

## 他者から理解される体験について

多久島 寛孝      山本 勝則      吉田 一子

対象者の納得できるケアを提供するための基礎を築くために、他者から理解されたと感じた経験について、2名の看護師に半構成的インタビューを行い、インタビュー結果を質的に分析・検討した。その結果、以下のことが明らかになった。

1. 他者から理解されないと感じるものについて、【相手に感じる乗り越えられない壁】【相手が自分に抱く先入観や決めつけのために良い関係を築けない】の2つのカテゴリーを抽出し、他者から理解されたと感じるものについて、【相手から尊重されることで得られる満足感】の1つのカテゴリーを抽出した。
2. 【相手に感じる乗り越えられない壁】には、〔私の考えを拒否されていると感じる〕〔あなたの答えは必要ないと感じる〕〔いくら何かを伝えようとしても取り合ってもらえないと感じる〕〔相手が持つ権威的な壁〕の4つのサブカテゴリーを抽出した。
3. 【相手が自分に抱く先入観や決めつけのために良い関係を築けない】には、〔相手から理解を得られないことで自分から会話をきる〕〔相手の反応や態度から理解されていないと感じる〕〔相手が自分に対して持つ固定したイメージと一方的な決めつけ〕の3つのサブカテゴリーを抽出した。
4. 【相手から尊重されることで得られる満足感】には、〔一方通行でない反応によって友達から得られる満足感〕〔自分を尊重してくれていると感じる〕〔理解されるために相手に願うはっきりした態度と柔軟性〕〔同じ思いを共有できる関係性〕の4つのサブカテゴリーを抽出した。

キーワード：他者からの理解，受容，信頼，態度

### I. はじめに

医療現場や看護場面で、ケアの受け手が「話が通じない」「理解されていない」と感じる場合、医療を提供する側への不信が生じる可能性がある。

一方で、「気持ちを通じた」と感じた場合は、しばしば、ケアの受け入れやコンプライアンスの改善が顕著になる。そこで、患者や対象者といった他者理解の重要性が強調されている。

ところが理解する側の視点にたった研究は存在するが、理解される側にたった研究、つまり「理解された」と感じる体験については、医学中央雑誌をもとに過去5年分を検索したが、これまでほとんど報告がなかった。

そこで、より対象者の納得できるケアを提供するための基礎を築くために、今回2名の看護師にインタビューを行い、「他者から理解される」と感じた体験を構成する要素を抽出し、検討した。

### II. 方 法

#### 1. 対 象

対象は本調査に関して協力の得られた看護師の免許を所持している20代の女性と30代の女性各1名の計2名である。

#### 2. データ収集方法

2004年7月に本調査に対して承諾の得られた対象者2名と研究者1名の合計3名が一堂に会して、「他者から理解された体験について」というテーマで、半構成的インタビューを行った。インタビューの内容は、対象者の承諾を得て録音し、終了後に逐語録を作成した。インタビューの時間は、1時間27分であった。また、調査にあたり、他者の往来がなく、静かな環境を確保した。

### 3. 分析方法

分析方法は、質的帰納的研究方法を用いた。得られたデータの分析は、次の手順で行った。インタビューの内容の逐語録を作成し、逐語録を「他者から理解されることに影響しているもの」という視点でコード化した。コード化したものを意味の類似性により分類整理し、カテゴリー化した。

妥当性については、「他者から理解されることに影響しているもの」という視点で、他の研究者とともにカテゴリーの妥当性の確保に努めた。更に、分析結果を調査対象者に開示し、内容について確認し、信頼性を高めるよう努めた。

尚、今回の調査は本研究の継続課題である質問紙調査の作成に生かすために、分析過程において、コード化からカテゴリー化に至る作業の中、可能な限り抽象的な表現は避け、具体的な文章での表現を考慮した。

### 4. 倫理的配慮

対象者には研究の趣旨を十分説明し、インタビューで語られた内容は本研究以外には使用しないこと、個人が特定できるような形で用いないなどプライバシーは十分に守られることを文書、および口頭で説明し、同意を得た。

## Ⅲ. 結 果

逐語録から得られたコード数は、58であった。それらを分類整理しカテゴリー化し、11のサブカテゴリー、3つのカテゴリーを抽出した。(表1, 2)

他者から理解されないと感じるものについて、【相手に感じる乗り越えられない壁】【相手が自分に抱く先入観や決めつけから構築できない関係性】の2つのカテゴリーを抽出し、他者から理解されたと感じるものについて、【相手から尊重させることで得られる満足感】の1つのカテゴリーを抽出した。

以下、インタビューの逐語録から一部を記載しながら、各カテゴリーを構成しているサブカテゴリーの具体的な内容を説明する。【 】内は、カテゴリーを示し、〔 〕内はサブカテゴリーを示す。尚、記載内容の( )内は、意味を汲んで読みやすいように著者が加えた。

### 1. 他者から理解されないと感じるもののカテゴリー (表1)

分析の結果、【相手に感じる乗り越えられない壁】【相手が自分に抱く先入観や決めつけのために良い関係を築けない】の2つのカテゴリーを抽出した。

#### カテゴリー1：【相手に感じる乗り越えられない壁】

このカテゴリーを構成するサブカテゴリーとして、[私の考えを拒否されていると感じる] [あなたの答えは必要ないと感じる] [いくら何かを伝えようとしても取り合ってもらえないと感じる] [相手が持つ権威的な壁] の4つを抽出した。

#### サブカテゴリー1：[私の考えを拒否されていると感じる]

このサブカテゴリーは、自分の話に対して、すでに受け入れる姿勢がないことを相手の中に感じている体験であり、それについてAさんは次のように語った。

「私は、その人の話の内容から、その人の主観的な考えで、その考えのもとに出来上がっている話・内容になっていて(私の考えとは)平行線をたどってしまったんですね。」

#### サブカテゴリー2：[あなたの答えは必要ないと感じる]

このサブカテゴリーの具体例として、学生時の実習で実習計画が思うようにいかなかった時に、指導者が一度も学生の意見に耳を傾けるわけではなく、頭ごなしに最初から学生を責めるだけの姿勢しか感じなかった体験である。Bさんは次のように語った。

「こういう理由で、私たちはしませんでしたって言ったんですけど、私の気持ちを理解して『あーそうだったのね、でもね』というふうにじゃなかったから、わかってもらえなかったと思いました。」

#### サブカテゴリー3：[いくら何かを伝えようとしても取り合ってもらえないと感じる]

このサブカテゴリーの具体例として、友人との会話の経験から、受容できない会話時の態度についてBさんは次のように語った。

「私は、嬉しいことがあって聞いて欲しくて行ったのに、テレビを見ていて全然聞いてくれなかったんですね。私は目と目を見て話をしたいのに、違う方

表1 他者から理解されないと感じるものについて

カテゴリー	サブカテゴリー
相手に感じる乗り越えられない壁	私の考えを拒否されていると感じる
	あなたの答えは必要ないと感じる
	いくら何かを伝えようとしても 取り合ってもらえないと感じる
	相手が持つ権威的な壁
相手が自分に抱く先入観や決めつけのために 良い関係を築けない	相手から理解を得られないことで、自分から会話を きる
	相手の反応や態度から理解されていないと感じる
	相手が自分に対して持つ固定したイメージと 一方的な決めつけ

表2 他者から理解されたと感じるものについて

カテゴリー	サブカテゴリー
尊重されることで得られる満足感	一方通行でない反応によって 友達から得られる満足感
	自分を尊重してくれていると感じる
	理解されるために相手に願うはっきりした態度と 柔軟性
	同じ思いを共有できる関係性

向を見て耳だけ聞いているような感じなのが私は気に入らないんです。態度が聞いているようには思えないんですよ。」

サブカテゴリー4：〔相手が持つ権威的な壁〕

このサブカテゴリーの具体例として、自分より上の立場の相手の持つ雰囲気やこれまでの自分への対応から自分の正直な気持ちを伝えることができなかったことについて、Aさんは次のように語った。

「相手が私にたいして、例えば、これまでもあなたの姿勢はとか注意されていたので、自分のことを十分に表現できていないんですよ。自分をオープンにしていなかったですね。私も相手に対して、先入観を持っていたかもしれない。厳しいとか。私、結構ぼんぼん言うじゃないですか。でも抑えていた。」

カテゴリー2：【相手が自分に抱く先入観や決めつけのために良い関係を築けない】

このカテゴリーを構成するサブカテゴリーとして、〔相手から理解を得られないことで、自分から会話をきる〕〔相手の反応や態度から理解されていない

と感じる〕〔相手が自分に対して持つ固定したイメージといった一方的な決めつけ〕を抽出した。

サブカテゴリー1：〔相手から理解を得られないことで、自分から会話をきる〕

このサブカテゴリーの具体例として、相手が理解しようとしなかったことで自分の方から接触を切ってしまった体験についてAさんは次のように語った。

「私の言うことに対して、全然受け入れようという感じがなかった。このままあなたと話をしても私たちの話は平行線をたどるばかりですけどねって。(それで)私も、(話を)切っちゃってしまったんですよ」

サブカテゴリー2：〔相手の反応や態度から理解されていないと感じる〕

このサブカテゴリーの具体例として、学生の時のある講義での体験として、先生と自分や他の学生とのやり取りを見て感じたことについてBさんは次のように語った。

「一人ひとり意見を言っていくんですけど、その意

見を言って、その時に、先生が反応示されるんですけど、「ウンウン」とか頷きながらとか。ちょっと微笑んで聞いていたりした時に、私にとっては、頷きが理解されているんだな、自分の言っていることが通じているんだなって思うんですけど。そういうのを示されないというのが、不安になって逆に自信が、自分の言っている言葉が理解できなかつたんだって思う。」

サブカテゴリー 3：〔相手が自分に対して持つ固定したイメージと一方的な決めつけ〕

このサブカテゴリーの具体例として、母親との会話で感じた近すぎる距離について A さんは次のように語った。

「わかりすぎるが故に、近すぎるが故に、もう決めつけられて『あんたはこうだから』とか言う。あまりに近すぎる距離感が邪魔をする。例えば、相談ごとをしたとしても『あんたは、こんなふうにしてから』とか言って真剣に考えていない。だから、こちらもその程度の話ししかしない。」

## 2. 他者から理解されたと感じるもののカテゴリー (表 2)

分析の結果、【尊重されることで得られる満足感】の 1 つのカテゴリーを抽出した。

カテゴリー 1：【尊重されることで得られる満足感】について

このカテゴリーを構成するサブカテゴリーとして、〔一方通行でない反応によって友達から得られる満足感〕〔自分を尊重してくれていると感じる〕〔理解されるために相手に願う態度〕〔同じ思いを共有できる関係による満足感〕を抽出した。

サブカテゴリー 1：〔一方通行でない反応によって友達から得られる満足感〕

このサブカテゴリーの具体例として、きちんと反応を示してくれた時の満足感について、A さんは次のように語った。

「意見が通って、わかって、やっぱりわかってもらったなという態度を示してもらったりとか、言葉ですよね。ただ聞いてもらっても一方通行になるから、相手の表情とか、そういうので（理解されたと）感じます。自分のものさしだけど、そういうのを感じた時には満足感がありますね。」

サブカテゴリー 2：〔自分を尊重してくれていると感じる〕

このサブカテゴリーの具体例として、自分が尊重されていると感じることで、自分自身が安心感を抱いたりした時のことについて、B さんは次のように語った。

「私が自信がないことを表出する（ことがある）んですよ。自分でも気づいていない時もあるけど、気づいている時もあるんですけど。それを励ましじゃなくて、自信につながるようなことを言ってもらって、ああ私間違っていなかったんだとか、もっと自信持っていいたんだなっていうふうに思えて、話が終わったりすると安心感とか満足になっているのかな」

サブカテゴリー 3：〔理解されるために相手に願うはっきりした態度と柔軟性〕

このサブカテゴリーの具体例として、理解されるために相手に願う態度について、A さんは次のように語った。

「柔軟性を求めますね・話を持ってきたときに、決めつけて話を聞いたりとか……。柔軟性と余裕。そこら辺を持ちたいな。求めますね。」

また、きちんとした態度を相手に示すことについて B さんは次のように語った。

「もし、理解できていないんだったら、ちゃんと表現する。首傾げてウンとか表現が暗いものでなく、わからないって言ってくれたら理解できるように話すし、理解できているんだったらウンウンと頷いてくれたらいいかな。」

サブカテゴリー 4：〔同じ思いを共有できる関係性〕

このサブカテゴリーの具体例として、信頼できる友達との関係性の構築について A さんは次のように語った。

「乗り越えてきたことがプラスになっていれば、たとえ、けんかをしたことであっても、そのことによってプラスになっていれば、そういう経験をした人はつながっていくと思う。そういうのを感じますね」

#### Ⅳ. 考 察

他者から理解されないと感じることについて

長谷川<sup>1)</sup>は、共感的関係のスキルとして、相手を全体で受け止めることをあげ、その中で、言葉だけに頼らずに、その言葉を発する時の相手の表情や語気・語調、動作やしぐさなどを総合的に受け止めて、初めて相手の言わんとしていることの意味が理解できると述べている。今回、【相手に感じる乗り越えられない壁】のサブカテゴリーとして、〔私の考えを拒否されていると感じる〕〔あなたの答えは必要ないと感じる〕〔いくら何かを伝えようとしても取り合ってもらえないと感じる〕〔相手が持つ権威的な壁〕を抽出した。これらは、いかにそうした相手の態度が相手を全体で受け止めず、共感的態度を示していないかを示している。それはとりわけ珍しいことではなく、誰もが普通に経験していることであると思える。普段の日常生活の多くの場面で、相手の示す拒否的な態度、自分たちを無視した頭ごなしの態度、立場の強いものによる立場上弱い相手への権威的な態度が乗り越えられない壁となり、他者からいかに理解されていないと感じる場面があるかということに改めて感じる。相手の話しを傾聴する、相手を尊重する、受容する、共感するとは、看護場面の中では、対人の姿勢として重要な要素を持つが、それがいかに難しいことであるかということに今回の結果は示している。また、対人関係の中で、普段の言動や態度、雰囲気や相手にとってどれだけ影響があるかということを示しており、それが相手との壁をつくる要因になっていると言える。

また、今回の結果からは、相手から理解されていないと感じる要因として、相手の中に安心できる関係性を見出せないことがあった。岡谷<sup>2)</sup>は、看護師—患者間における患者の信頼は、患者が看護師を当てにできる存在としてみなすことであり、それは関係性に対する安心感であると述べている。これらは、【相手が自分に抱く先入観や決めつけから良い関係を築けない】のサブカテゴリーとして抽出した、〔理解を得られないことで、自分から会話をきる〕〔相手の反応や態度から理解されていないと感じる〕〔相手が自分に対して持つ固定したイメージといった一方的な決めつけ〕といった関係の中では、安心感を得ることができないことを示している。今回の結果は、病院の中のことでなく一般的なことであ

るが、相手が自分に対して先入観や決めつけを持って接する場合は、相手との関係性において安心感を持って、相手を信頼できないこととなる。つまり、会話の中には、関係性を構築していく意欲がそがれ、自ら接触を断つ要因があると考えられる。さらに、会話時に相手から受ける自分自身に対する否定的な思いを感じていた。こうしたことは、自尊感情を低下させる要因となり、それが信頼できる関係性を構築できない要因にもなっていると考えられる。

他者から理解されたと感じることについて

この他者から理解されたと感じることとして抽出した【尊重されることで得られる満足感】やそのサブカテゴリーとして抽出した、〔一方通行でない反応によって友達から得られる満足感〕〔自分を尊重してくれていると感じる〕〔理解されるために相手に願う態度〕〔同じ思いを共有できる関係による満足感〕は、相手の言葉や態度を受け入れ、尊重し、常に相手に関心を向けている。このことは、相手に対して、肯定的態度で自分を受け入れてもらえたということを感じることができ、信頼関係が構築できていることを示していると考えられる。村本<sup>3)</sup>は、受容が信頼関係の基盤を築くとし、逆に知覚のゆがみ、敵がい心、独断的態度、注意や関心を相手にではなく、自分自身に向けてしまうことは共感を妨げ、信頼関係が築かれていかない原因となると述べている。村本の見解と同様に、会話時の一方通行でない受容的な態度そのものが信頼関係の構築に大きく影響しているといえる。

菊池<sup>4)</sup>は、対人関係のあり方によって相手にどのような影響を与えるのか、あるいはどのくらい影響を与えることが可能なのか。それは対人関係を結ぶ能力によって決まってくると述べ、自分自身の対人関係の傾向やパターンを認識しておくことは必須なことであると述べている。

今回の結果は、医療現場で多くの患者と接する看護師は、専門職として対人関係のスキルを向上させていくことに常に努力を怠ってはいけないということを示している。

#### Ⅴ. ま と め

「他者から理解される」と感じた体験を2名の看護師にインタビューし、質的に分析した結果以下の

ことが明らかになった。

1. 他者から理解されないと感じるものについて、【相手に感じる乗り越えられない壁】【相手が自分に抱く先入観や決めつけのために良い関係を築けない】の2つのカテゴリーを抽出し、他者から理解されたと感じるものについて、【相手から尊重させることで得られる満足感】の1つのカテゴリーを抽出した。
2. 【相手に感じる乗り越えられない壁】には、〔私の考えを拒否されていると感じる〕〔あなたの答えは必要ないと感じる〕〔いくら何かを伝えようとしても取り合ってもらえないと感じる〕〔相手が持つ権威的な壁〕の4つのサブカテゴリーを抽出した。
3. 【相手が自分に抱く先入観や決めつけのために良い関係を築けない】には、〔相手から理解を得られないことで自分から会話をきる〕〔相手の反応や態度から理解されていないと感じる〕〔相手が自分に対して持つ固定したイメージと一方的な決めつけ〕の3つのサブカテゴリーを抽出した。
4. 【相手から尊重されることで得られる満足感】には、〔一方通行でない反応によって友達から得られる満足感〕〔自分を尊重してくれていると感じる〕〔理解されるために相手に願うはっきりした態度と柔軟性〕〔同じ思いを共有できる関係性〕の4つのサブカテゴリーを抽出した。

### 本研究の限界と今後の課題

今回の研究は、基礎スタディとして行ったものであり、一般化できるものではない。今回抽出した結果を基礎として更に検討を重ね、医療現場でのより

よいケアの提供につながるよう研究を継続していく必要がある。

### 謝 辞

今回の調査におきまして快くご協力いただいた2名の看護師の方に深謝いたします。

尚、この研究は、平成16年度熊本保健科学大学特別研究費の助成を受けて行ったものである。

### 引用文献

- 1) 長谷川浩. 共感的看護とは. “共感的看護 いま、ここでの出会いと気づき”. 長谷川浩, 石垣靖子, 川野雅資編集. 第1版. 東京, 医学書院, 1993, 42-42.
- 2) 岡谷恵子. 看護婦—患者関係における信頼を測定する質問紙の開発. 看護研究, 28 (4), 29-39, 1995.
- 3) 村本淳子. 「受容」が信頼関係を築く. “共感的看護 いま、ここでの出会いと気づき”. 長谷川浩, 石垣靖子, 川野雅資編集. 第1版. 東京, 医学書院, 1993, 142-143.
- 4) 菊池謙一郎. “ひと言の重み”を考えると. 月刊ナーシング, 22 (14), 51-53, 2002.

(平成17年1月24日受理)

多久島寛孝, 山本勝則, 吉田一子

〒861-5598 熊本市和泉町325番地

熊本保健科学大学

保健科学部 看護学科

## Experiences that are Understood by Others

Hiroataka TAKUSHIMA, Katsunori YAMAMOTO, Ichiko YOSHIDA

### Abstract

This study was conducted to build the basis for providing nursing care that is easily understood by patients. Semi-structured interviews were conducted with two nurses about their experiences that were understood by others. The contents of the interviews were qualitatively analyzed, and the results clarified the following:

1. Situations in which understanding by others was not achieved were categorized as “A high wall built by the other person” and “Cannot form a good relationship due to the other person's preconceived notions and judgments”. One category where understanding by others was achieved was “Satisfaction gained through respect shown by the other person”.
2. Four subcategories were extracted from the category “A high wall built by the other person”: “Feels like my ideas are being rejected”, “Feels like my answer is not needed”, “Feels like you will not listen no matter what I say” and “An authoritative wall was built by the other person”.
3. Three subcategories were extracted from the category “Cannot form a good relationship due to the other person's preconceived notions and judgments”: “Cuts off conversation once the other person understands”, “Not being understood based on the other person's reactions and attitudes” and “Feels like the other person has fixed self-view”.
4. Four subcategories were extracted from the category “Satisfaction gained through respect shown by the other person”: “Sense of satisfaction gained through friends by reactions that are not only one-way”, “Feels like being respected”, “Flexibility and clear attitude shown to the other person in order to be understood”, and “Relationship in which similar feelings can be shared”.