

# 後輩指導に目を向けて

言葉使い・態度を振り返る

中6階病棟 発表者 丸山 貴美子

平林 真理子・三井 貞代

## I はじめに

5年目以上研修の課題として、「後輩指導に目を向けて」を与えられ、現在の病棟の中の問題点を考えた時、私たちは偶然にも同様なことが気にかかっていたことがはっきりした。それは、平均年齢26歳という若い同世代のスタッフ間において、コミュニケーションの場が少なく縦の関係がはっきりせず慣れ合いになってきている、それが看護面においても、患者への言葉使いや態度にも表われている、ということだった。

<表1>

患者・看護婦間の言葉使い・態度		
患者	看護婦	問題点
事例1 「具合はいいです。」 「～くらい食べました。」 「そうですね。」	「どうですか？」 「食事は食べれる？」 「うーん、がんばって食べようね。」	高齢の患者に対して甘ったれた言葉使いになる。
事例2. 部屋（個室）の中でタバコを吸っている。 「いけないことはわかっている。」 怒り出す。「出ていけ！」	「タバコを吸っているの？」	
事例3 「今日は外勤。遠くだから夕方遅いよ。」	「今日、先生いるんだっけ？」 「そっか……じゃあ早めに包交しようね、もう少し待っててね。」 「痛いの？」	医師の不在かどうかを患者に確認するのはよくない。
事例4. 「うん……重苦しい。坐楽でも使ってくれるといいかもしれない。」 「うん。」	「じゃあ、持ってくるね。もうちょっと待ってられる？」 「ちょっと待っててね。」	
事例5. 「この痛みさえとれればねえ。」	「どうですか。」 「うーん、でも治療も始めたところだし、だんだんにとれるよ。」	時間がないから、もっともらしい答えをしてじっくり訴えを聞かずにすませてしまう。
その他 <ul style="list-style-type: none"> <li>・看護婦が患者をちゃん付けで呼ぶ。患者より年下の看護婦も呼んでいる。</li> <li>・「うん、そう」「そうだねえ」「だめだよー」という言葉使いをしている。</li> <li>・看護婦と患者で同姓のある場合、区別せず、看護婦の名を大声で呼んでしまうことがある。</li> <li>・ナースコールの音量が大きい気がして、患者に不快を与えている気がする。</li> <li>・「～だね。」「～できる?」「おばあちゃん、～だね。」など慣れ合いになってしまっている。</li> </ul>		

<表2>

看護婦間の言葉使い・態度		
A	B	問題点
事例1 「ねえ、Bちゃん、ちょっといい？」 「ごっめーん。」 「うん、これもいいかなあ。」 事例2 ナースコールのあと、 「誰？」 「えー、またあ。」	「うん、いいよ。」 「これと、これね。」 「**さん、また痛いんだってー。」	仕事中の会話にしては不真面目。 他の人が聞いたら印象もよくない。
その他 <ul style="list-style-type: none"> <li>・「ねえねえ、**って知ってる？」患者がまわりにいる所で私的な会話を笑い声高く話しているのは慣れ合いになっている。</li> <li>・工作中プライベートな話をしている。</li> <li>・甘えの目立つような言葉使いになってしまっていることがある。</li> <li>・他の看護婦を工作中ちゃん付けで呼ぶ。</li> </ul>		

そこで私たちは、指導者の立場として反省をし、「スタッフ間のコミュニケーションを多くし慣れ合いをなくし、よい雰囲気作りに努め、看護面に生かしていこう」という課題を設定し考えていくことにした。

## 2. 方法

- (1) スタッフ間また患者に対しての言葉使いや態度について、スタッフの意識をラベルに書いてもらい、KJ法でまとめた。この時点では、課題についてはスタッフに公表せず、ありのままの意見を書いてもらった。
- (2) KJ法でまとめられた結果と課題をスタッフに公表し、意見交換を行った。
- (3) 患者を対象に、看護婦の言葉使いと態度について、場面をしばらくアンケートを行なった。
- (4) アンケート結果をまとめ、スタッフに伝達し意見交換を行なった。
- (5) (2)・(4)からスタッフ間の相互理解を深めスローガンを作成し、職場のよい雰囲気作りや看護に生かしていく。

## 3. 結果

### (1) スタッフの意識

「患者さんへの言葉使い、態度で気をつけていることがありますか」「スタッフ間の言葉使い、態度で気をつけていることがありますか」というテーマで、スタッフにラベルを書いてもらい、

KJ法でまとめてみた。(資料1・2参照)

要約文にまとめると、スタッフ間においては「スタッフ間での言葉使い、態度に気を配り、仕事とプライベートを区別し気になることは注意する。また思いやりを持って接しコミュニケーションを多くとり、何でも話せる雰囲気作りに心がけている。」患者に対しては「わかりやすい丁寧な言葉使いで患者に合った接し方をし、声がけを多くして患者が話しやすい雰囲気を作る」という結果が出た。

このように意識はしていても、実際には実行できていない場面もあるということに対しKJ法の結果を合わせて、スタッフ間で意見交換を行なった。この中では、ふだんの話の中では聞けない、スタッフの本音の部分が多数出された。

<表3>

スタッフ間での言葉使い・態度について思うこと
<ul style="list-style-type: none"><li>・先輩、後輩のけじめについて自分の中でもっと考えなくてはいけない。</li><li>・人間対人間の問題であるため、話し合いの場で感情が出たり、患者との関係より難しいと思う。</li><li>・けじめに関しては、もっと考えていなくてはならない。なごやかな雰囲気になればなるほど、しめるところの人がいないといけないのではないか。</li><li>・言いたいことを言うということは、上の人に対しては難しいと思う。</li><li>・プライベートと仕事とは区別したいと思っているが、なかなか難しい。</li><li>・気になることは注意するということは、自分では迷ってしまうが大切なことだと思う。</li><li>・家庭的ないい雰囲気だと、はいった時思った。</li><li>・ぎくしゃくしてはいけないが、けじめは必要。</li><li>・あまり上下、敬語を気にしなくてもいいのではないかと聞き苦しくなければいいと思うし、気をつけていけば自然によくなると思う。</li><li>・急いでいる時私的な話をしたあとで仕事に入った時など、なれなれしくなってしまう、気をつけなければならないと思う。</li><li>・慣れが出てきてしまっている。</li><li>・新人からでも聞きやすい雰囲気である。</li><li>・先輩、後輩の区別は年齢か経験年数か？</li><li>・患者の前でもポロッと慣れ慣れしさが出てしまう。</li><li>・態度は、その人がそれでいいと思って出るものだ。</li><li>・言うべきことはビシッと言うべき。</li><li>・女の子の会話をしているとされたことはよし悪しだと思った。伝達、連絡、仕事は女の子の会話ではできない。</li><li>・雰囲気はいいと思うが、それだけではすまないこともある。立場が変わると影響力が違う。仕事に対しては鬼のようにやかましくきびしく言っていきたい。何でも話せる職場をめざす。</li><li>・先輩には、もっともっと引っぱってってもらいたい。自分も慣れ合いにならない様に後輩には厳しく接していきたいと思う。</li><li>・単なる厳しさと思いやりのある厳しさとは違う。きつい口調にならずに成長する様に接してい</li></ul>

かなくはない。

- ・言われたいことの方がつらいから、これからもその場その場でお願いします。
- ・先輩にお願いすることはばかりではなくて、自分自身でも直していきたい。

<表4>

患者に対しての言葉使い・態度について思うこと

- ・うなづけることが多く、皆同じように考えている。
- ・気をつけなくてはいけないことはわかっているが、できない場面があり、言い分けにならない様にどんな状況でもできるようにしていきたい。
- ・理想の型が要約文に表れている。
- ・できない部分はそれぞれが気をつけていかななくてはならない。
- ・慣れてくるとつい慣れ慣れしくなってしまうが、いつでも気をつけていかななくてはならない。
- ・皆で気をつけて、いい看護をしていこうと思っているのではないか。
- ・入院時にはその病棟の雰囲気が出るので、とくにきちんとした言葉が必要だと思う。
- ・シーツ交換時、私語が出てしまう。
- ・自分でできないこともあり勉強になった。反省すべきことがはっきりしてきた。
- ・他の病院から来て、丁寧な言葉でやさしく話していると感じた。
- ・親しみをこめる言葉使いが、いいのか悪いのか迷っている。

この調査を行なったことで、ハッと自分を振り返ることができたと語るスタッフもいた。また、若い同世代のスタッフしかいない今の職場においても、後輩指導には思いやりを持った厳しさで指導してほしいという意見も出され、私たちが反省させられる意見も多くあった。

(2) 患者の意識

今私たちが接している患者は、看護婦に対してどう考えているだろうか。アンケートを作成し調査した。(対象31名 回収率100%) (資料3参照)

患者の多くは、看護婦を好意的に見てくれている。しかし耳が痛いような意見も出されている。この結果をスタッフに伝達し、意見交換を行なった。

<表5>

アンケート結果の感想、気づいたこと

- ・忙しさが患者に伝わってしまうと言いたいことが言えないのではないか。
- ・自分自身のわからないことを聞かれたりすると患者の不安が強くなる。
- ・もっと悪い結果が出るのではないかと思った。(言えないこともあるのではないか。)
- ・病棟のせわしさがわかる。
- ・具合の悪い患者にかかりきりの時、他の患者についての対応が問題。
- ・入院時の準備など外来との連絡に問題がある。
- ・入院時のオリエンテーションでの対応で話し方など反省させられた。

- 言葉が雑、難しいなどという意見では、どんな言葉や時だったのか不明。
- 忙しい。
- 相手がわかっているのか確認しながらオリエンテーションしなければいけない。
- 入院時の受け入れの担当がはっきり決まっていない。
- アナムネの時間帯も問題。
- 第1印象が大切。
- 深夜のナースコールは患者にとって気になる。

どんな患者も入院に対して、多かれ少なかれ不安を持っている。看護婦の言葉や態度により、その不安がより大きいものになってしまうこともある。わかっているけど勤務の忙しさにかまけて見失ってしまうことがある。そして患者は、それを敏感に感じとってしまう。注意しなければいけないと、改めて考えさせられたという意見が多かった。

#### IV 考察

KJ法の結果に表われているが、皆スタッフや患者に対し、言葉使いや態度について注意しようという意識は持っている。ところが実際は、アンケートの意見のように忘れてしまっていることもある。人とのつながりにおける慣れ合いは、ともすれば高慢な態度になってしまう。看護婦は数多くの人との出会いがある。それだけに、人間関係の難しさを感じることも多い。スタッフに対し、また患者に対して、勤務の余裕の有る無しにかかわらず、常に意識を持って接しなければ、人間関係のよい結果は望めない。そこで、目で見ても常にその意識が持てるようにと考え、次のようなスローガンを作成し掲示するようにした。

『どんな時でも相手の立場になって  
敬意と思いやりを持って接しよう。』

#### V 終りに

日頃、病棟の中で感じていたこと、スタッフの意識を課題にして、調査・話し合いを進めてきた。私たち自身も、そして後輩たちもそれぞれ反省し、心に留めることがあったと思う。

これからのち、たとえスタッフが変わっても、いつでも何でも話せる雰囲気作りを目指し、スローガンを心に留めてスタッフや患者に接していけるように、後輩たちを見守っていきたい。

<資料 2>

テーマ：スタッフ間で言葉使い、態度で気をつけていることがありますか。

要約文：スタッフ間での言葉使い、態度に気を配り、工作中とプライベートを区別し、気になることは注意する。

また、思いやりを持って接し、コミュニケーションを多くとり、何でも話せる雰囲気作り心がけている。

人の言うことを聞くように心がけ、スタッフ間でのコミュニケーションをとり、何でも話せる雰囲気作りをしている。

- 自分の思っていることと違っていても、その時は一応聞くようにしている。
- カドが立たないような話し方に気を配るがストレートに話が伝わるようにしている(変な言いまわしはしない)
- 相手を責めるような言い方はなるべく避けるようにしたい。
- 相手を不愉快にさせるような態度はとらないようにする。
- 相手と自分の意見が違って大はばに違っていなかったり明らかに相手が間違っていると思わなければ、無理に自己主張してお互い気分を害することは避け、個人の考え方を尊重したと思っている。

- 命令口調で話さない。
- 同じことをいうにも柔らかい言葉をえらぶ。
- どういうときでも自信のあふれるきつい言い方はしないようにしている。

- 年下・年上に関係なく全員とコミュニケーションをとり、何でも話せる雰囲気づくりをするようにする。
- 年令のことで上下の区別せず接している。
- 明るい職場にするためにも、申し送りやptの前以外ことは使いに神経質にならなくていいように思う。
- おもしろくないことがあっても、あまり口には出さないようにしている。
- いつでも同じ態度でいるよう心がけている。
- 私的な感情は表に出さぬようにしている。
- 笑顔でいつも。

• 自分のミスを手元に転換するようなことはしないよう気をつけている。

仕事の上で他のスタッフに相談し、意見を聞き、協力を得るようにしている。

- わからないこと、こまったことは、どんどん相談して、他人の意見を聞く。
- 申し送りの時、相手の一日の仕事内容もふり返り、聞く態度をもって自分の看護に生かしていく。
- 自分の責任を考え、受け持った仕事は必ず行なう。手伝ってもらった時、手伝ってあげる時、内容をはっきりさせ、できるかできないのかをはっきりさせる。

工作中は言葉使い、態度などプライベートな時とは区別している。

• ptを前にしている時は特に私語は慎んでいる  
勤務中はできるだけ言葉を使わない

- 姓名を呼ぶようにしている。
- 仕事で、仕事外で名前呼び方に気をつけている。
- Ns同志が仕事での名前呼び合うのは気になる。
- 患者さんの前ではNs間の愛称は使わない。

- 仕事とプライベートの区別をつける。
- けじめをつけて話している。
- 仕事になるべく私情をはさまないように。
- むだ話は仕事で少なくする。

スタッフ間で先輩に対しては言葉使い、態度を気をつけるようほし、また思いやりを持って接するようになっている。

- 思いやりを持って接する。
- 相手の仕事(今していること)を考えて接している。

- 勤務についてできるだけ他のスタッフに迷惑をかけないようにしている。

- 今日は元気ないネ、といつもと違うなと思ったら声をかける。
- いいことがあったのかな?とか髪型が変わったとき、そのことを話題に出す。やっぱり女性同志だし、そういうことも職場を明るくすると思う。

- 先輩を常に立てるように心がけている。
- 年配のスタッフに対しては、同世代のスタッフとは違って言葉使いも多少気を使っている。
- 敬語をつかう。
- 婦長さんに対してつい敬語を使わず「あっ」と思うことがある。
- 目上のスタッフに対しては敬語を使うように心がけている。(実際は、なれなれしく話してしまう)
- ことば使い、年令に応じてできるだけ敬語をつかおうとは思っていますが、年長の人に対しては、ていねい語を使う。

- 気持ちよく仕事のできるようなことばを使い、楽しく仕事できるように自分の態度、言葉使いに気をつけている。
- 申し送りでは言葉使いに気をつけている。
- 言葉使いに注意。

- 仕事が能率良くなるように残っている仕事で、自分のできる範囲で手伝うように心がけている。
- 自分が外回り・フリーのとき、他のスタッフが仕事をたのみやすいような態度。
- 体調がよくないようなスタッフをできるだけフォローするよう、また無理しないよう声をかけてみるようにしている。

- 朝晩のあいさつはきちんと
- 最低限のあいさつはするよう心がけている。
- 勤務に出て来た時の「ごころさま」と帰りの「お願いします」「ごころさま」のあいさつはなるべくきちんとできるようにしている。
- 準夜・深夜等たがいに助け合い、一緒に仕事する時はあいさつ、ことばがけ、コミュニケーションをとり、患者の把握につとめる。(あまりできていないので)
- 感謝の気持ちで。
- 生活上の基本的なあいさつをかならずするようにしている。
- 手伝ってもらったとき「ありがとうございました」「お願いします」などわすれない。
- Ns間であいさつをきちんとする。
- 同じ職場の仲間なのだから、気持ちよく働けるようにあいさつを大切にしている。
- 当然の仕事とされることをやっているときでも「ごころさま」と声をかけるよう心がけている。
- 「ありがとう」「すみません」をすなおに言う。
- あいさつをちゃんとする。

スタッフ間で言葉使い、態度などで気になることは注意するようにしている

- 年下のスタッフに対しては先輩として間違っている事は直すように指導して行きたい。
- 態度・言葉使いで気になる事があれば注意する時もある。
- きびしく注意しなければならぬ時、強調して、きびしく言うようにしている。
- 会議はか時間におくれないように声がけする。

自分自身をふりかえり他のスタッフの長所、知識を取り入れるよう心がけている。

- 自分自身をふりかえるよう心がけている。
- 長所や知識など自分にはないものをできるだけ取り入れたいと思っている。

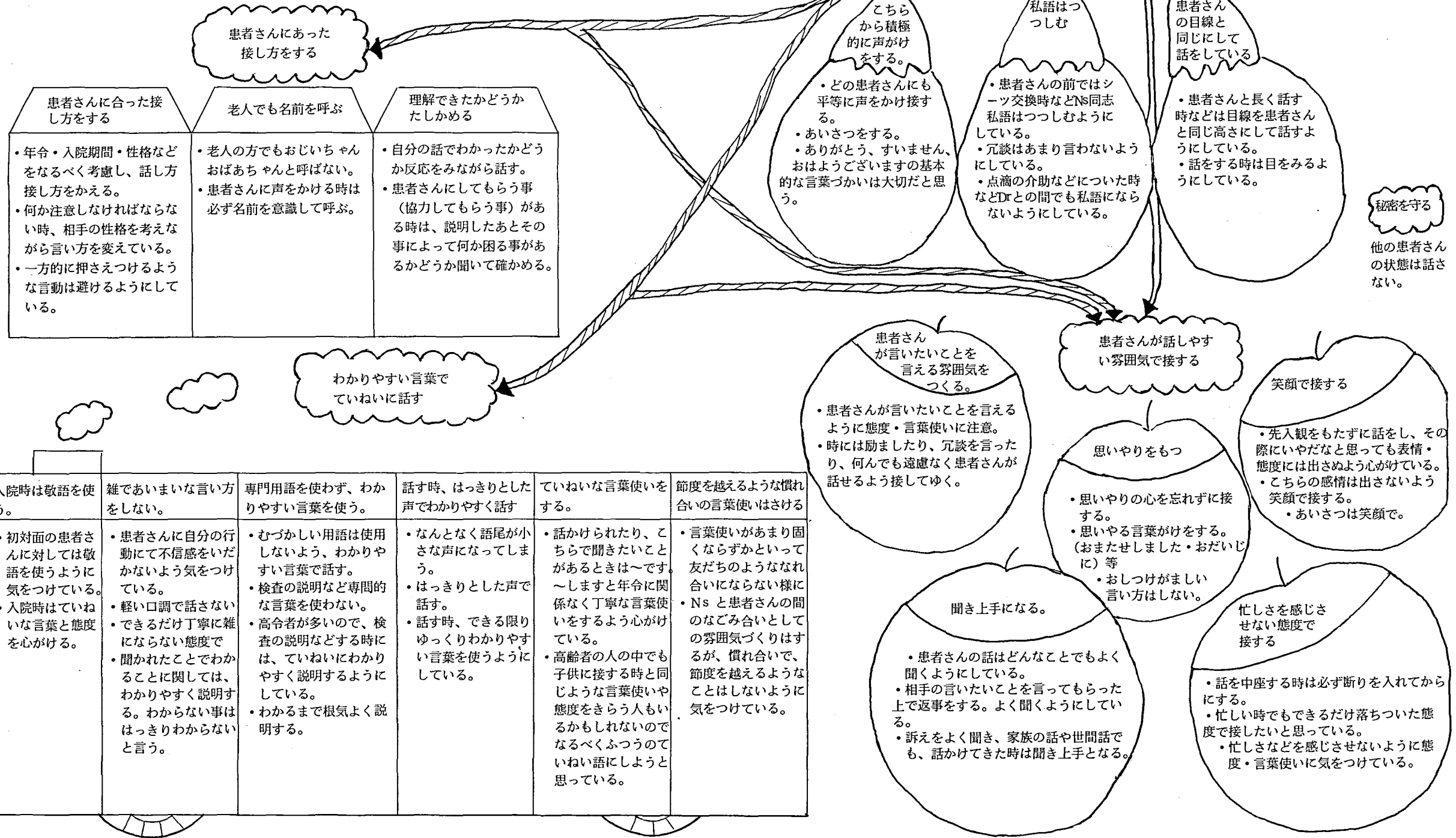
あまり気を使っていない

「ゴミ屋さん」「ゴミのおじさん」という呼び方に対し注意する。

<資料 2>

テーマ：患者さんへの言葉使い・態度で気をつけていることがありますか。

誓約文 わかりやすい丁寧な言葉使いで、患者さんにあった接し方をし、声がけを多くして、患者さんが話しやすい雰囲気をつくる。



入院時は敬語を使う。	雑であいまいな言い方をしない。	専門用語を使わず、わかりやすい言葉を使う。	話す時、はっきりとした声でわかりやすく話す	ていねいな言葉使いをする。	節度を越えるような慣れ合いの言葉使いはさける
<ul style="list-style-type: none"> <li>初対面の患者さんに対しては敬語を使うように気をつけている。</li> <li>入院時はていねいな言葉と態度を心がける。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>患者さんに自分の行動にて不信感をいだかないよう気をつけている。</li> <li>軽い口調で話さない</li> <li>できるだけ丁寧に雑にならない態度で</li> <li>聞かれたことに関しましては、わかりやすく説明する。わからない事ははっきりわからないと言う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>むづかしい用語は使用しないよう、わかりやすい言葉で話す。</li> <li>検査の説明など専門的な言葉を使わない。</li> <li>高令者が多いので、検査の説明などする時には、ていねいにわかりやすく説明するようにしている。</li> <li>わかるまで根気よく説明する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>なんとなく語尾が小さな声になってしまう。</li> <li>はっきりとした声で話す。</li> <li>話す時、できる限りゆっくりわかりやすい言葉を使うようにしている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>話かけられたり、こちらで聞きたいことがあるときは～です～しますと年令に係なく丁寧な言葉使いをするよう心がけている。</li> <li>高齢者の人の中でも子供に接する時と同じような言葉使いや態度をきらい人にもなるべくふつうのていねいな話にしようと思っている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>言葉使いがあまり固くならずかといって友だちのようななれ合いにならない様に</li> <li>Ns と患者さんとの間のなごみ合いとしての雰囲気づくりはするが、慣れ合いで、節度を越えるようなことはしないように気をつけている。</li> </ul>

<資料 3> アンケート結果

入院時の対応について

親切…………… 29名	雑…………… 3名
やさしい…………… 22名	不安が強くなった…………… 1名
丁寧…………… 14名	
安心した…………… 13名	
その他……………本人に説明してほしい	

検温時言いたいことが話せますか

はい…………… 24名	いいえ…………… 4名
	忙しそうである…………… 2名

検査の説明はわかりやすいですか

はい…………… 26名	いいえ…………… 2名
	言葉が難しい…………… 1名
	言い方がきつい…………… 1名

その他

言葉、態度とも良い  
いっぱい努力をしている  
忙しそうで大変だと思う  
よくやっている  
具合の悪い患者にはよく面倒をみている  
皆よい人ばかりである  
早朝、深夜のナースコールの鳴る時間が長い  
いやな顔一つしない  
老人に親切看病しすぎる（家族の協力を得るべき）  
入院時まだ準備ができていなかった