

第34回 鍼灸マッサージ学会「手技療法講習会」

平成23年10月29日(土)

看護の心 “接遇セミナー”

社団法人 長野県看護協会
専務理事
高橋 恵美子 先生

1. 接遇って何だろう

(1) 接遇という言葉の意味

接遇の意味は「公的な立場にある者が、用件をたずさえて訪れた人を迎え、快くその用件を処理すること」

簡単にいえば、「人を迎えて、用件を果たし、その人を送り出すまでの行動」

(2) 接遇マインドは「ホスピタリティー」

- 1) Hospitality
- 2) 「手厚いもてなし」
- 3) CS (Customer Satisfaction = 顧客満足)
- 4) 接遇はこころの表現

(3) 訪れる方の用件は個別性がある。応えるには感受性、想像力が必要

- 1) 受け入れる姿勢(受容)
- 2) 相手に注意を払う(関心を示す)
- 3) 相手の態度(表情・言葉・行動・関心事)に反応を示す
- 4) 余裕を感じさせる冷静な態度で接する

2. 接遇マナー

(1) マナーとは何か

- 1) マナーとは、
 - ・人と人が接するとき、積極的に快さを作り出そうとする配慮から生まれた行動様式

2) マナーの3つの長所

- ・美的であること ・合理的であること ・効率的であること

(2) マナーは型を生かすことが大切

- ・ただし、状況に合わせる対応が重要

(3) 好感を持たれる対応のポイント

1) 笑顔 ・明るい笑顔

2) 身だしなみ ・清潔感 ・調和(TPO)

3) 態度 ・動作 ・姿勢 ～背筋～

- ・メリハリのある動作 「せかせか」でなく「テキパキ」と

- ・動作のポイント 動作をひとつひとつ区切る

4) 挨拶

- ・あいさつをすることの意義

相手の人格を認めるはたらき

好ましい印象を与えるはたらき

相手の心を開かせるはたらき

- ・あ:あかるく い:いつも さ:さきに

つ:つたわるように

+ひと言プラス

- ・あ:あたたかく い:生き生きと さ:先にする

つ:つつしみをもって

5) おじぎ

おじぎは一度で、ていねいに品よく

- ・会釈: 日常のおじぎ

上半身を約15°倒す

- ・礼: きちんとけじめをつけるとき

上半身を約30°倒す

- ・深い礼: ころからの感謝・謝罪のとき

上半身を約45°倒す

6) 敬語

- ・相手の人格を尊重したところをあらわしたものが敬語

- ・敬語を使えば、仮に若い治療家であって、患者が高齢であって、患者に不快を与えない

7) クッションことば

- ・「クッションことば」とは

クッションことばとは、マジックフレーズともいわれ、その言葉を使うことによって、ものの言い方全体に柔らかな弾力が生まれる

患者とふれあう接遇場面では、積極的にクッション言葉を使う

- ・クッション言葉は大きく3つに分けられる

- * 感謝やお礼の気持ちを表す言葉

- * いたわり、ねぎらいをあらわす言葉
- * 失礼やお詫びの気持ちを表す言葉

<例>

「こちらに横になってください」

⇒「恐れ入りますが、こちらに横になっていただけますか」

「はい、終わりましたよ」

⇒「お疲れ様でした、はい、終わりましたよ」

<クッション言葉の代表的なもの>

ありがとうございます ⇒ ありがとうございました

おそれいます ⇒ おそれいりますが

お手数をおかけしました ⇒ お手数をおかけしますが

失礼いたしました ⇒ 失礼ですが

申しわけありません ⇒ 申しわけありませんが

お待たせしました

お疲れさまでした

ご苦勞さまでした

お世話さまでした

<クッション言葉が使えるかどうかで、その人の接遇能力が分かる>

3. 接遇における表現

(1) 患者さんとのコミュニケーション(一番重要なこと)

意味のあるコミュニケーションとは、自分の気持ちをありのままに分かってくれ、それに応えてくれる人との対話

1) 言語的コミュニケーション

2) 非言語的コミュニケーション

- ・物質による手がかり: 衣服、持ち物、装身具、家具
- ・音声による手がかり: 声のトーンやピッチ、音質、大きさ、リズム、抑揚間合い、「アー」などのつなぎ音声
- ・動作による手がかり: 姿勢、表情、ジェスチャー、しぐさ、うなづき、アイコンタクト、挨拶
- ・タッチ: 握手、手をつなぐ、なでる、さする、つかむ、たたく、ケア上のタッチ

- ・空間による手がかり: 距離、位置、高さの違い、体の向き、
座る位置

(2) 声かけで患者の気持ちを知る

患者の気持ちを知る、気持ちを読む、気持ちに触れるには、治療家から進んで声かけをする

- 1) 患者が答えやすいように
「お変わりありませんね」⇒「お変わりありませんか」
- 2) 命令・指示形は避けて依頼形で
「こちらの椅子にかけてください」
⇒「こちらの椅子にかけてくださいますか」
- 3) 否定形でなく肯定形で
「眠れない」
⇒「おやすみになれないのですね。おやすみになれないような、何か気になることでもあるのですか」
- 4) 自尊心を尊重した表現を
「何回もお呼びしたんですよ。一度呼んだら入ってください」
⇒「何回もお呼びしたのですが、聞こえなくてごめんなさいね、廊下に出てお呼びすればよかったですね」
- 5) あるときは表現を屈折させて
「それはだめですよ」
⇒「同じことを、ある患者さんからも言われたのですが、こうこうこのように説明して、ご納得をいただいたのですが」
- 6) 下降的でなく上昇的に表現する
「食べないと悪くなるよね」⇒「食べるとよくなるね」

4. 「看護の心」って何だろう

(1) 看護とは

- ・「看護」という字からの看護とは:
- ・保健師助産師看護師法から:
- ・「看護」は人の健康に焦点を当て、苦痛や不安を緩和し、安寧な状態に導き、それを維持できるよう人と環境に働きかけ、疾病や障害の予防を図る行為である

(2) 「看護の心」とは

- ・ケアのこころ、助け合いのこころ、思いやりのこころ
* ケアとは: 世話や配慮、気配り

- ・特別な気持ちではなく、だれもが持つことができる、人の痛みがわかる、思いやりの心

(3)ホスピタルの語源

ホスピス、ホスピタブルからきている。「厚くもてなす、あたたかく迎え入れる」という意味

(4)「看護」をするために、私が心がけていたこと

- ・相手との信頼関係を築くために「相手の話をよく聴くこと」
- ・相手を知るために「よく見ること」
- ・正確な看護技術の提供をすること
- ・プロとしての感受性、想像力を身につける
- ・徹底的に患者の立場に立って考えること

＜対象が理解できて、何を求められているか分かれば、しかるべき対応ができる＞

5. 看護の「触れるケア」について

(1)相手の体に触れる時の方法、ポイントとしての触れるケア

- ・フィジカルアセスメント
 - ⇒ 打診、聴診、触診など実際に患者さんの身体に触れ、患者の症状を分析する
- ・日常生活の援助技術 ⇒ 清拭や移動など
- ・診療科ごとの処置技術など

(2)看護の対象別領域での分類

- ・新生児・小児看護領域
 - ⇒ 母子間のコミュニケーション
低出生体重児の成長・発達を促すためのタッチケア
- ・助産領域
 - ⇒ 陣痛緩和
産後の母親の体の回復を促進するためのマッサージ
- ・がん看護領域
 - ⇒ 癌性疼痛緩和のタッチ
- ・認知症高齢者
 - ⇒ 不安の緩和や安らぎのタクティールケア、アロマストローク

<「触れ—触れられる」ということは、日常的に良く用いられ、ケアの場面でも意識的、無意識的に用いられているのに、看護の世界ではあまり掘り下げられていない>

6. 看護における「こころのケア」

1. 「忘れられない看護エピソード」集から

2. 私の看護の体験から