

## 授業進度計画(シラバス)

科目名	学科/学年	年度/時期	授業形態
	看護学科/年次	年度/	講義・演習・実習
授業の回数(×90分)	単位数(時間数)	必須・選択	授業担当者
15回	単位(時間)	必須	

### 【授業の目的・ねらい】

患者とのコミュニケーションを上手にとることができるようになることを主目的とする。必要なコミュニケーションスキルを学ぶことで、患者のニーズを理解し、患者のストレスを最小限に抑えながら最適なケアを提供し、治療効果全体を向上させることができる基礎を作る。

### 【授業修了時の達成課題(行動目標)】

- 患者との適切なコミュニケーションのために必要なスキルを習得すること。
- 患者のニーズを把握する能力を養うこと。
- 患者とのコミュニケーションにおいて、環境や性格の違いを考慮し、適切なアプローチをすること。
- 患者の感情を理解し、適切な支援を行うこと。
- 患者とのコミュニケーションにおいて、相手の意見や考えを尊重し、相互理解を促進すること。

### 【授業の内容】

回	単元	内容	学習のポイント
1	オリエンテーション ～コミュニケーション 力ってなんだろう～	1、コミュニケーションの仕方に「絶対解」はないが、基本はある 2、そもそもコミュニケーション力とはどんな力なのかを理解する 3、定義を理解した上で、基本とは、相手を満足させることから生まれるスキルであることを理解する	・人はみな違うので、「こうすればうまくいく」という唯一の方法はないことを理解する ・コミュニケーションは臨機応変さが必要であるということを学習する ・世界共通の定義はない。コミュニケーションという言葉を辞書などで調べさせ、納得できる定義がないということを学習する
2	自分のコミュニケーション力を点検しよう	(1本目の動画を視聴してから) 1、動画を観て、どんなことを理解したか確認する 2、コミュニケーション力を色々な角度から学ぶ前に、自己点検をする 3、学ぶことによって、「どうなればいいのだろう」という目標が見えてくる。自分の今の力を知り、何をしたら(意識したら)いいのか自分で点検してもらう	・自分で点検する(きちんと理解する)ことはもちろん、他者からの意見を聞き、自分では気づいていない良さや改善点を見つける
3	聴き方の基本(1)	1、「聞く」「聴く」「訊く」の違いを理解する 2、「コミュニケーション上手」は「聴き上手」を再認識する 3、聴くときに大切なメンタルとスキルの基本を押さえる	・相手の話をきちんと聴くことは、人間関係づくりの第一歩であり、必要不可欠なことであることを理解する ・普段何気なくやっている「聴く」という行為を、基本から理解かつ点検してもらう
4	聴き方の基本(2)	(1本目の動画を視聴してから) 1、相槌の大切さを知る 2、オウム返しの効用を理解する 3、相手の話すスピードに合わせて聴くことが、いかに安心感を与える、コミュニケーションをとりやすくなるかを理解する	・コミュニケーションは話すことより、聴くことのほうが大事であることを理解する ・話したいと思われる環境をどう作るか、相槌、オウム返し、相手の話すスピードに合わせるという3つの視点から考えてもらう

5	聴き方の基本(3)	1、自分の聴き方を点検する	<ul style="list-style-type: none"> <li>・普段何気なく行っている「聴く」という行為を客観的に捉えてもらう</li> <li>・自分の特徴(癖)を理解し、良い聴き手になるためにはどうしたらいいのか、普段から意識するように促す</li> </ul>
6	話題の作り方(1)	1、雑談、世間話の目的を知る 2、アドリブはできない、準備の大切さを知る 3、話題を準備し、実践してみよう	<ul style="list-style-type: none"> <li>・目上の人や患者との雑談や世間話がうまくできないのは、経験値や準備が足りないから</li> <li>・準備をさせて実践し(練習し)、世間話や雑談への苦手意識を減らす</li> </ul>
7	話題の作り方(2)	色々な人や場面を想定し、話題をつくり、実践する (1)病院に実習に行く(指導者と) (2)患者と初めて会う (3)患者の家族と会う	<ul style="list-style-type: none"> <li>・シートに従ってコメントを書き込み、友達同士で世間話の練習をする</li> <li>・これが正しいという正解ではなく、最終的には臨機応変さが大切なことと、経験を積めば雑談力はアップすることを伝える</li> </ul>
8	伝える力を身につける	1、伝える手段(道具)は3種類ある(言語・準言語・非言語)と理解する 2、非言語(ボディーランゲージ、表情、姿勢)はどんなものであるか、どんな影響を与えるのか、体感する 3、特にボディーランゲージについて学ぶ 4、表情の効用と姿勢の良し悪しについて学ぶ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・人は言葉を聞いているだけではない。目でも聞いている(見ている)のだ</li> <li>伝える道具は、大きく分けて3種類あり、うまく連動させて伝えることが、より伝わる方法であることを理解する</li> </ul>
9	患者家族との関係をつくるコミュニケーションを考える	1、家族との関係も良くすることは、どんなメリットがあるのか理解する(家族はチームメイトかつサポーターでもある) 2、家族との対応時、気をつけなければならないことを考える 3、家族とは、どんな会話をしたらいいか、どんな準備をしたらいいのか、考える 4、最終的には、『あなたが好き』と思つてもらうよう働きかける(コミュニケーションをとることの大切さを知る	<ul style="list-style-type: none"> <li>・家族との関係を良くすることは、今後の患者との関係性も高めることを理解する</li> <li>・ときに患者本人に言えないことを代弁(代役)してもらうこともあり、関係性の強化は今後の治療にも活かされることを理解する</li> <li>・話題の良し悪し(喜ばれること、逆に触れてはいけないこと)を事前に学習する</li> </ul>
10	クリティカルシンキングを学ぶ	物事を多面的にとらえる必要性を学ぶ 1、物事は少なくとも、マイナス(負の部分)とプラス(正の部分)の2つの視点があることを知る 2、これで「ほんとに正しいのか」と考えられるようにする 3、「考えること」は答えを出すことではない、疑問にもつことであるということを理解する。1つの正解主義からの脱却	<ul style="list-style-type: none"> <li>・これが絶対(1つしか答えがない)と決めつけないように促す</li> <li>・鵜呑みにせず(そのまま受容せず)、理由や根拠も考えられるようにする</li> <li>・時間の許す限り、「他にも方法は?」「他にも理由がないかな?」と考える習慣を身につける</li> <li>・わからない場合は素直に聞き、今後に生かすような姿勢を身につけさせる</li> </ul>

11	「事実」と「意見」を区別して伝える	<p>「事実」と「意見」を分けて考える・伝える</p> <p>1、実際に起こった事柄が事実、その解釈が意見であることを理解する</p> <p>2、話を聞くときには、「事実」なのか「意見」なのか聞き分けられるような思考をもつ</p> <p>3、人に伝えるときには、「事実」と「意見」を分けて伝えられるようになる</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「事実」と「意見」の違いを理解する</li> <li>・「こういった事実があります。その解釈(捉え方)=意見はこうです」と伝えられるように学習する</li> <li>・事実も、さらに詳細を詰めていくように学習する。熱が何度ある、という数字から、いつから熱が出たのか、どんな処方をしてどうなっているかなど、数字のまわりにあるものも考えられるよう指導する</li> <li>・数字は、何かの関わりをもって出るもの。高い、低いだけでなく、その根拠や原因を探る</li> <li>・言葉には、数字などで表せる「事実言葉」と、感情などを表す「意見言葉」の2種類がある</li> <li>それらを聞き分け、使い分けられるようになることを目指す</li> </ul>
12	ディテールの説明法	<p>違いは、わずかな(細かい)ところに出ると理解する(心得る)</p> <p>1、わずかな差や違いに気づくことが大切である</p> <p>2、その「わずか(詳細)」に、何かが隠されている(見える)と推察できる</p> <p>3、「わずか(詳細)」は、全体との関係性から伝えるとより一層理解できる</p>	<p>看護師に伝えるときには、</p> <p>1、状況の全体像や、一連の流れを、まずは伝える</p> <p>2、全体像や一連の流れを把握してもらったら、部分を伝える</p> <p>3、程度の差があるものは、どの程度なのか、詳しく伝える</p> <p>4、全体像や流れがお互いに把握できている場合は、相手が聞きたことから伝える</p> <p>5、わかりやすく伝えるために、ワンセンテンス・ワンメッセージを意識する。読点「、」でダラダラと話をつなげず、短い文章にして、1つの文章にはひとつのことしか伝えると意識するといい</p> <p>以上の一連の流れができるように指導すると同時に、ディテールのこだわりの重要性もわかつてもらう</p>
13	言葉は、気づき(観察と洞察)で作られる	<p>言葉は、気づきから生まれるというコミュニケーションの根本を理解する。</p>	<p>患者や看護師と向き合うときには、</p>
		<p>1、見えるものから気づくこと=観察力をまずは高める。</p>	<p>1、気づかないのは、見えていない・感じていないのかもしれないと思えるようにする</p>
		<p>2、見えないもの(感情や目に入らないものなど)から気づくこと=洞察力を高める方法を知る。</p>	<p>2、「何かある!」という意識をもって向き合い、観察する、洞察するという姿勢を身につける</p>
		<p>3、自分の観察力と洞察力の特徴(癖)を知り、気づく範囲を広げる。</p>	<p>3、些細な変化や違いに気づけるように、普段から観察&amp;洞察を心がけるように促す</p>

14	話して伝えるときの基本を学ぶ	<p>話すときの基本を理解する</p> <p>1、相手に聞こえる声、状況に合った声で伝える</p> <p>2、相手は耳だけでなく、目でも見て情報を集めているということを忘れない</p> <p>3、言葉は発していても、相手が受けとめてくれなければ伝えたことにはならない</p> <p>4、言葉は発するだけでなく、「気」を込めるということも大切となる</p> <p>5、言語、準言語、非言語を使い分けて、伝わりやすいように最大限工夫する</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・話す基本を今一度復習し、身につけられているか、身につけようとしているか確認する</li> <li>・個々の課題を挙げ、今後の努力目標を明確にする</li> </ul>
15	まとめ	<p>1、これまで習ったことを、1~5(←講義の順番)、6~10、11~14と3つのグループをつくり、まとめる</p> <p>2、グループでまとめたものを発表し、全員でシェアする</p> <p>3、シェアを参考に、個々の改善点(課題)を書き、グループで共有する</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・習ったことを徹底させ、今後の思考や行動に生かせるようにする</li> </ul>
[使用テキスト]		[単位認定の方法及び基準](試験等の評価方法)	