

第1回看護研究会

(新任看護師教育研修会)

- 日時 平成29年6月17日(土)
10時15分～16時20分
- 会場 岡山口イヤルホテル
- 出席者 56病院241名・委員8名

講演
心を伝える

講師
金田病院 フロアマネージャー
コンシェルジュ
細田麻衣子氏

接遇とは、心と形が合わさったものであり、思いやりの心を持って接することである。接遇の5原則である挨拶・表情(笑顔)・話し方(言葉づかい)・身だしなみ・姿勢、態度、仕草の基礎がなければ相手に伝わらない。医療接遇には、心のケアが大切であり、患者に寄り添って対応すること。相手に関心を持ち、不快感を与えないためにも何を求めているか察し、応えるために行動すると信頼関係を築くことに繋がる。

人の第一印象は、出会った瞬間の3秒から5秒でその人の人格を印象付ける。その情報のほとんどが視覚情報から得られるため、身だしなみが重要となる。病院はユニフォームがあるので常日頃から注意し、おしゃれは自分のため、身だしなみは相手の

ために行うものである。言葉遣いは心遣いであり、正しい敬語の使用、依頼形で話す。マイナスプラス話法、否定形を肯定形に意識して変換し、クッション言葉を使用すると一方的にならずにコミュニケーションがとりやすくなる。笑顔を持つて、適切な相槌と声の大きさとスピードに気をつけ、滑舌が悪い時はイントネーションを工夫すると良い。専門用語が多いと不安になるので使わない。

患者は、受診で来院した時、マイナスの気持ちから始まる。患者に思いやりを持つて声をかける等の心遣いが伝わるとプラスに変換され、安心と信頼を届けることができる。病院で起こるクレームは、待ち時間やスタッフの対応など、心理的欲求が9割を占めるため、患者に対する先入観を持たず、言葉や態度で補うことで伝えたいことが伝わる。病床では患者の生活に目線をおき、誰が誰に用事かを明確に伝える必要がある。お互いに意見や感想を伝えあうことにより、双方向のより良いコミュニケーションとなる。

接遇の法則は、「100-1=0」である。たった一人の残念な対応で全体を評価されてしまう。一人の優しきや思いやりは周囲のスタッフに影響し波紋のように伝わる。まずは自分から笑顔で元気になり、自信を持てる引き出しを身につけることが大切であると話された。

(看護研究委員 板谷啓子)

講演

患者に学ぶ看護の仕事とその魅力



講師 甲南女子大学
看護リハビリテーション学部
看護学科
秋元典子 教授

看護師とは、保健師助産師看護師法において「厚生労働大臣の免許を受けて、傷病者若しくはじよく婦に対する療養上の世話又は診療の補助を行うことを業とする者」と定義される。

療養上の世話と診療の補助を行う者とは、具体的にどのような仕事を行うのだろうか。看護研究データを示して考えてみたい。

子宮頸がん術後の患者が導尿回数が減つて、廊下で出会った看護師に「すごいわ」と声をかけられる。患者はその声かけが嬉しく、また頑張ろうと思えたと言った。この実践を看護ケアとその看護ケアがもたらした結果として整理すると、共有、共感、肯定、支持、強化というケアの重要な概念がそこにある。

術後の排尿障害のある患者の抱える問題に関心を寄せ、共に状況を分析する「共有」。患者に起きる身体的・精神的状態を正確に感受し、この理

解を患者に伝えることで患者と類似した感情を持つ「共感」。患者自身の努力・考え方・行動を認める「肯定」。患者の行動を後押しする「支持」。結果を評価し患者の達成感を増幅する「強化」。

日常生活を整えるという看護ケアに、共有、共感、肯定、支持、強化、そして尊重を根幹におくことで、患者に心身の安寧や、問題解決への意欲を向上させる効果をもたらす。

看護とは、その人の最適な健康状態をめざして、その人の主体的な24時間の営みをその人にふさわしく整えることである。そして看護ケアの結果、患者は主体性・能動性を発揮したいと思え、看護師は生きていく力や充足感を感じる。このような、お互いが力を出しあえるケアリングは相互作用の中から育まれる。

看護の専門性は療養上の世話と診療の補助を同時に担うことができ、この2つを融合させた実践を創りだせる。看護師は身体と生活の両方がわかる唯一の医療職である。

私たちは看護職として、これまでもこれからも「看護は、人々の命を守りながら、生活を支援していく」と社会に約束したい。

(看護研究委員 高村洋子)