

特別企画

対面でのコミュニケーションができない状況で、「コミュニケーション」を深めるには

「看護におけるコミュニケーション論」の工夫と課題

大賀 淳子, 野田 智子

I. はじめに

本科目は1年生前期に配当された必修科目で、科目区分「看護の対象としての人間の理解」に含まれる演習科目である。科目目標を「看護におけるコミュニケーションの意義について理解し、コミュニケーション能力を高めていくための基本的スキルを修得する」としている。コミュニケーション能力の定義は複数あるが、そのうちの「文脈や目的などに応じて判断をくだし、知識・経験・スキルなどを統合した上で、言語・非言語メッセージを理解し、自らも言語・非言語を取捨選択できる能力」（松本，2005）に依拠すれば、コミュニケーション能力を高めるためには、言語的・非言語的メッセージのやりとりや、文脈を読み取るといった場面を設定することが必須となる。特に、非言語的メッセージの授受のトレーニングでは、学生同士が「同じ場」を共有することが極めて重要である。このような理由から、昨年度までは全ての回において、グループワークを取り入れてきた。各回の進め方は、最初に全員を対象とした講義を行い、その後、6～8人のグループに分かれて、演習とディスカッションを行う。最後に全体でディスカッションの内容を発表・共有し、個人レポートを作成する、という展開である。

今年度はCOVID-19感染予防対策として、全ての講義をWeb授業により行うこととなった。これを受けて、我々は授業計画を次のように変更した。登校開始、つまり対面でのグループワークが可能になる時期が到来することを期待して、Web授業で対応可能なテーマを前半に、対面でのグループワークが必須であるテーマを後半に移動させるとともに、必要に応じてテーマや内容を変更した（表1）。6月後半、ついに登校が可能となり、8回目からの6コマ分を対面授業により実施できることとなった。対面授業におけるグループワークでは、グルー

プメンバー同士、および他グループとの間に十分な間隔をとり、マスクを適切に着用したうえで、声が大きくならないよう互いに注意しあいながら進めた。

本稿では、「コミュニケーションとは②」、「話すということ」、「感情・脈拍・瞬き」の3コマについて、演習方法の工夫の実際を紹介し、成果と課題について検討する。

II. 「コミュニケーションとは②」

1. 演習方法の工夫

「コミュニケーションとは」の回は、「コミュニケーションの本質」について考える重要な部分であると同時に、次に続く「コミュニケーションの実際」としての「聴くということ」「話すということ」への布石となる位置づけを持っている。

導入部分で、我々が普段何気なく言っている「コミュニケーションしている」という表現をとりあげ、これは「コミュニケーションができた」と同じであろうかと学生に問いかける。昨年度まで、本テーマには、「コミュニケーションとは①（サイレントトーク）」「コミュニケーションとは②（図形伝達ゲーム）」「ジェスチャーコミュニケーション」の3コマを充てていた。サイレントトークは伝え手の唇の動きから、図形伝達ゲームは言語による説明から、そしてジェスチャーコミュニケーションは身体の動きから伝え手が伝えようとしていることを受け取る演習である。学生はこれらの演習を通して、伝え手の意図が思うように受け手に伝わらない体験をし、情報を正確に伝えることと受け取ることの難しさを実感する。そして、その後のグループディスカッションと発表・共有を経て、「伝え手と受け手には、それぞれに固有の『枠組み』があること。『枠組み』の違いが情報を正確に伝えることと受け取ることの難しさの原因となっている

受付日：2020年11月9日 受理日：2021年1月12日

埼玉医科大学保健医療学部看護学科精神看護学

埼玉医科大学保健医療学部看護学科小児看護学

表1 「看護におけるコミュニケーション論」授業計画

回	2019 年度*	2020 年度	
1	オリエンテーション グループ決めゲーム・自己紹介・他己紹介	オリエンテーション コミュニケーションとは① (ケーススタディ)	
2	コミュニケーションとは① (サイレントトーク)	コミュニケーションとは② (流れ星)	
3	コミュニケーションとは② (図形伝達ゲーム)	聴くということ	
4	ジェスチャーコミュニケーション	話すということ	Web (講義・個人ワーク)
5	聴くということ	メッセージを受け止め表現すること (共感トレーニング)	
6	話すということ	相手を受けとめつつ自分を主張すること (アサーショントレーニング)	
7	メッセージを受け止め表現すること (共感トレーニング)	相手を知り相手を活かすこと (ポジティブフィードバック)	
8	相手を受けとめつつ自分を主張すること (アサーショントレーニング)	グループ編成・自己紹介・他己紹介	
9	相手を知り相手を活かすこと (ポジティブフィードバック)	円滑なコミュニケーションを阻害するもの① (第一印象と思い込み)	
10	円滑なコミュニケーションを阻害するもの① (第一印象と思い込み)	円滑なコミュニケーションを阻害するもの② (価値観)	対面 (講義・GW)
11	円滑なコミュニケーションを阻害するもの② (価値観)	葛藤との付き合い方 (コンセンサス法)	
12	葛藤との付き合い方 (コンセンサス法)	助言 (アドバイザートレーニング)	
13	助言 (アドバイザートレーニング)	感情・脈拍・瞬き	
14	タッチング	看護現場でのいろいろな状況に対応する	Web (講義・個人ワーク)
15	看護現場でのいろいろな状況に対応する	まとめ	

2019 年度*は、全回、対面による講義・演習・GW (グループワーク)
網掛けは、テーマあるいは内容を変更したもの

こと」に気づくこととなる。さらにこの気づきが、「コミュニケーションができた」とは、「話し手 (伝え手) と聞き手 (受け手) が『枠組み』を共有すること (わかちあうこと) であり、これがコミュニケーションの本質である」との理解に繋がっていた。

上述したように、本テーマはこれまで、対面での演習によって成り立っていたものであると同時に、他のテーマに先んじて取り上げなければならないテーマでもある。したがって、今年度も同様に開講当初に扱うこととし、Web 授業の形態で学習成果を確保できるよう工夫した。初回の「コミュニケーションとは①」で講義とケーススタディを行った後、「コミュニケーションとは②」へ進んだ。ここでは講義と個人ワークを行った。個人ワークの教材作成にあたっては、星野氏の「流れ星」(星野, 2012) を参考にした。伝え手である教員が「流れ星」の原図に含まれる要素 (家, 人, 池, 木, 流れ星など) について、それぞれの位置を順番に言葉で説明していく。学生は教員の説明のみを頼りに、自分の手元においた白紙に要素を書き込んでいき、図を完成させる。全ての説明が終わったところで学生は、自分の描いた図と教員が公開した原図を比較して、両者がどのように異なっているのかを知ることとなる。その後、学生に「なぜ2つの図は異なっていたのか」について考えさせよう。うで、教員が解説を行った。その際には、「人には固有の『枠組み』があり、『枠組み』の違いが、正確に伝えることと受け取ることの妨げになっていること」に気

づけるように意図した。さらに、コミュニケーションの本質は「わかちあうこと」であって、看護におけるコミュニケーションは「one way コミュニケーション」ではなく、「two way コミュニケーション」であると導いた。

2. 成果と課題

今回は個人ワークで学生が作成した図や、学生の気づきを把握していないので、本教材の適切性を評価することはできない。したがって今後は、学生が作成した図や気づきの内容を確認し、学生へフィードバックをするとともに、教材の評価を行う必要がある。

学生へのレポート課題は、「これまでに、one way をして失敗したことを具体的に述べよ」とした。約1割の学生は、「one way コミュニケーション」に該当しない内容を述べており、「コミュニケーションとは」についての理解が不十分であったことが推測された。対面でグループワークが行われていれば、学生間の意見交換によって認識の修正が図られ、課題の趣旨にそったレポートを作成することができるが、今回はそれがかなわなかったことが理由として考えられる。しかし、チャット機能などの活用によって学生の疑問を解消させることもできたと思われる。今後は、学生と教員の双方向のやりとりが可能な方法を検討していきたい。また、これが実現すれば、学生が作成した図や気づきを共有することによって、教員を含めた学び合いが可能となり、Web 授業の効果を高めることができるであろう。

Ⅲ. 「話すということ」

1. 演習方法の工夫

この回も Web 授業であり、授業内容のひとつ、「演習を通して相手に『伝わる話し方』について考えることができる」ような方法を模索した。昨年度まで学生は、前半の講義で、「話すという行動の意味」「相手に伝わる話し方」についての解説を聞いた後、グループに分かれて、「指示されたテーマについてグループメンバーに向かって話す」演習を行う。その後、グループメンバーから評価を受け、ディスカッションで「伝わる話し方」について意見交換をするという展開であった。今回はその代替手法として、話し方のトレーニングや評価のために有効とされる方法（大森ほか、2003）を参考に、学生に次の3つを提案した。スマホの録音機能、ボイスレコーダー、ノートパソコンのナレーション機能の活用である。可能な範囲で、これらの機能を利用して自分の話しぶりを聞き、自己評価をするよう求めた。もちろん、学生の実環境には個人差があるので、これらの利用は必須ではなく、自分の話し方について自身が感じている、あるいは周囲の人から指摘されている（褒められる）ことを自由に述べるよう指示した。

2. 成果と課題

約 1 割の学生がノートパソコンのナレーション機能を使って自分の話し方を評価していた。スマホの録音機能、ボイスレコーダーを利用した学生はいなかったようである。ほとんどの学生は、友人や家族からの指摘や自身の評価を述べていた。振り返ってみて、今年度後半、対面が可能になった時点で、あらためてこのテーマに触れ、学生へ「改善したいと思っていた自分の話し方は、改善されつつあるだろうか」と問いかけ、学生同士で評価しあうことも可能であったと思っている。

Ⅳ. 「感情・脈拍・瞬き」

1. テーマ・授業内容の変更

すでに対面での演習が進行していたものの、昨年度までの「タッチング」はまさに「密」の条件に合致したものであることから、授業内容の変更を余儀なくされた。「タッチング」は、「肩や背中に手をあてられると感情はどのように変化するか、また脈拍はどのように変化するか」を実験的に評価する演習であった。3～4 人の学生が密集することに加えて、身体的な触れ合いもある。今回は、これらの条件にあてはまらないよう、感情の変化による心身への影響を評価する方法を模索した。具体的には、感情に刺激を与える方法として、様々な動物の表情を示した 5 枚の画像（計 2 分 30 秒。インターバル含）

を作成し、大スクリーンに映し出した。この画像を見ている間の被験者の脈拍数と瞬目回数（中野、2020。西永、2018）の推移を、被験者から離れて座った 2 人の学生がそれぞれ、パルスオキシメーター（Ohmeda TuffSat）と目視により測定した。全員が実験を終えた後、感情の変化と脈拍数・瞬目回数との関連についてグループごとにディスカッションを行い、発表・共有を経て、個人レポートを作成した。

2. 成果と課題

「密」を避けた演習は実現できたと考えている。個人差はあるものの、「嫌いな（苦手な）動物の表情」や「ほっこりする笑顔」をみたときの感情の動きが脈拍や瞬目回数に影響していたという発表が聞かれた。また、「画像に先生のセンスを感じた」というコメントは教員のモチベーションを上げてくれるものであり、学生の感情を揺り動かすような画像の工夫を継続していきたいと思っているところである。さらに、「瞬きを数えられていると思うと緊張した」という感想もあり、測定項目や方法の再考も今後の課題である。

Ⅴ. おわりに

最終講義終了後に行った学生による評価において、81 個の自由コメントが寄せられた。このうち 40 個（49.4%）が対面授業でのグループワークに関するものであり、学生はコミュニケーションを学ぶにあたって、「同じ場」を共有して行うグループワークが貴重な学びの場であると捉えていることがわかった。

しかしながら、昨今のコロナ感染状況を踏まえれば、今後も Web 授業が継続されることが予測される。そこで、Web 授業の特性を生かした演習の工夫を 3 つ提案したい。一つ目は、教員の語りを学生に評価してもらうことである。上述した「話すということ」で説明する「相手に伝わる話し方のポイント」を参考に、画面から流れてくる教員の語りがどのように自分に伝わったかを考察することにより、顔の見えない相手へ自分の思いを上手く伝える方法について考えることができるであろう。二つ目は、チャット機能を用いて学生からの質問・意見をオンタイムで受け付け、教員と双方向のやりとりを行い、これを全員で共有することである。学生は発語できないので、チャットに書き込む文章で自分の意図することを伝える能力が求められる。教員がそのことを意識して返答することにより、文章表現力の向上を図ることができる。三つ目は、zoom ウェビナーの使用が叶えば、数人の学生と顔を見ながらのコミュニケーションを行い、その様子を全員で共有することである。これにより、言語・非言語的（表情や動きに限定される）コミュ

ニケーションの在り方について、具体例をとおして考えることが可能となる。

Web 授業の方針が決定されてから、短い期間の中でテーマや内容の変更を行い、手探りで進めた 15 回の演習であったが、学生の協力も得て、何とか無事に乗り切ることができた。得られた教訓をもとに、次年度に向けてさらに演習内容・方法の精選を図っていきたい。

引用文献

星野欣生（2012）：人間関係づくりトレーニング 2 版，金子

書房，東京，44-55.

松本茂（2005）：講座・日本語教育第 4 巻，スリーエーネットワーク，東京，19.

中野珠実，脳の情報処理とまばたきの関係を見る，

https://www.brh.co.jp/publication/journal/082/research_2.html, 2020. 11. 7.

西永裕（2018）：図説 人体の不思議Ⅱ 五感と生殖の小宇宙，秀和システム，東京.

大森武子，大下静香，矢口みどり（2003）：仲間とみがく看護のコミュニケーション・センス，医歯薬出版株式会社，東京，18-28.