

オーラルセッション — フルペーパー

# チーム医療における看護師の役割と コミュニケーション

— カラータイプ理論からの考察 —

医療法人医仁会老人保健施設まほろば 看護師

藤井 順子

株式会社色彩舎 代表取締役

河野 万里子

## 要約

この研究の目的は、医療現場での看護師のコミュニケーションにおけるストレスを軽減させる手法を明らかにするものである。多職種連携・チーム医療には質の高いコミュニケーション力が求められ、その技術の向上を看護師は模索しながら葛藤しているのが現状である。医療現場では日々起きているコミュニケーションのストレス、なぜ相手との間で軋轢が生じるのか、なぜ自分の思いが伝わらないのかは大きな課題である。それを実際の場面に照らし合わせながらカラータイプ理論の手法を使って考察する。カラータイプ理論は色彩心理を基に、個人の服装の好みや小物の色（ペンや、ポーチ、スマートフォンなど）からその人の性格、タイプ予測ができる理論である。タイプに合わせたコミュニケーション法を知れば、より実践的な行動変容につながる。この研究が医療や看護の場でのストレスの軽減に貢献できるのではないかという可能性を探る。

## キーワード

多職種連携, NG 声掛け, NG 対応, タイプ別心理, タイプ予測

## I. はじめに

医療現場では、日常でのコミュニケーションと相違し、いのちを守る場として緊張やストレスにさらされている。そこで行われているコミュニケーションの実態を把握し「カラータイプ理論」を使って分析・深掘していく。手法の一つとしてのこの研究が日々、奮闘されている医療・看護・介護に関わる人たちのストレスを軽減できる可能性を検証する。

医療現場におけるコミュニケーションの特徴として下記があげられる。

1. 医療が人間の「生命」に直接かかわっている
2. 医療現場では患者は日常的に「負」の感情である
3. 医療は人が直接触れ合う「人」中心の現場である

医療におけるコミュニケーションが注目された背景には、1990年代後半より高齢化による疾病構造の変化や診断・治療の高度化、多様化がある。実際に患者さんが不安を感じるの「医療者と十分なコミュニケーションがとれないとき」が60.1%以上という結果がでている（篠崎・藤井, 2022）。医療において、いかに円滑なコミュニケーションが求められているのかが理解できる。

## II. 看護師にとってのコミュニケーションとその役割

### 1. 先行研究

研究を進めるにあたり多くの文献を検索したが、チーム医療における看護師の役割とコミュニケーションについて実践的な行動変容を促す内容の研究は見つからなかった。吾妻（2013）はチーム医療を実践している看護師が複数の専門職と関わる中で多くの困難を感じていると指摘し、多職種連携、協働における困難の実際を分析している。岩崎・佐藤（2020）は在宅医療において医師に対する患者、主介護者の信頼関係の構築は必須であることを前提とし、医師に求められるコミュニケーション要素と特徴をソーシャルスタイル理論により分析している。本研究は、カラータイプ理論を用いてタイプ分析から更に踏み込んだタイプ別対応方法を提示するものである。

### 2. 多職種連携とチーム医療

多職種連携とはひとりの患者のために多様で複数の専門職がチームを形成し連携しながら役割を發揮することである。WHO（世界保健機関）では、世界に先駆けて多職

種連携の必要性を示し、1980～1990年代にかけて重要な報告書を提示したが、日本では関心は低くあまり注目されることはなかった。必要性が見直されたのは2000年代になってからのことである。

WHOによる2010年の報告書では多職種の連携の要員は医療に携わる各専門職として、次の業務がある。医師、歯科医師、薬剤師、看護師、理学療法士、作業療法士、臨床検査技師、歯科衛生士、臨床工学士、義肢装具士、MSW、ケアマネージャー、事務職員等が協働する。また、栄養サポートチーム、褥瘡管理チーム、感染管理チーム、医療安全サポートチーム、緩和ケアチーム（病院、施設により名称が変わる場合がある）等も活動している。これらの多職種連携においてはさまざまな専門職とのコミュニケーションが重要である。しかし、専門職間での人間関係が決して良好ではないという報告もある。

### 3. 看護師のコミュニケーションの特徴

看護師教育において、コミュニケーションは非常に重要な位置づけである。臨地実習においてもコミュニケーション技術を習得するために時間を多く費やしている。看護師の立ち位置として、「看護師はチーム医療の中心的存在」と言われている。多職種の中でも最初から最後まで患者に関わるのは看護師だけであり、医師は診療だけに関わる、理学療法士はリハビリだけにかかわるといったように、1日の中で患者に関わる割合が圧倒的に多いのが看護師であることはいうまでもない。看護はひとりで行えるものではなく、複数の看護師、そして多くの専門家が協働する。看護師は多職種連携の円滑なコミュニケーション力が要求される。

看護師が学ぶコミュニケーションの中には、(1) 言語的コミュニケーションと(2) 非言語的コミュニケーションがある。言語的コミュニケーションは、話し言葉や、書き言葉（筆談）、手話といった言葉を伝達手段として使用。メッセージの送り手と受け手が共通の言語を持っていることが前提となる。例えば「クロズドクエッション」や「オープンクエッション」がある。非言語的コミュニケーションは言語以外の伝達方法を用いたやりとりの総称である。例えば、「身体伝達行動（顔の表情、視線、姿勢、ジェスチャー、手足の動きなど）

や「近接空間（空間、距離など）」などがある。ただ、これらの学びが医療現場で使いこなされているのかというのは、実際のところそうとは言えないのが実態である。

### 4. ナイチンゲールの功績

医療現場を劇的に改善したとしてその功績が今も高く評価されているのがナイチンゲールである。看護師をめざすものにとっての必読の書「看護覚え書き」は没後100年以上を経ても輝きを放っている。

ナイチンゲールは1854年にクリミア戦争が勃発した時に従軍した際、責任者として病院内を衛生的に保つことを命令した。これにより、1855年2月に42%まで跳ね上がっていた死亡率は4月に14.5%、5月に5%に減少させたことは公衆衛生上、大きな進歩だった。このクリミア戦争での功績が、ナイチンゲールが看護師であり統計学者、社会起業家ともいわれるようになった所以でもある。

新たな改革に取り組み実績を積み重ねるといふ、きわめてシンプルかつ説得力のあるかたちで理論化し数字で示したということこそナイチンゲールが「近代看護の祖」といわれる原点である。看護とは「患者の生命力の消耗を最小限にするように整えることである」とナイチンゲールは述べている。この「誰にでもわかるシンプルさ、伝えやすさ」を「カラータイプ理論」を用いて次の節でみていきたい。

## III. カラータイプ理論とコミュニケーション

### 1. カラータイプ理論とは

カラータイプ理論とは色彩心理学的な観点に基づいて、独自の研究を重ねて開発された性格診断システムである（河野,2009）。人の気質を4タイプ（決断タイプ、協調タイプ、創造タイプ、堅実タイプ）に分け、それぞれのタイプの価値観を示したのが図-1である。決断タイプには「スピード重視」があり、それに対して協調タイプには「丁寧さ重視」がある。これらの価値観は相反するものであり、医療現場で時間に対する考え方が違い、コミュニケーションの軋轢が生まれる原因にもなる。

図一I カラータイプ別の重要な価値観

| 決断タイプ      | 創造タイプ  |
|------------|--------|
| スピード重視     | アンチルール |
| 感情を持ち込まない  | マイペース  |
| 合理的        | フレキシブル |
| ルール徹底      | 丁寧さ重視  |
| コツコツ仕事をこなす | 感情が大切  |
| あいまいさを嫌う   | ゆっくり   |
| 堅実タイプ      | 協調タイプ  |

出典：著者作成

## 2. 医療現場で起きるカラータイプ別心理

医療現場で起きるタイプ別の行動や思考が、それはどの心理に基づくのかを分析する。タイプ別の出やすいマイナスマ面とその理由をそれぞれの立場に立って説明していく。

## 3. 医療現場で起きる具体例

ここからは具体的な医療の場面で起こるNG声掛け、NG対応の例をあげていきたい。

またどうしてこのようなコミュニケーションの軋轢が起こるのかを、それぞれのタイプから説明する。まずは同じタイプ同士の例を4つあげる。

### (1) 同じタイプ同士の例

【ケア事前報告の場】 決断タイプと決断タイプの場合

○ 決断タイプ看護師 A

「あなたは新人でしょ?どうしてケアをする前に私に聞かないの?」

○ 決断タイプ看護師 B

「報告できなかったのは先輩の雰囲気が開けるような感じじゃなかったからです。」

解説：無視をされたのが許せない決断タイプと、自分が悪いのではなく相手の態度が悪いと考える決断タイプ同士の例。

【予約確認】 創造タイプと創造タイプの場合

○ 創造タイプ看護師 A

「今日の面会やカンファレンスの時間確認してなかったの?」

○ 創造タイプ看護師 B

「あなたが確認すると思ってたから... どうして?」

解説：ということが起こるのは創造タイプ同士の一例である。勝手な思い込みや、事前確認があいまいということが時にみられる。創造タイプ同士が組むとお互いのミスをかばえないと言う危険性がある。

【予定調整の場】 協調タイプと協調タイプの場合

○ 協調タイプ看護師 A

「手術もあるし入院もあるし、今日は忙しいわ。」

○ 協調タイプ看護師 B

「会議や検討会の資料を作成してると思ったのにまだできていない。」

解説：これは協調タイプ同士が忙しくなる場で起きる例。お互いに不安に思っているがどちらも素早く動くことが出来ない。

【研修メニュー検討の場】 堅実タイプと堅実タイプの場合

○ 堅実タイプ看護師 A

「今までの研修内容の資料があるので、それに沿ってやっていけば良いのでは?」

○ 堅実タイプ看護師 B

「今までの研修内容で良いと思うけど、新しい内容で考えてねとされています。」

解説：堅実タイプは「新しいこと」「楽しいこと」を考えたり、チャレンジすることに苦手意識があり、それを要求されるとても困る。

## (2) 違うタイプ同士の例

違うタイプ同士の組合せでは、決断タイプと協調タイプ、そして堅実タイプと創造タイプで特に問題が起きやすい。その例を以下にあげていく。

### 【薬の処方場】 決断タイプと協調タイプの場合

#### ○ 決断タイプ医師

「処方切れの薬（例 睡眠導入剤）が必要なか必要でないのかどっちなの？」

#### ○ 協調タイプ看護師

「Aさん、服用した方が調子が良いみたいです。眠れない時もあるみたいです。」

解説：これは「結論から話して欲しい」決断タイプと「薬を処方するかしないかの前に、もっと患者の様子を聞いて欲しい」という協調タイプの間で起きやすい例である。

### 【カルテ確認の場】 決断タイプと協調タイプの場合

#### ○ 決断タイプ看護師

「電子カルテを開いて今すぐ患者の検査データを見せていただけますか？」

#### ○ 協調タイプ看護師

「今は忙しいので見る事が出来ません。後からしますので。」

解説：これは「今のことはすぐ対応して欲しい」決断タイプと「急な用事依頼は困る」協調タイプとのよくあるやり取りである。

### 【片付け】 堅実タイプと創造タイプの場合

#### ○ 堅実タイプ看護師

「Bさんと一緒に仕事するとワゴンの上が乱雑で、それを見るだけでイライラしてしまう。」

#### ○ 創造タイプ看護師

「全部まとめて最後に片付ければ問題ないでしょう？」

解説：これは整理整頓がいつも出来ていないとストレスになる堅実タイプと、最後に片付ければ問題ないと思える創造タイプとのやり取りである。

### 【外出申請】 堅実タイプと創造タイプの場合

#### ○ 堅実タイプ医師 「入院中に外出は困ります。コロナウイルス感染の危険性もありますし、安全面でも心配ですから外出は控えてください。」

#### ○ 創造タイプ患者 「とにかく外出させてください。時間的

には少しでいいですから。」

解説：これは、ルールは例外なく守らなければいけないと考える堅実タイプと、ルールにがんじがらめに縛られたくないと考える創造タイプとのやり取りである。

## 4. タイプ別に心掛ける対応

今までみてきたNG声掛け、NG対応が出来るだけ起きないようにするための4タイプ別対応法について下記に記述していく。

### 【決断タイプへの対応】

まずは結論から話すようにする。「合理的であること」と「スピーディであること」をととても重要だと考えているので、出来るだけその意向に沿うような言動を心掛ける。また、悩んだり、考えている時間は「無駄」だと思うので、出来るだけ具体的な行動を示すことが大切である。

### 【協調タイプへの対応】

きつい言い方や気持ちを無視した声掛けはNG。やわらかいコミュニケーションツール「クッション言葉」をととても大切にしている。急いでいるときも言い方がきつくならないように注意する。

### 【創造タイプへの対応】

マイペースな行動をみてイライラしても仕方がないと心得る。自由奔放な創造タイプをルールで縛るのは却って逆効果。細かいことをイチイチ聞かれるのが嫌いなので、必要以上に追求しないことが大切である。

### 【堅実タイプへの対応】

あいまいな指示や返事を嫌うので期日や時間、理由を具体的に入れるようにする。真面目な堅実タイプに「楽しいこと」「新しい企画」などを要求してもそのアイデアが出るのは難しいと理解する。

## 5. 外見からのタイプ予測

カラータイプ理論の特徴は、小物の色や言葉づかいからタイプ予測ができることである。

下記に4タイプごとの特徴をみていきたい。

### ○ 決断タイプの特徴

黒または赤などの鮮やかな小物が多い。声は大きくしつかりと目を合わせて話す。

- 協調タイプの特徴  
パステルカラーやグレーの小物が多い。声は小さく控えめな印象。  
紺や茶色、カーキの小物が多い。感情はあまり出さない。真面目な印象。
- 創造タイプの特徴  
個性的な小物やファッションが多い。声は上ずって独特の雰囲気を持っている。  
カラータイプは診断をしなくても外見からの観察でタイプ予測できるところが大きな特徴である。今日初めて会った人にも対応することが出来る。これは医療チームや患者とのコミュニケーションに大変有効であり、難解な理論を超える実践的なものである。
- 堅実タイプの特徴

表—1 決断タイプの医療現場での心理

| 医療現場で             | 性格タイプに基づくその理由                 |
|-------------------|-------------------------------|
| 結論のみの報告が欲しい (したい) | それ以外の報告は基本必要ないと思っている・時間効率重視   |
| 無視されるのは許せない       | 自分の存在価値を示したい、自分で決定したい         |
| 結果重視              | どんな丁寧なプロセスがあっても、結果が出なければ意味がない |
| 指示したらすぐに行動して欲しい   | 待たされるのは不愉快だ                   |
| 決断タイプのマイナス面       | その行動をとる理由                     |
| イライラしているのを隠さない    | イライラしていることを相手に伝える必要がある        |
| 短気ですぐに相手を責める      | 分からない人にはちゃんと怒らないと駄目だ          |

出典：著者作成

表—2 協調タイプの医療現場での心理

| 医療現場で                  | 性格タイプに基づくその理由                                   |
|------------------------|---|
| 親切な説明が必要               | 説明には親切で丁寧なものが必要だと思っている                          |
| 人の気持ちに寄り添いたいし、寄り沿って欲しい | 人の気持ちを見無視した結果だけの報告では淋しい気持ちになる                   |
| プロセス重視                 | 「結果から話せ」と怒鳴られるのは正直怖い                            |
| 急な指示は苦手                | 指示に関しては、心の準備もその他の準備についても最低限の時間が必要。そこを見無視しないで欲しい |
| 協調タイプのマイナス面            | その行動をとる理由                                       |
| 話が長い                   | 説明には丁寧さが必要だと思っているので                             |
| 要領を得ない報告               | まずは状況を聞いて欲しい                                    |

出典：著者作成

表—3 創造タイプの医療現場での心理

| 医療現場で                    | 性格タイプに基づくその理由                                 |
|--------------------------|---|
| 会話に「適当にしておいて」が多い         | いちいち細かく聞かずに自分で考えて対処して欲しい                      |
| アンチルール                   | ルールにがんじがらめに縛られず、フレキシブルにその場に対応したい (させて欲しい)     |
| 整理整頓は苦手だが、いざとなったら素早く片付ける | そんなイチイチ細かく整理整頓しなくても、最後ちゃんとしていけば文句を言われる筋合いはない  |
| 興味があるものに集中してしまう          | 今しなくていいことでも、つつい興味のある事をしてしまう                   |
| 創造タイプのマイナス面              | その行動をとる理由                                     |
| 散らかす                     | 整理整頓が苦手だから仕方がない                               |
| いい加減なチェック                | 仕事場でいい加減さが出るのは自分でも嫌になる<br>そこを補完してくれるパートナーが欲しい |

出典：著者作成

表-4 堅実タイプの医療現場での心理

| 医療現場で                       | 性格タイプに基づくその理由              |
|-----------------------------|----------------------------|
| 正確な状況把握がしたい                 | 曖昧な報告は困る                   |
| ミスは許せない                     | いい加減なチェックをする人は許せない         |
| ルール重視                       | ルールを守るのは当然だ                |
| 真面目に緻密に考える                  | 「新人が楽しく学べる研修メニューを」と言われても困る |
| 堅実タイプのマイナス面                 | その行動をとる理由                  |
| 人のことでも片付いていない様子を見てイライラしてしまう | 人のちゃんとしていないところを見逃すことができない  |
| ルールに縛られる                    | 「ルールを守らない人」のことが理解できない      |

出典：著者作成

#### IV. 今後の医療現場での カラータイプ理論の活用について

今まで見てきたカラータイプ理論だが、まだまだ医療現場での活用が可能があると考える。そこで、患者理解と看護管理に活用する例を下記にあげる。

##### 1. カラータイプ理論を患者理解に活用する

◇カルテにカラータイプ理論に基づく情報をデータとして取り入れる

医療関係者が患者を知る一番のツールがカルテである。患者が入院してきたら看護師は、入院時の情報収集をする。患者のカラータイプの情報を記載することで、すべての職員がその情報を見ることができ、経験の長短を問わず患者をより理解できるようになる。

##### 2. カラータイプ理論を看護管理に活用する

◇看護管理者は人事面においてもカラータイプ理論を使う

病院・施設の中で看護師は様々な役割を与えられる。看護部長、副看護部長、師長など職位にはじまり教育、医療安全、感染、レクリエーションの係や病棟での会計係、各委員会のリーダー等々。決断・協調・創造・堅実の4タイプで自部署にいる看護師を理解できれば、そのタイプから適材適所を見極める一助にできる。リーダーとしての資質などもわかる。人事管理の一部としてカラータイプの診断結果を持てばその人のタイプの特徴が分かり、組織の中にどのタイプが何人いるかなどを把握できる。それをもとに個々の組織の発展につなげることが可能である。今後は具体的に医

療機関と協力してカラータイプ理論の有効性を実証していきたい。

##### 引用文献

- 篠崎恵美子, 藤井徹也 (2015). 『看護コミュニケーション』 pp. 4-5  
医学書院
- フローレンス・ナイチンゲール 『看護覚え書き』 訳者 小玉香津子, 尾田薬子 (2004) 日本看護協会出版会
- 監修 井部俊子・中西睦子 (2003). 『看護管理概説』日本看護協会出版会
- 河野万里子 (2009). 『プロコン・ビジネス・ノート カラータイプノート』 有限会社池田事務所プロセスコンサルティング事業部
- 河野万里子 (2013). 『色づかいで人を見抜くカラー読心術』 こう書房