました。

Question 1 : イン트로ダクションとモデル患者紹介を視聴してオープニングを書いてみましょう。

こんにちは。〇〇看護大学の△年生の(自分の氏名、フルネーム)です。

本日は、■■■看護学実習で板橋さんを受け持つことになりました。

確認のため、お名前をフルネームで教えてください。

板橋進さんですね。ありがとうございます。これから、15分ほどお話を聞かせていただきたいのですが、よろしいでしょうか?この姿勢でお辛くないですか?体調が悪くなりましたら、いつでもおっしゃってください。

また、お話ししたくないことは、無理にお話しただかなくても大丈夫です。

ワークシート①で自分のオープニングを確認してください。

STEP 1【面接準備とオープニング】を視聴すると理解がさらに深まります。

ワークシート解答②

Question 2 : STEP 2, 3, 4【主観的情報収集】を視聴してクロージングを書いてみましょう。

これまでのところをまとめさせていただきますと、「～」ということよろしいでしょうか。他に話されたいことや、お困りのことはありませんか？

いつでも私や看護師におっしゃってください。これからお世話をさせていただきますので少しでも板橋さんのお力になれるよう頑張りますので、よろしく願いいたします。

ワークシート②で自分のクロージングを確認してください。
STEP 13【クロージング】を視聴すると理解がさらに深まります。

「基礎看護技術」における看護コミュニケーション学習指導案

この学習指導案の一例では、コミュニケーションを科目としての設定がなく、基礎看護技術等の科目における単元において教育がなされる場合を想定して示します。したがって、教授する時期・時間によってアレンジが可能です。

単元名

看護場面に必要なコミュニケーション技法(90分×2回)

単元の指導目標

- ① コミュニケーションは看護における基本技術であることを理解できる
- ② コミュニケーションの構成要素と成立過程について理解できる
- ③ コミュニケーションの種類には言語的・非言語的コミュニケーションがあり、感情は非言語的コミュニケーションに表出されやすいことを理解できる
- ④ コミュニケーションを促進するための技法を習得できる
- ⑤ 積極的傾聴と共感を理解できる
- ⑥ 専門職としてのコミュニケーション技法として、感情表出およびその感情に対応する技法を習得できる
- ⑦ 看護を展開するために必要な看護面接技法としてオープニングとクロージングを習得できる
- ⑧ 実際にロールプレイを通してコミュニケーション技法を用いることができる

指導計画

1回目 1.《導入》なぜコミュニケーション技術が看護に必要なのか【5分】

指導内容	① 看護師のコミュニケーションが必要な理由 ② 一般のコミュニケーションと医療現場でのコミュニケーションの違い
指導方法・留意点	学生は今まで多様な方法でコミュニケーションをとってきている。しかし、医療現場でのコミュニケーションは一般とは異なるということを認識させる。 コミュニケーションは技術であることを強調し、理論に基づいて意図的に行うことを認識させる。
授業方法など	導入などで、医療現場での看護師が実践するコミュニケーション場面を想起させる。対象が知っているようなドラマの場面などを教材にするとよい。その際に、患者のシリアスな状況下など難しい場面を想起させて、その場面で自分だったらどのように対応するのかを考えさせると良い。

1回目 2. コミュニケーションの構成要素と成立過程【10分】

指導内容	① コミュニケーションはインタラクティブ（双方向）なプロセスである ② コミュニケーションに影響する要因（環境要因、人的要因、機能障害、位置と距離）
指導方法・留意点	コミュニケーションは様々な定義があるが、インタラクティブ（双方向）のやりとりであることを強調する。 コミュニケーションの影響要因を、具体的にイメージできるように伝える。

1回目 3. 言語的・非言語的コミュニケーション【5分】

指導内容	① 言語的コミュニケーションとは ② 非言語的コミュニケーションとは ③ 非言語的コミュニケーションの機能
指導方法・留意点	言語的コミュニケーションは、話ことばや文字盤などを活用するものであるが、パソコンや手話なども該当し、言葉を使うものであることを強調する。 非言語的コミュニケーションは、身体伝達行動や、接触行動、物品、パラランゲージ（声のトーン、高さなど）があり、とても重要な機能をもつことを強調し、相手の顔を観察しながらコミュニケーションをとるという行動と結びつけて理解を促す。
授業方法など	国家試験問題などを例示して、言語的と非言語的の区別ができるようにする。

1回目 4. コミュニケーションを促進するための技法【10分】

指導内容	① 聴くための技法 ② 開かれた質問のための技法（沈黙、うなずき、あいづち、反映、要約）
指導方法・留意点	開かれた質問と閉ざされた質問について、その区別のみではなく、その質問の効果、使用するタイミングを説明する。
授業方法など	開かれた質問と閉ざされた質問は国家試験等でも問われるため、具体例で明確に区別できるようにする。DVD1巻のSTEP2,3,4の部分が活用可能。

1回目 5. 積極的傾聴と共感【15分】

指導内容	① 積極的傾聴 ② 共感
指導方法・留意点	積極的傾聴ができなければ、共感ができないことの理解を促す。また積極的傾聴は一つの技術としての位置づけではなく、看護介入であるということを強調する。 共感と同情は異なるということや、共感することで、人間関係の構築につながることを強調する。
授業方法など	積極的傾聴の定義・内容等について看護介入分類を用いて説明することで、単に話を聴く姿勢ではなく、コミュニケーションに影響する要因に配慮することなども含まれることを理解させる。 看護介入分類 (Nursing Interventions Classification: NIC) 原書第7版などを活用するとよい。

1回目 6. 専門職としてのコミュニケーション技法【15分】

指導内容	① 感情表出の技法 ② 表出された感情に対応する技法
指導方法・留意点	感情表出は信頼関係の構築に重要であること、感情表出を促すために直接的と間接的な探索方法があることを伝える。表出された感情はパンドラの箱ではなく、NURSを活用し適切に対応することで良好な関係構築ができるということを伝える。
授業方法など	<u>この部分の理解を促すためには、DVD2巻を利用するとよい</u> 信頼関係の構築過程 表出された感情に対する技法

1回目 7. 看護過程と看護面接【20分】

指導内容	① 看護面接とは ② 看護面接の進め方 (オープニングとクロージング)
指導方法・留意点	看護を展開するにあたり患者とのコミュニケーション場面は多くあるが、看護過程のアセスメントに重要な情報収集のための看護面接を一例にして学習することを伝え、しかし、ここで学ぶことは、どの場面でも共通して必要となることが多いということの理解を促す。
授業方法など	基礎看護学実習など、受け持ち患者さんとの初めての対面時をイメージさせる。 DVD1巻STEP1とSTEP13を活用するとよい。 また、実際に実習における日々の患者さんとのコミュニケーション場面やケア場면을イメージさせるためにDVD3巻を活用するとよい。

1回目 8. 《まとめ》【10分】

指導内容	学習評価
指導方法・留意点	受け持ち患者との、初対面の場面を想起させ、自分の言葉でオープニングやクロージングができるかなどを確認し、次回の学習への動機付けへとつなげる。
授業方法など	確認テスト等を持ちいて、実習時に初めて受け持ち患者と面接するときのオープニングを考えさせる。

2回目 1. 《導入》【10分】

指導内容	前回の学習内容の確認
指導方法・留意点	確認テストの評価として、できていた点、できていなかった点をフィードバックする。

2回目 2. 看護面接【20分】

指導方法・留意点	基礎看護学実習で患者を受け持つ場面を想起させながら、自分だったらという視点で視聴させる。
授業方法など	DVD視聴 時間によっては内容を選択し、視聴する。 例えば、オープニングとクロージングの学習では、イントロダクション、STEP1、STEP13の視聴のみにするなど。

2回目

3. 演習【45分】

指導内容	簡単なシナリオでのロールプレイ
指導方法・留意点	簡単なシナリオを作成し、学生同士でロールプレイを実施する。
授業方法など	ロールプレイ 説明・準備..... 10分 ロールプレイ... 5分×2回 振り返り..... 10分

2回目

4. 《まとめ》【15分】

指導内容	学習評価
指導方法・留意点	患者を受け持ち、初対面での場面を想起させ、自分の言葉でオープニングやクロージングができるかなどを確認し、実習への動機付けへとつなげる。
授業方法など	確認テスト等を活用し、オープニングとクロージングなどの理解を確認する。