

今日学ぶこと。

看護師と患者の間に良好な関係を築くには、患者の情報を得ることが不可欠です。

今回は、患者情報を集めるための会話の作り方を学びます。

話題を広げて患者の情報を得るためのトークテクニックや、会話を盛り上げるためのプライベートの話し方などを学習します。

自己紹介文を作成しよう。

解 説

患者の年齢の幅は広いです。ここでは、年上（子どもではない）を想定して、自己紹介を作らせましょう。

1、50代までの男女

2、60歳以上の男女

のどちらかを想定すると書きやすくなるでしょう。

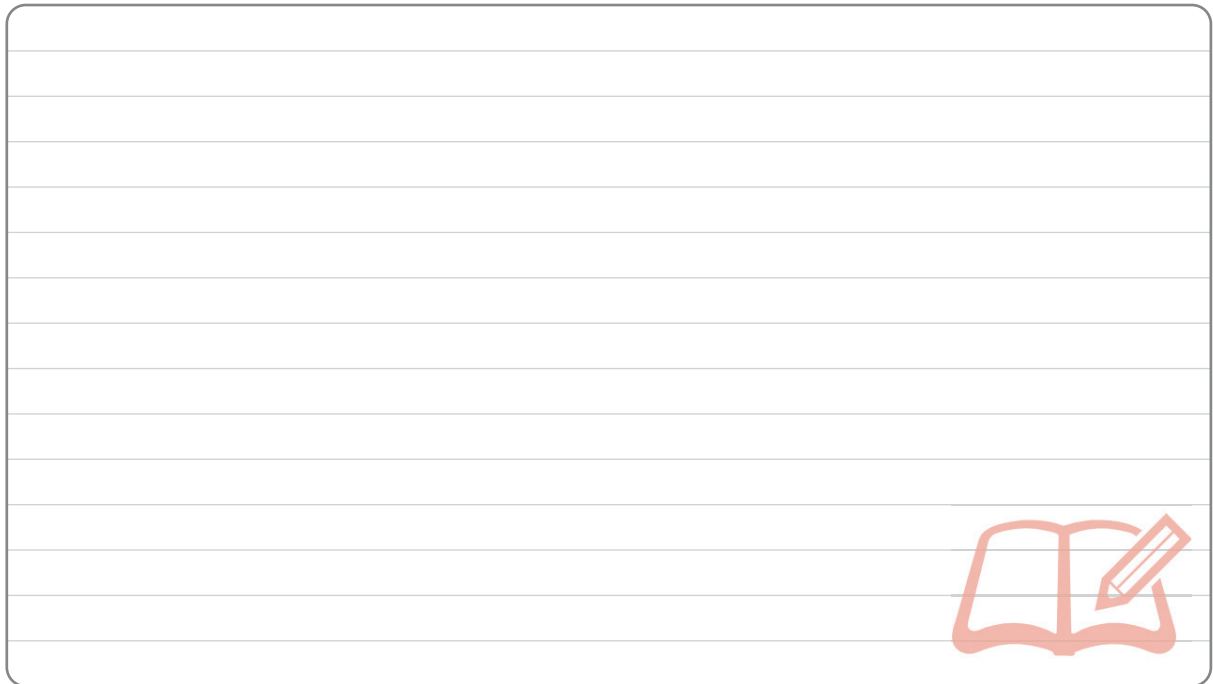
ただし、働いている人と働いていない人、もしくは、ジェンダー的に男女では、個人差はありますが、相手が話したがる話題は変わります。

自己紹介は、紹介する相手によって、また文脈や目的によって調整する必要があります。相手によってバックグラウンドや趣味・嗜好が異なるので、それらを考慮した上で自己紹介をすることが大切です。例えば、仕事上の自己紹介であれば、役職や経験、関連スキルを強調し、社交的な場であれば、趣味や興味、個人的な背景を強調するのがよいでしょう。大切なのは、相手と状況に応じて自己紹介を調整し、良い印象を与え、自分が何者かを効果的に伝えることです。

どんな話をすれば、患者は質問したくなるのでしょうか？

新しい患者に会うとき、最も大切なことのひとつが「自己紹介」です。自己紹介で大切なことは、患者があなたと一緒にいて心地よく、さらに会話を続けられるように、親しみやすさを出すことです。会話を誘うような自己紹介をするためには、興味深い話をするように心がけましょう。過去の経験や個人的な趣味などを用いて、自己紹介にユーモアを加えると、打ち解けやすく、患者を安心させることができます。

- 自己紹介を作成し、書き込みましょう。



- グループで自己紹介を共有し、自分にも使えそうなところは真似をして書き足してみよう。



初対面の患者には、天気の話からふくらませてみる。

初めて会う患者とは、簡単な話題から始めるとよいでしょう。天気はほとんどの人が共感できる話題なので、会話のきっかけになります。「今日は暖かいですね」「暑くないですか?」といった簡単な質問で、患者が自分のことを話すきっかけを作ります。

患者が話し始めたら、今までの経験について、じっくりと聞いてみましょう。患者が心地よく、あなたとつながっていると感じることが大切です。

患者が自分についての情報を提供したら、その後に追加の質問をし、患者が言ったことをさらに広げます。そうすることで、より深い会話になり、患者と看護師の信頼関係を築くことができます。

患者を励ます言葉から始める。

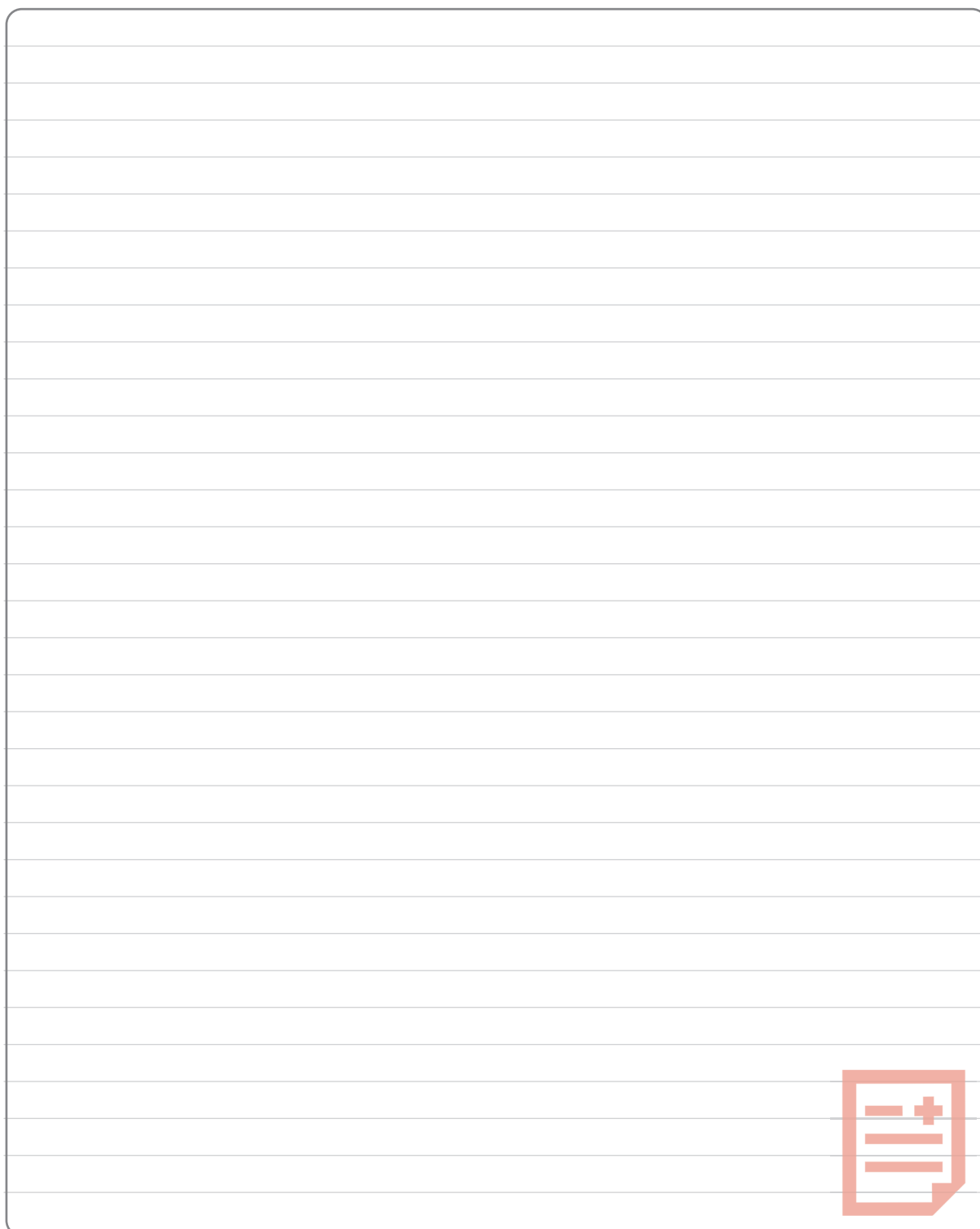
リハビリテーションや闘病で頑張っている患者と接するとき、励ましの言葉がとても大切になります。患者が前向きに変わろうとしているとき、その努力を認め、励ますことが大切です。

心からの褒め言葉は、患者に感謝され、理解されていると感じてもらうのに効果的です。また、患者の健康状態に関心を示すため、患者の進歩や将来の計画について質問するのもよいでしょう。

- 会話のシミュレーションを作ってみましょう。天気の話から始めて、どのように会話を組み立てていくのか、できれば何パターンも作れると良いでしょう。



- グループで共有して、会話のパターンを増やしましょう。
代表で発表をして、他のグループのパターンも参考にしましょう。



まとめ

適切な方法で患者に話しかけると、身体や心に大きな違いが生まれます。自己紹介をする、簡単な話題から始める、患者を励ますなど、看護師は患者との有意義なつながりを築くことができます。このようなことを積み重ねることで、看護師は患者と良い関係を築くことができます。