

 評価のポイント

CL-新人.看護実践能力：協働する力

[54-新人] アサーションコミュニケーションの基本

【事例】

- ・あなたは、入職して 1 年が経った。患者を複数受け持ち、入院の受け入れ、検査や手術出し、IC の同席、患者指導もできるようになった。
- ・ある日とても忙しく業務に追われていた。正午前に受け持ち患者の状態が悪化したため、先輩看護師と対応した。
- ・気が付くと 14 時であった。昼休憩に入れず、廊下を歩いていると他のチームの看護師から「あなたの受け持ち患者の検査出し 13 時に出してあげたよ。そろそろお迎えだから、今度はちゃんと行ってよね」と言われた。
- ・あなたは表情が硬くなってしまい、「無理ですよ」と言ってしまった。

1. あなたと他のチームの看護師は、ノン・アサーティブな行動を認めます。表現型として何になるでしょうか？

ここでは表現型を区別するだけでなく、3つの表現型（オロオロ型（受身型）、ドクカン型（攻撃型）、ネッチー型（作為型））を確認し、状況を踏まえてその表現型の理由を考える。その際は、アサーションの定義も確認しておく。アサーションの定義は、「『自分も相手も尊重して自分の意見を表現すること』という意味を持つコミュニケーションの考え方と方法」である。そのため、単なる「言い方（方法）」だけではなく、「考え方」にも着目する必要がある。考え方では、「アサーションの考え方と方法」の資料を参照して欲しい。また、自己信頼について触れるとよい。自己信頼は、自分にできることは実行し、できないことは認めて助けを得ることから培われる。ノンアサーティブな行動に共通するが、自分にできないことを認めて、助けを得ることができていないことを理解してもらえることも必要である。

解答例としては、ノン・アサーティブな行動の表現型はドクカン型（攻撃型）である。新人は、他のチームメンバーの言葉に怒りを爆発させ、一方的に言い過ぎてしまったりする行動パターンになっている。自己信頼できていない行動であり、この言い方では自分は大切にしているが、相手を大切にできてはいない。

2. あなたはアサーションスキルを用いて他の看護師に話してみましょう。

I メッセージ（表情と声、言葉で表現）→YOU メッセージを意識した応答を考えてみる。例として、「検査出ししてくれたのですね」「ありがとうございます」などのお礼を言うのも良い。加えて、「実は受け持ち患者の急変対応で先ほどまで手が離せず、私も検査出しのことが心配でした。もしも可能であればその患者さんのお迎えもお願いできないでしょうか。」といった、I メッセージと YOU メッセージでアサーティブな応答を考えて欲しい。