

ホスピタリティとコミュニケーション

第6回

2026.9.8(火)

本日の内容

○確認テスト、復習

1. 人間観—相手を受け入れる姿勢—自分の論理、相手を生かし自分を生かす
2. 相手を知り、相手を生かす
3. 体験から学ぶコミュニケーションのポイント

本日の目標

1. アサーティブネスを理解し、相手を尊重・理解する姿勢がわかる。
2. 相手と自分の双方を尊重し、自分の考えや気持ちを適切に表現する必要性が理解できる。
3. 相手の反応を捉え、自分の考えや気持ちを適切に表現するコミュニケーションを考えることができる。

復習②

・夏休みの課題を振り返ってみよう

授業や記載例をもとに書いてもらいました。

お手本となる表現を抜粋したので、参考に。

1 分析する場面の説明

①どのような場面を取り上げたのか

例) ○○について話をしている場面、久しぶりに会い近況を話している場面、うまく答えられなかった場面 など

②そのときの会話の印象、感じたこと、気になったこと

③明らかにしたいこと、どのようになりたいと思ったのか（分析する理由）

例) 適切な返答になっていたか、聴く態度ができていたか、相手が話しやすいかわりになっていたのか、どう対応すればよかったのか など

2. 場面の再構成			3. 分析・考察	4. 行動の修正
相手の発言・行動	気づいたこと感じたこと 考えたこと	自分の発言・行動		
例 ①ナースコールを押す	②あ、Aさんから。 どうしたのかな？	③Aさん、どうされましたか？		
④お隣の人のいびきがうるさくて眠れないの。何とかしてもらえない？ (疲れた表情)	⑤えー、そんなこと言われても困るな… Aさん細かいから気になっちゃうのかな。	⑥それは困りましたね。きっとお疲れなので気になってしまうのだと思います。(やわらかい口調)	支持的な返答をしているが、Aさんの性格による思い違いではないかという疑いが先に立っていて、訴えを受け止めていない。	
⑦疲れてないわけじゃないけど… (下を向いて、静かな口調)	⑧なんて言えばいいのかな。	⑨そうですか…(静かな口調)	自分が何を言うかに注目し、相手への配慮がない。	

2. 場面の再構成

自分の行動、相手の行動を時系列にして、客観的に記録する。

・自分の行動（言葉や行動）は、それに対する相手の反応と組み合わせでひとつの区切りとして記録する。

・自分の行動はひと区切りごとに、できたこと、できなかったことをきちんと記録する。

・相手の行動は、言葉、動作、表情、雰囲気も書いておく。

・特に自分の行動に対する相手の反応について、しっかり記録する。

3. 分析・考察

相手に対する自分の行動の一つひとつについて下記の視点で客観的に分析する。

- ① 相手に伝えたいことを、理解しやすい話し方で伝えているか
- ② 相手の訴えを聞いて、その内容を受けとめ理解しているか
- ③ 相手の気持ちを引き出す質問をしているか
- ④ 相手の行動の背景を読み取っているか
- ⑤ 相手を一人の人間として尊重しているか
- ⑥ 相手に対する配慮はされているか
- ⑦ 行動を振り返った結果、何か気づいたことあったか

5. 自己分析から見えたこと

自己分析と、行動の修正案作成から見えたことを整理し、自分の行動の問題点を自覚し、行動の修正のための視点を出す。

4. 行動の修正

自分の行動を、3の①～⑦の視点で一つひとつ見直し、どう修正すればよいか具体的に考える。

復習③ 課題の見直し（青字で修正）

1. まずは記載の約束事は守れているか、番号を振る、意味ある会話を取り上げる。

●どんな場面を取り上げ、なぜ気になったのか、理由は書かれているか？

→その会話に価値を見出したことには、相手との関係性にかかわる自分の感性や感受性、自分の価値観が現れている。



1. まずは記載の約束事は守れているか、番号を振る、意味ある会話を取り上げる。

●相手・自分の行動を表現できているか？

視線・表情・しぐさ・姿勢・身体の向き、声のトーンや言い方（口調）は書かれているか。

→書いていないなら書く。思い出せないなら見ていないもしくは重要視していない、見たけれども気にせず会話を続けた、気になったけれども会話を続けたなど、自分の傾向があると認識する。

2. 「分析」は何を分析するか？

●自分の思いと自分の発言の一致はどうか？

→その時の思い、感情が書かれているか。喜怒哀楽、困惑、嫌悪など、自分の感情モニタリングと言語化。感情コントロールはできているか。自分の思いと発言一致しているか。

●会話はかみ合っているか。相手の発言に対する自分の応答はズレていないか。

→相手の発言内容、表情、しぐさ、口調などをどのようにキャッチしたのか。自分の傾向を認識する。

3. 「行動の修正」は何を改善するのか？

●どうすると、相手の理解や関係性の深まり、相手も自分も心地よく過ごせるのか。

→どんな言動をすると、相手と双方向のメッセージのやり取りになるのか。行動の修正を考えることで、次に生かすことができる。

4. 「自分の特徴」とは何を考えるのか？

●そこから分かった自分の特徴、自分の傾向はなにか、コミュニケーションにおける自分の傾向を把握する。

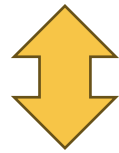
＝自己点検の力

事前学習の確認

アサーティブ・コミュニケーション

○なぜ看護で必要なのか？

対人援助職→ケアをする充実感、他者の役にたつ喜び
多種多様な人々に臨機応変に対応



対人関係のストレス、自己犠牲 →→心身の不調

◎ストレスを軽減、精神的健康維持につながる。

事前学習の確認

アサーティブ・コミュニケーション

○どうしたら身につく？

自分自身の特徴的な行動様式や強み・弱みを知り、弱点が発見されたならばそれを変えるところから始める。

⇒ **自己点検の力**をつける

事前学習の確認

アサーティブ・コミュニケーション

○自己表現のタイプ

アサーティブ、非主張的、攻撃的

- ・状況によっても変わることもある。
- ・自分が思っているタイプと他者から思われるものは異なることもある。
- ・常にアサーティブではいられない。振り返り、最善の方法を模索する。
- ・青年期は成熟に向けて発達する途中。**自己成長**に向け**意識的に取り組む**ことで、変化していく。

○患者とのかかわりにも現れる。

- 患者の発言のみ注目。患者の訴えがないので何もしない。

根底には不安。怒られたり注意を受けたらどうしよう、自分がやっていいのかわからない、正しいのか自信がない、などが背景にある。

- 自分の都合で患者とかかわる。…意外と陥りがち。

記録に書かないといけないから話をする。記録を書かないといけないから患者のところで患者のところにいたか実習でやることかわかなくて、どうしたらいいかと質問など。



自分の実習での役割とは??

1. 人間観—相手を受け入れる姿勢—自分の論理

- ホスピタリティの基本的な考え
思いやり・人間尊重・多様性
- 本音を言うが傷つけない。

相手を受けとめつつ、
自分を主張する力

自分の考えを
主張する論理

相手の気持ちや考え
を受けとめる姿勢

自分の気持ちや
考えを主張する姿勢

人間観

人間には個性があり、かつ互いに平等である

1. 人間観—相手を受け入れる姿勢—自分の論理

こんな現状はないかな？

- 自分の本音を言わない。
- 相手の主張に反対でも反論しない。
- 違うなと思ってても注意しない。

これらが改善するためには、

自分の考えを主張する論理をもつことが必要

2. 相手を知り、相手を生かす

- 簡単に相手の身になることはできない。良かれと思ってやったことが、相手には迷惑になることも。
- 人間は一人一人感じ方・考え方が違う。それぞれが生活してきた環境（自然環境・社会環境）、人間関係、生活経験、行動体験により形成されている。そのときに置かれた立場や状況によっても違う。



相手を理解し受け止める姿勢
コミュニケーションを支える
人間観



2. 相手を知り、相手を生かす

- 相手の身になる＝相手のためを思うこと？

2. 相手を知り、相手を生かす

- 相手の身になる

＝相手を知り、相手を生かすように行動すること
→実現するのは質問という行動。



自分から出る姿勢

→自分から出る行動の習慣

- ・質問する（詰問ではない）

相手の言葉の端ににじみでたものから、
立場や状況、心情を推察する。

それを理解し受けとめながら、質問を重ねていく。
＝相手の話を聴く・受け止める。



相手の心情やその背景となる状況を無理のない形で
とらえる。

＝相手のこころうちをとらえる → 【相手を知る】

2. 相手を知り、相手を生かす

- 言葉遣い

砕けた表現＝親密性ではない。

敬語を正しく使う。

です、ますの丁寧語は基本。

尊敬語、謙譲語も意識して使う。

3. コミュニケーションの理解

【内容】

- 実習あるあるの3つの事例について会話を組み立てる。

【方法】

- 患者役と看護学生役を決める。役割の入れ替えはしないので、事例ごとに交代してもよい。
- 看護学生役は【相手を知る】会話を意識しよう。

事例①

昼夜逆転傾向のある患者。

概日リズムを整えるため、日中の活動を促す目的で車椅子に乗ってもらいたい。

学生 「車椅子に乗ってみませんか？」

患者 「眠いし疲れているからやめておくわ。」

事例②



入院中の70代女性
倦怠感がある。

朝、訪室するとベッドに端
坐位でいた。

あなたはどうする？

事例③

- ・入院中の70歳代・女性。倦怠感が強い。
- ・朝、訪室すると、患者はベッド横の椅子に座っている。
- ・会話を始めると、少し息切れがあり、声も小さく、疲れているように見える。
- ・学生「おはようございます。学生の〇〇です。本日もよろしくお願いします。」
- ・患者「はい…（溜息）こちらこそ。」ふう～と息を吐く。疲れた様子

この後、どのように会話を続けますか？



○相手に伝わる話し方；大きな声で、明瞭に話す
と伝わりやすい。

→大きな声で話すのか？

この人は今どう思っていると考えるか？

○相手の言語以外の表現を捉える。

表情、口調、声の大きさ、しぐさなど

※わからないこと、不明なことと言わない。看護師と相談しましょうなどと自分の状況を理解し発言をする。

○相手はどういう状況にあるか？

→入院中＝治療している人

身体・こころ・社会生活（家庭・家族）が
入院前後で変化



事後課題

- ・事後課題：実施を通して学んだことを踏まえて、意図的に話を聴くための計画を立てる。

【相手を知る】ことができるように、自分の発言、その意図や発言する際の留意点を考える。

→これをもとに9/30（水）の演習は個人で実施。

提出日：9月10日（木）8:40

※本日追記した場面の再構成の修正も
完成させて提出



参考文献

- 大森 武子・矢口 みどり（2024）：新版 看護のコミュニケーション・センサーアクティブラーニングで仲間とみがくー，医歯薬出版