

# 敬語を使う

相手を尊重する気持ちを伝える

さまざまな年代の患者さんと関わる看護師には、相手を尊重する気持ちを表現する機会が沢山あります。それを言葉で表したのが「敬語」です。敬語の使い方を間違えると相手に敬意が伝わらないだけでなく、逆に失礼になることがあるので、この章で基本をマスターしましょう。また、ジェスチャーなど、言葉以外の表現方法もあります。これについても考えましょう。

## 👍 ポイント

- 丁寧語を理解する。
- 尊敬語、謙譲語を正しく使えるようにする。
- 相手を尊重する気持ちを表現する、言葉以外の方法があることを理解する。

## 1 敬語にはどのような種類がありますか

敬語とは、相手や話題にのぼった人に敬意や丁寧さを表す表現です。敬語には、「丁寧語」「尊敬語」「謙譲語」の3種類があります。

このうち「丁寧語」とは、話し方を丁寧にすることで相手に敬意を表す言い方です。「食べます」「月曜日です」のように、文末に「です/ます」をつけた言い方です。

また、「美化語」も丁寧語の一種です。これは相手への敬意というより、自分の言葉を上品・きれいにするために名詞に「お/ご」をつける言い方です。「(私は)酒を飲みました」というより「(私は) お酒を飲みました」と言った方が上品な感じがしませんか。他にも「お金」「お休み」「お手洗い」「ご祝儀」「ごちそう」「ご飯」などが美化語です。

※名詞の中には「お/ご」をつけられないものもあります。「試験、事故、電車」などはその例です。また、原則として外来語(カタカナ言葉)には「お/ご」はつけられません。ときどき「おビール」という言葉を聞きますが、過剰な

印象を与えるので注意が必要です。

そして、私たちがよく間違えるのは、「尊敬語」と「謙譲語」です。この2つについて、次項で詳しく考えましょう。

## 2 尊敬語とはどのようなものですか

「尊敬語」とは、聞き手や話題の人物を高めて言う表現です。例えば、目上の人である先生には、「お昼を食べましたか？」ではなく、「お昼を召し上がりましたか？」のように言いますが、この「召し上がる」という言葉が尊敬語です。尊敬語を相手に対して使うと、相手の位置を高めることになり、相手を見上げるような形ができます。このような形を作ることによって相手への敬意を表現するのが尊敬語です（図1）。主な尊敬語は表1の通りです。



図1

表1 尊敬語の種類

	常体	尊敬語	常体	尊敬語
名詞・代名詞	名前	お名前	住所	ご住所
	連絡先	ご連絡先	山田	山田さん/様
	(家族の)人	(家族の)方	母親	お母様
	先生たち	先生方	あなたの病院	貴院
形容詞・形容動詞・副詞	忙しい	お忙しい	つらい	おつらい
	丈夫	ご丈夫	ゆっくり	ごゆっくり
動詞： 形が変わるもの	言う	おっしゃる	行く/来る/いる	いらっしゃる
	食べる/飲む	召し上がる*	(勉強)する	(勉強)なさる
	寝る	お休みになる	見る	ご覧になる
	くれる	くださる	知る	ご存知
動詞： 規則で作るもの	常体	規則1：お/ご~になる*	規則2：~れる/られる*	
	話す	お話しになる	話される	
	呼ぶ	お呼びになる	呼ばれる	
	利用する	ご利用になる	利用される	

\*「召し上がる」は薬を飲むときには使いません。

×夜寝る前にこの薬を1錠召し上がってください。

# メモをとる

要点をおさえて記録する、伝える

日常的にメモをとる習慣はありますか。メモをとる内容はどのようなことですか。自分が大事だと思ったことですか、後で見ても思い出すためのものでしょうか。

この章で学ぶメモとは、相手に伝達するためのメモです。伝達事項の要点をおさえることはもちろんですが、誰から誰に宛てたものか、いつの出来事なのかなど、周辺の情報もあわせて残しておかないと、メモは役に立ちません。

医療の現場では、伝達ミスが命に関わるので、正確な情報を伝達することが必要です。役に立つ伝達ができるよう、上手なメモのとり方を知り、不足なく情報を伝えることを学んでいきましょう。

## ポイント

- メモは5W2Hを意識して組み立てる。
- 伝言のメモは5W2Hでとり、その場で復唱する。
- 伝えたいことをメモにまとめるのも、5W2Hを意識する。
- その場にはいない人にメモを残すとき、相手のことを考える。

## 1 メモをとるときに意識することは何ですか

英語の5W1Hを覚えていますか。Whenいつ、Whereどこで、Who誰が、What何を、Whyなぜ、Howどのように、でしたね。この考え方は、英語だけのものではありません。物事を考えるときの欠かせない骨組みが5W1Hなのです。さらにHow muchどれくらいと、Hを1つ追加して5W2Hとするとより具体的にメ

When	いつ
Where	どこで
Who	誰が
What	何を（用件）
Why	なぜ（理由）
How	どのように（方法）
How much	いくら（具体的な数）



メモをとることができます。あくまで骨組みなので、話の内容によっては5W2Hがそろわないこともあります、意識することが大切です。

## 2 伝言のメモをとるときには、どうやって確認しますか

AさんからBさんへ伝言して欲しいと頼まれたとき、どのようなメモをとりますか。伝言は正しく伝えなければ意味がありません。要点を落とさずに話を聞くには、5W2Hを意識して、メモをとります。話の内容にもよりますが、骨格(5W2H)を完成させるように話を聞き、不足していることがあったら、その場で確認しておきます。

骨格ができあがったら、復唱してAさんの意図と自分が受け取った内容と相違がないかを確認めます。

## 3 伝えたいことをメモにまとめるときに意識することは何ですか

看護学生は、実習で看護師さんへの報告の機会がありますね。そのとき、どのような方法で伝えたいことをまとめていますか。頭で考えたままに報告すると、抜けてしまう情報があったり、言いたいことがわからなくなってしまったりということがあります。忙しい現場で、要領を得た報告をするためには、言いたいことをメモにまとめてから報告してみましょう。

### 〈場面1〉患者さんに異常が観察されたときの報告

「患者さんが大変なので、すぐに来てください」では、どの患者さんがなぜ、どのように大変なのかが伝わりません。客観的な状況を交えた説明が必要です。

伝える順番も重要です。内容が良くても、順番が悪いことで要領を得ないことがあります。説明する順番を吟味しましょう。

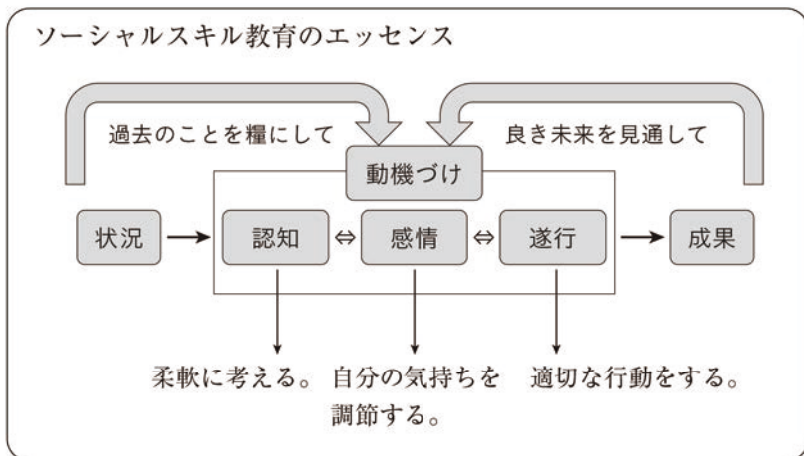
担当看護師さんに報告すること

15号室のMさんについて

担当学生のAです。入浴前10時のバイタルサイン（BP = 142/80mmHg, P = 72回, T = 36.8℃）でした。昨日より熱が高めで、ぐったりしているように見えたので、具合を尋ねたところ、患者さんが「歯がガチガチする」といって、悪寒を訴えています。

「看護師さんと呼んでできます」と伝えたので、すぐに来ていただけますか

## ● ソーシャルスキルの学び方



私たちの心は、心理学では、「考えること（認知）」「感じること（感情）」そして、「行動すること（遂行）」の3つに分けて考えることが少なくありません。さらに加えるとすると、「やる気（動機づけ）」でしょうか（上図参照）。

いくら正しい日本語表現を学んでも、状況に応じた表現をしなればうまくいきません。それには、言葉以外の表現も大切です。例えば、目上の人に敬語を使う場合には、本当に心から敬意を感じていることを表すことが大切です。私たちのコミュニケーションは7割が言葉以外のしぐさや表情、声のトーンなどノンバーバルな行動によると言われています。つまり、いくら適切に言葉を選んでも、気持ちが入っていないと相手にうまく伝わらないものなのです。また、最終的に適切な行動をするには、状況に応じて対応できるように行動レパートリーを日頃から広げ、ベストな行動を選ぶ判断力が求められます。さらには、こうした「考える、感じる、行動する」という一連のプロセスがスムーズに機能するためには過去の経験を生かし、未来を望ましいものにしようというやる気（動機づけ）が必要です。

この本では、こうした人間の心のメカニズムを考えた上で、看護の仕事で必要なソーシャルスキルを学びます。すなわち、上の図にあるように、考え方を柔軟にし、気持ちを調節する力を養い、状況にふさわしい行動ができるようになるプログラムを紹介します。

## ソーシャルスキル授業の展開



それでは、こうしたソーシャルスキルの力を育てるにはどうすれば良いのでしょうか。

ソーシャルスキル授業に必要なステップは上の図に示されています。

私たちが、社会人としてうまくやっていけるのは、生まれてからこれまでに、さまざまなチャンネルを通して、ソーシャルスキル（社会性）を学んでこられたからです。簡単にまとめると、下記のチャンネルを通して学んでいます。

☆**インストラクション**：周囲の人から、言葉で教えられています。特に、親から日々いろいろなことを言葉で学んでいます。

例：「こういうときは、相手を傷つけないように〇〇に配慮しなさいね。」

☆**モデリング**：私たちは直接教わらなくても、他人の行動を観察することから多くを学んでいます。人の振りみてわが振り直せ、ということです。

例：テレビで思いやる行動を見て学ぶ。

☆**リハーサル**：頭でイメージしたことを実際に行動を通して練習し、自分の行動レパートリーに加えます。日々生活の中で知らず知らずにリハーサルしています。

☆**フィードバック**：適切なことを学ぶためには、リハーサルだけでなく他人からの適切なアドバイスが必要です。良いコーチがいると伸びが違います。

☆**ホームワーク**：練習したことを、他の場面でまた他の時間にチャレンジすることが大切です。

ソーシャルスキル編の各章は、上のインストラクション、モデリング、リハーサル、フィードバック、ホームワークから構成されています。リハーサル前の**ウォーミングアップ**には、友達とペアやグループで活動するに当たって緊張をほくすことができる簡単なゲームや深呼吸などをすると良いでしょう。



# 話すスキルと聴くスキル

互いにつながるために

## インストラクション

話すこと、聴くことは、誰もが毎日のように行っていることです。しかし、意外と簡単なようで難しいものです。おそらく、自分のことを話し上手だとか聞き上手だと思っている人は意外と少ないのではないのでしょうか。むしろ、うまく気持ちを伝えられない、相手のことが理解できなかったという体験をした方が少なくないと思います。つい意識せずに話したり聞いたりすることの中で、誤解が生じたり、会話が噛み合わなかったりします。相手との気まずい関係は、何か大きなトラブルが引き金で起きるよりも、普段のやりとりの中の、ちょっとしたコミュニケーションのかけ違いで引き起こされていることが多いものです。

看護の場面では、同僚同士だけではなく医師、患者さん、患者さんをお見舞いに来た方々、事務の方、福祉関係の方など、さまざまな方々とコミュニケーションをとる機会があります。特に、患者さんは身体的にも精神的にも健康な状態でないことから、健康な方々よりもさらに配慮しないと誤解を招いたりします。

異なる職種間も連携をとる際に誤解しやすいことが多く、相手に理解してもらえよう伝える意識や、相手の話を傾聴する姿勢が必要になります。相手を傷つけることなく、また自分が一方的に気持ちを溜め込まずに、すてきなコミュニケーションを重ねることが、日々の生活で一番大切なことです。そして、伝え合うためには、その基盤である「話すスキル」と「聴くスキル」を学ぶことが大切になります。

ここでは、これらのソーシャルスキルのポイントをおさえておきましょう。

---

## 話すスキル

### ポイント

「話すスキル」は、「言葉にする」ことと、それを「どのように伝えるか」の大

大きく2つに分けられます。

「言葉にする」では、自分の考えや気持ちを大事にして言葉を選ぶことの大切さを学びます。何を考えているのか、どのような気持ちを伝えたいのか、を考えた上で、適切な言葉を選ぶことが求められます。

「どのように伝えるか」は、言葉以外のことが非常に大切です。言葉よりもパワーがあると言われていています。その証拠に、苦手だと思ふ相手とは、相手に「苦手だ」と言葉で言わなくても、自然と疎遠になり親しくならないものです。具体的には、①声の大きさ、②表情、③姿勢、④距離、⑤アイコンタクト、⑥身振り手振りなどが挙げられます。

- 言葉にする**……………①考えを話し、②気持ちを述べ、③言葉を選ぶ
- どのように伝えるか**…①声の大きさ、②表情、③姿勢、④距離、⑤アイコンタクト、⑥身振り手振り

## モデリング

それでは、次のモデルを見て、ポイントについての理解を深めましょう。

同じ言葉でも伝え方の違いで印象が変わることを体験することがねらいです。下記の課題のそれぞれについて、○良いモデルと△悪いモデルを続けて見て、イントネーションや言い方で印象が異なることに気づき、具体的な違いを考えます。  
モデル1：「お見舞い、毎日大変ですね。」

○良いモデル：心から相手が大変な状況であることをイメージして、思いやって話しかける。

△悪いモデル：イヤミな感じで、なんでそんなことやっているのという気持ちで話しかける。

モデル2：「ここに食器を返しておいてもらえます？」

○良いモデル：丁寧に依頼する。

△悪いモデル：無礼に依頼する。

モデルごとに、良い悪いという違いがどのような点から区別できるのか、話し合ってみましょう。本音が非言語的な行動に出やすいことや、無意識に相手を傷つけ、失礼な態度をとってしまうリスクに気づけると良いですね。





所属 \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_ 月 \_\_\_\_ 日

番号 \_\_\_\_\_ 氏名 \_\_\_\_\_

フィードバックシート

## 話すスキルと聴くスキル 互いにつながるために

**課題 1** 誰かに、ちゃんと話を聴いてもらえないとき、あなたはどんな気持ちになりますか。重要なポイントは何ですか。



- ・どんな気持ち
- ・重要なポイント

**課題 2** 誰かに、ちゃんと話を聴いてもらえたとき、どんな気持ちになりますか。重要なポイントは何ですか。



- ・どんな気持ち
- ・重要なポイント

**課題 3** 最近腹が立ったことやおもしろかったトピックについて、ペアで会話し、聴き上手度を自分でチェックしてみましょう。

- |                            | もう少し | ふつう | よい    |
|----------------------------|------|-----|-------|
| (1) 話している人を見てあいづちを打っていますか？ | ( 1  | - 2 | - 3 ) |
| (2) 視線を合わせていますか？           | ( 1  | - 2 | - 3 ) |
| (3) 話している人に身体を向けてますか？      | ( 1  | - 2 | - 3 ) |
| (4) タイミングよくうなづいていますか？      | ( 1  | - 2 | - 3 ) |
| (5) 話をさえぎっていないですか？         | ( 1  | - 2 | - 3 ) |

**課題 4** 課題 3 をしてきて、話す際の声の大きさ、表情、身振り手振り、距離など、非言語的な行動についてどうだったのか、ペアに尋ねてみましょう。その上で気づいたことを書いてみましょう。

---



---



---



---