

ホスピタリティとコミュニケーション

第2回

5月26日(火)1限目

前回の振り返り

- ホスピタリティの基本的な考え方
- チェックシート考察

「先入観」持たない→アンコンシャスバイアス(無意識の思い込み)
茨城県ダイバーシティ推進センター「ぽらりす」

<https://youtu.be/JsaDN-BRKw4>

今日の目標

- ① ホスピタリティマナーの基本が理解できる
- ② 挨拶・笑顔・返事・態度・言葉遣いが、相手に与える印象を理解できる

内容

1. 基本のホスピタリティマナー
2. 実践; ロールプレイ(挨拶・笑顔・返事・態度・言葉遣い)
3. 身だしなみの確認
4. 事後課題説明

1 基本のホスピタリティマナー

マナーとは何か

- 自分も含めた相手への敬意を表すふるまい。
- マナーは良好なコミュニケーションを支える。
→ 継続的な人間関係
- 形式だけではなく、相手にとって心地よいふるまい。
- 適切な状況判断が必要。

1 基本のホスピタリティマナー

1)ホスピタリティマナー6つの要素の実践

挨拶・笑顔・返事
態度・身だしなみ・言葉遣い

第一印象・・・他者の顔の外見から性格特性を推察する。

メラビアンの法則・・・相手の第一印象に影響を与える割合

視覚情報(表情、見た目、しぐさ)55%

聴覚情報(声のトーン、質、大きさ)38%

言語情報(話の内容)7%

→非言語的なコミュニケーションに気を配る

挨拶

- コミュニケーションのきっかけ、**お互いの確認**や歓迎の意をあらわす。
- はじめと終わりの切り替え。
- 認知欲求を満たす。
受容されたい、承認されたい、重視されたい
- 相手の**目を見る**、明るくはっきり気持ちを込める。
- **いつも続ける、積極的に自ら**する。

笑顔

- 笑顔を構成するのは目元、口元、声
- 笑顔の作用
親和作用、浄化作用、誘引作用、解放作用(緊張をほぐす)
- どんな笑顔でもよい?いつでも笑顔でいい?
→状況に応じて気を配る。

返事

- 声をかけられたらすぐに返事
→ メッセージを受け取ったサイン
- 相手の目を見る (顔を向ける)
→ 認知欲求を満たす意思表示
- はっきりと相手に聞こえる声
→ 相手に聞こえなければ返事をしていないのと同じ

態度(ボディランゲージ)

- 表情、身振り、手振り、姿勢、視線、しぐさ、
- 相手の距離の取り方(快適な距離)は状況や心理状態により変化する。
- メッセージは態度に表れる。

○表 1-4 コミュニケーションにおいて2者間の距離がもたらす効果(意味)

距離帯		距離	意味
密接距離	近接相	~15 cm	愛撫、格闘、なぐさめ、保護の距離。身体的接触の可能性が大きく、筋肉と皮膚がコミュニケーションを行う。
	遠方相	15~45 cm	頭、太もも、腰などが容易に触れ合うことはないが、握手はできる。他者がこの距離にいると心理的不快感を感じることもある。相手のにおいや体温を感じることもある。
個体距離	近接相	45~75 cm	部分的には自分の手足で他者になにかをしかけることができる。
	遠方相	75 cm~1.2 m	手をのばして触れ合うことができる。身体的支配の限界。個人的な関心や関係を議論することができる。
社会距離	近接相	1.2~2.1 m	特別な努力をしないと相手に触れることはできない、支配の限界。個人的でない要件を行う際にこの距離が用いられる(会社の同僚など)。
	遠方相	2.1~3.6 m	業務や社交上の対話など形式ばった性格を有した距離。人を互いに隔離し、遮蔽する。
公衆距離	近接相	3.6~7.6 m	痕跡的な、しかも無意識的な逃走反応にきっかけを与えることがある。語句の注意深い選択や文法的变化があらわれる。
	遠方相	7.6 m~	公的機会に利用される距離。声やジェスチャーが変化する。

言葉遣い

- 正しい敬語…尊敬語・謙讓語・丁寧語
- クッション言葉
質問(失礼ですが、差し支えなければ)、提案(よろしければ)、
依頼(ご迷惑でなければ)、断る(申し訳ありませんが)
- 婉曲(えんきょく)表現
できない→いたしかねます、応じかねます
遠回しにしすぎると伝わらない。
クッション言葉と合わせて使うとよい。

実習要項

Ⅷ 実習上の心構えと注意事項

3 礼儀・言葉づかい・身だしなみに注意し、**学習者として望ましい態度**で実習する。

- 1) 病棟に携帯電話の持ち込みはしない。
- 2) 実習開始時、終了時、院内で職員や対象者等に会ったときは挨拶するよう努める。
- 3) 廊下や階段は一列で歩き、静かに移動する。
- 4) 院内のエレベーターは、原則使用しない。
- 5) 学生間の会話や言葉づかいに気をつける。**公私の区別**をし、学生同士は愛称で呼び合わない。
- 6) 実習には各自、次のものを準備する。白衣、エプロン、無地の白いソックス（くるぶしがかくれるもの）、ナースシューズ（学校指定のもの）、ポケットサイズのメモ帳（紐付き）、ディスプレイブルマスク、フェイスシールド
- 7) 白衣およびナースシューズは常に清潔なものを着用する。
- 8) 下着が透けないようにインナーウェアを着用する。Tシャツを着用する場合は、白無地とする。
- 9) 髪の色は実習にふさわしい色にする。髪は乱れがないようにまとめ、肩につく場合は髪を束ねる。前髪は目にかからない長さにする。エクステンション、髪飾り、カラーピン、カラーゴム等はつけない。
- 10) 化粧は節度をわきまえて、薄化粧とする。
- 11) 男子学生はひげを剃り、手入れする。
- 12) 指輪、イヤリング、ピアス、ネックレス、カラーコンタクト（ディファイン）、つけまつげ（エクステンション）はしない。眼鏡フレームの色・形はシンプルなものにする。
- 13) 通学時の服装は、黒・紺・グレーのスーツに白いシャツ・ポロシャツ、ブラウスとする。夏季は上着不要、シャツ等は半そで可。
- 14) カーディガンは、学生控え室から病棟までの行き帰りのみ着用し、色は無地の白・黒・紺・グレーとする。
- 15) 校外および実習施設外に白衣を着用したまま外出しない。

なぜこのことを行うのか？理由を考える

身だしなみ = 看護師としての装い

適切な身だしなみ(一例)

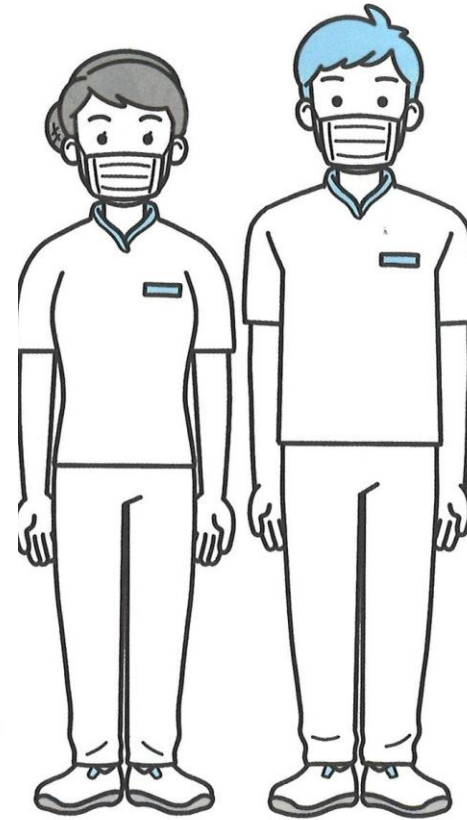
化粧や衣服、バッグなどが
華美・派手でない



適切な身だしなみ(一例)



① 頭髪	<ul style="list-style-type: none"> 髪色は染色しない色を基本とする 前髪は目にかからない長さ、後ろ髪は肩にかからない長さにする 根拠 前傾姿勢のときなどに髪で視界がさえぎられると、手で髪をどかし、手指が不潔になるため
② 顔	<ul style="list-style-type: none"> 化粧(特にアイメイク)は華美・派手でない薄化粧 不自然な色のカラーコンタクトレンズは装着しない ヒゲは剃るか、きれいに整える
③ 爪	<ul style="list-style-type: none"> 短く切る 根拠 浮腫などで脆弱な皮膚を傷つけるリスクを小さくするため マニキュアやつけ爪はつけない
④ 着衣	<ul style="list-style-type: none"> 洗濯して清潔な、しわのないユニフォームを着用する ファスナーやボタンはきちんととめる 名札をつける
⑤ 足下・靴	<ul style="list-style-type: none"> つま先が覆われている靴を選択する 白の靴下または肌に近い色のストッキングを着用する
⑥ におい、アクセサリ	<ul style="list-style-type: none"> 香水はつけない 香りのつよい化粧品や洗濯洗剤、柔軟剤は使用しない ピアスやネックレスなどのアクセサリは外す



☑ 頭髪

- 長い場合ネットでまとめる⇒感染リスクになるため、装飾のないものが望ましい。
- 前傾姿勢のとき視界が遮られない髪形⇒髪を触ることで、手指が不衛生になる。

☑ 化粧

- 健康的に見えるような薄化粧。
- ラメの入ったアイメイク、カラーコンタクトなどは避ける。

☑ 爪

- 短く整える⇒対象を傷つけないため。
- マニキュアはしない⇒感染リスク・異物混入につながる。

☑ 実習着(ユニフォーム)

- 清潔でしわのないものを着用する。
- ペンなどを胸ポケットに入れず⇒対象を傷つけないため。

☑ におい

- 香りの強い化粧品、洗濯洗剤は使用しない。ハンドクリームは無香料のものを使用する⇒においが対象の体調を悪化させる場合がある。また、不快に感じる人もいる。

☑ マスク

- 医療用サージカルマスクを使用する。
- 実習場所到着時、実習終了時に交換する。病院で使用したマスクは病院で廃棄してから帰る。

☑ その他

- アクセサリはしない⇒実習中に外れたら、事故につながる。
- ナースウォッチを使用する⇒腕時計の着用は感染リスクにつながる。

身だしなみ

- 身だしなみの3つの要素

明るさ(さわやか)

清潔感(指先・爪の汚れ、髪の毛の乱れ、服のしわ・シミなど)

機能性(目的にあった服装)

- 身だしなみ＝看護者としての装い

- よく言われる

「清潔感があって、健康的である。」

「華美でない。」 とはどういうことか？

身だしなみ

華美でないとは？ どうして求められる？

- ・おしゃれは自分のためにする。→個人の嗜好が大きく反映される。(私的な私)
- ・身だしなみは相手への敬意。(公的な私)
- ・患者は顔色観察のためにメイクは控えるように言われることが多い。機器類の装着のためにネイルも落としてもらう。
→おしゃれをした看護師を患者はどう思うか？

- アクセサリーはつけない。アクセサリー＝装飾品：装着すると華やかになったり見栄えが改善されたりする→華やかさ見栄えは誰のため？
- メイクは薄く(ベース・ファンデ・アイブロー・保湿リップ)。マスクで蒸れるのでマスクににじまないように、清潔感を保つ。
- アイメイクはしない→「相手の目を見て話す」＝目の表情、視線が大事。自然な目元になるように。
- 髪は乱れなくまとめる。髪は染色しない(黒染め除く)。
→日本人では金髪よりも黒髪の方が堅実性という点で好印象を持たれやすいという研究報告。
- 髪・瞳も自然な色、生まれ持ったの色が一番なじんでいる。大事な個性。
- においは主観が大きく影響。不快にならないにおい。→香水は使用しない。柔軟剤、ヘアスタイリング剤、ハンドクリーム、制汗プレーなどは無香料のもの。

身だしなみ

看護者は対象に心地よさを提供する。害を与えてはならない。
→多くの人々が好印象を持つとされる装いにすることが必要。

★看護者としての装い

相手の状況に合わせる。相手への敬意。相手がどう感じるか。

※特に療養者に対して、余計な気遣いをさせない。煩わせない。

<p>① 頭髪</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 髪色は染色しない色を基本とする ● 前髪は目にかからない長さ、後ろ髪は肩にかからない長さにする ■ 根拠 前傾姿勢のときなどに髪で視界がさえぎられると、手で髪をどかし、手指が不潔になるため
<p>② 顔</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 化粧(特にアイメイク)は華美・派手でない薄化粧 ● 不自然な色のカラーコンタクトレンズは装着しない ● ヒゲは剃るか、きれいに整える
<p>③ 爪</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 短く切る ■ 根拠 浮腫などで脆弱な皮膚を傷つけるリスクを小さくするため ● マニキュアやつけ爪はつけない
<p>④ 着衣</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 洗濯して清潔な、しわのないユニフォームを着用する ● ファスナーやボタンはきちんととめる ● 名札をつける
<p>⑤ 足下・靴</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● つま先が覆われている靴を選択する ● 白の靴下または肌に近い色のストッキングを着用する
<p>⑥ におい、アクセサリ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 香水はつけない ● 香りのつよい化粧品や洗濯洗剤、柔軟剤は使用しない ● ピアスやネックレスなどのアクセサリは外す

☑ 頭髪

- 長い場合ネットでまとめる⇒感染リスクになるため、装飾のないものが望ましい。
- 前傾姿勢のとき視界が遮られない髪形⇒髪を触ることで、手指が不衛生になる。

☑ 化粧

- 健康的に見えるような薄化粧。
- ラメの入ったアイメイク、カラーコンタクトなどは避ける。

☑ 爪

- 短く整える⇒対象を傷つけないため。
- マニキュアはしない⇒感染リスク・異物混入につながる。

☑ 実習着 (ユニフォーム)

- 清潔でしわのないものを着用する。
- ペンなどを胸ポケットに入れない⇒対象を傷つけないため。

☑ におい

- 香りの強い化粧品、洗濯洗剤は使用しない。ハンドクリームは無香料のものを使用する⇒においが対象の体調を悪化させる場合がある。また、不快に感じる人もいる。

☑ マスク

- 医療用サージカルマスクを使用する。
- 実習場所到着時、実習終了時に交換する。病院で使用したマスクは病院で廃棄してから帰る。

☑ その他

- アクセサリーはしない⇒実習中に外れたら、事故につながる。
- ナースウォッチを使用する⇒腕時計の着用は感染リスクにつながる。

2. 実践; ロールプレイ (挨拶・笑顔・返事・態度・言葉遣い)

- 望ましい挨拶・笑顔・返事・態度・言葉遣いは？

例

- 自分から相手の目を見て明るくはっきり挨拶
- 場に合わせた自然な笑顔、目元、口元、声を意識
- すぐに大きくはっきり聞こえるように返事
- 背筋を伸ばす、相手の目を見る(視線を合わせる)、無駄な動きがない(落ち着いている)

ロールプレイの進め方

- ① 座席周囲で4人1Gになり、A～Dの配役を決める。
- ② 配役シートに書かれている内容に従って会話する。
- ③ 全員が役割を体験する。=同じシーンを4回行う。
- ④ Dは観察者として、よく観察し、気づいたことをワークシートに記録する。
- ⑤ 話し合う。
- ⑥ ワークシートに実施してみてどうであったか随時気づいたことを書いておく。

4. 課題

- ロールプレイを実施して気づいたこと、考えたこと、自分でこれから工夫することについて**自分の言葉で**述べる(**省察**)。
- 指定の課題用紙に記載する。
- 5/27(水)8:40提出 課題5点、提出1点

身だしなみの確認

- 実習は看護職としての社会性を身につけていく過程
- 学生として実習を行うが、実習の場では看護職の一員となる。
- 公私の区別をつける。