

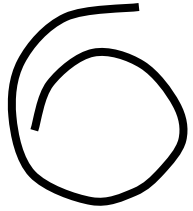


ホスピタリティとコミュニケーション  
第1回

---

5月14日(木)1限目



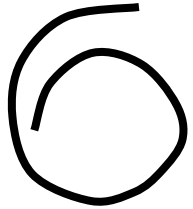


# 今日の目標

---

1. 科目の概要がわかる
2. ホスピタリティの基本的な考え方が理解できる
3. 日頃の自分の言動をホスピタリティの考え方から考察できる





# 用語の確認

---

## ◆ 演習

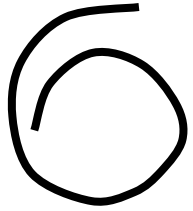
実際に行うことによって習得・訓練する方法。

## ◆ メタ認知

自分の認知過程についての知識や、それをコントロールする認知過程をいう。自分の思考状態を**客観的に思考**すること。

例；自分は何が得意で、何が苦手かを知っている





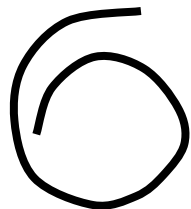
# 用語の確認

---

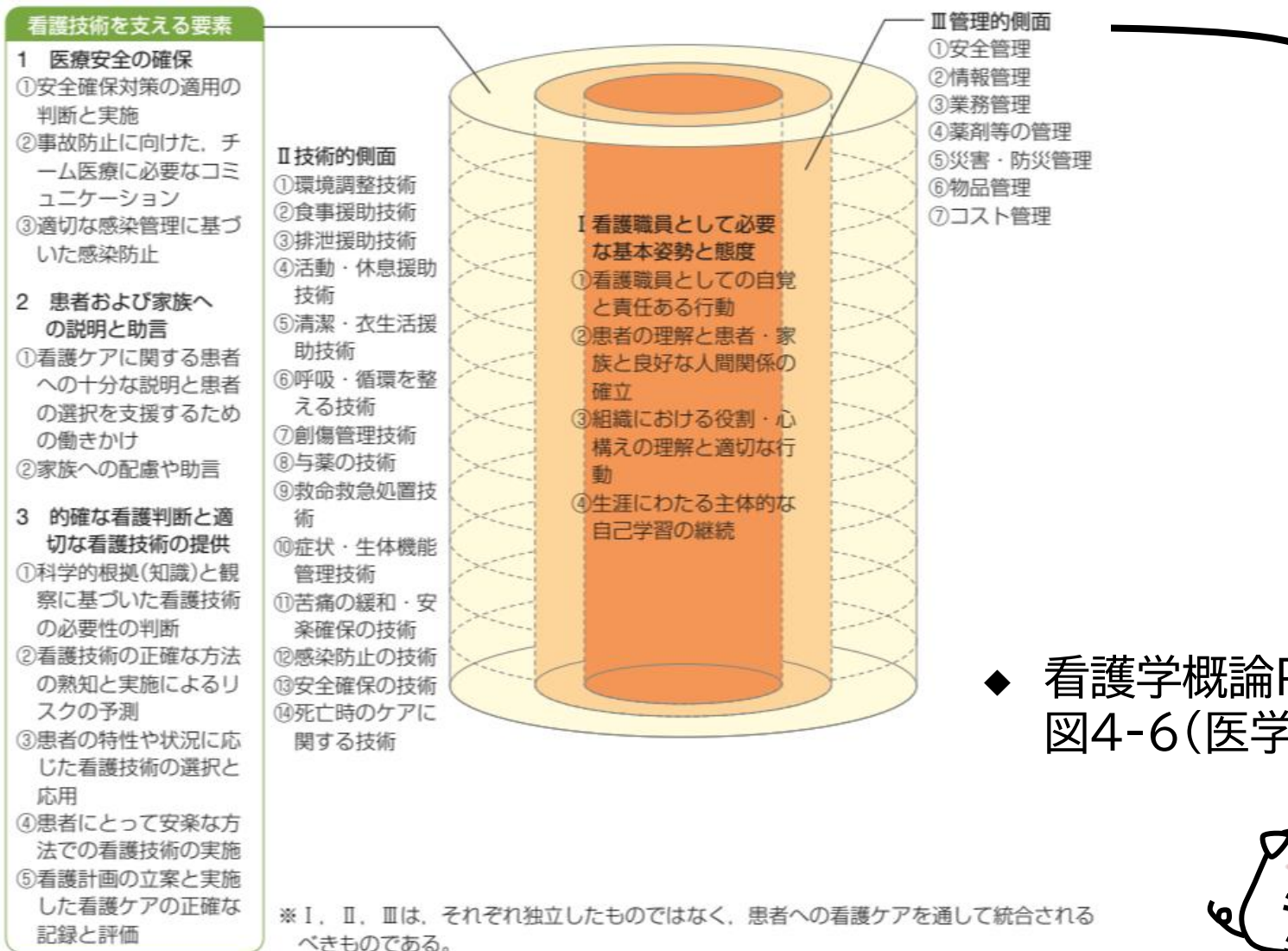
## ◆ (看護)実践

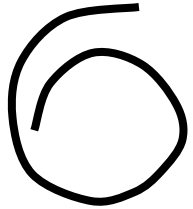
看護職が**専門性**をもって人々に働きかける行為、人々の生活と健康を支える具体的な行為。対象である人間全体をみて、必要な看護の内容・方法を決定し、対象のより良い変化を目指す。





# 臨床実践能力の構造(厚生労働省)





# 用語の確認

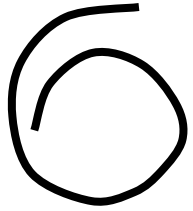
---

## ◆ ロールプレイ(役割演技)

実際に起こるであろう場面を設定し、それぞれの役割を演じることをとおして、その立場や感情を想像し、実際の場面で適切に対応できるようにする体験学習。

役割を演じることで、自ら考え気づくところに意味がある。





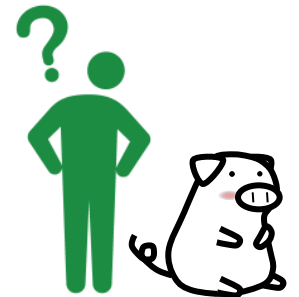
# 用語の確認

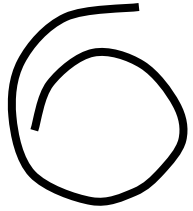
---

## ◆リフレクション(省察)

デューイ「人がなにかを学び成長していくためには経験が重要であり、その経験を意味あるものにするためには省察的思考が不可欠である」

≡振り返り、反省





# 用語の確認

---

## ◆リフレクション(省察)

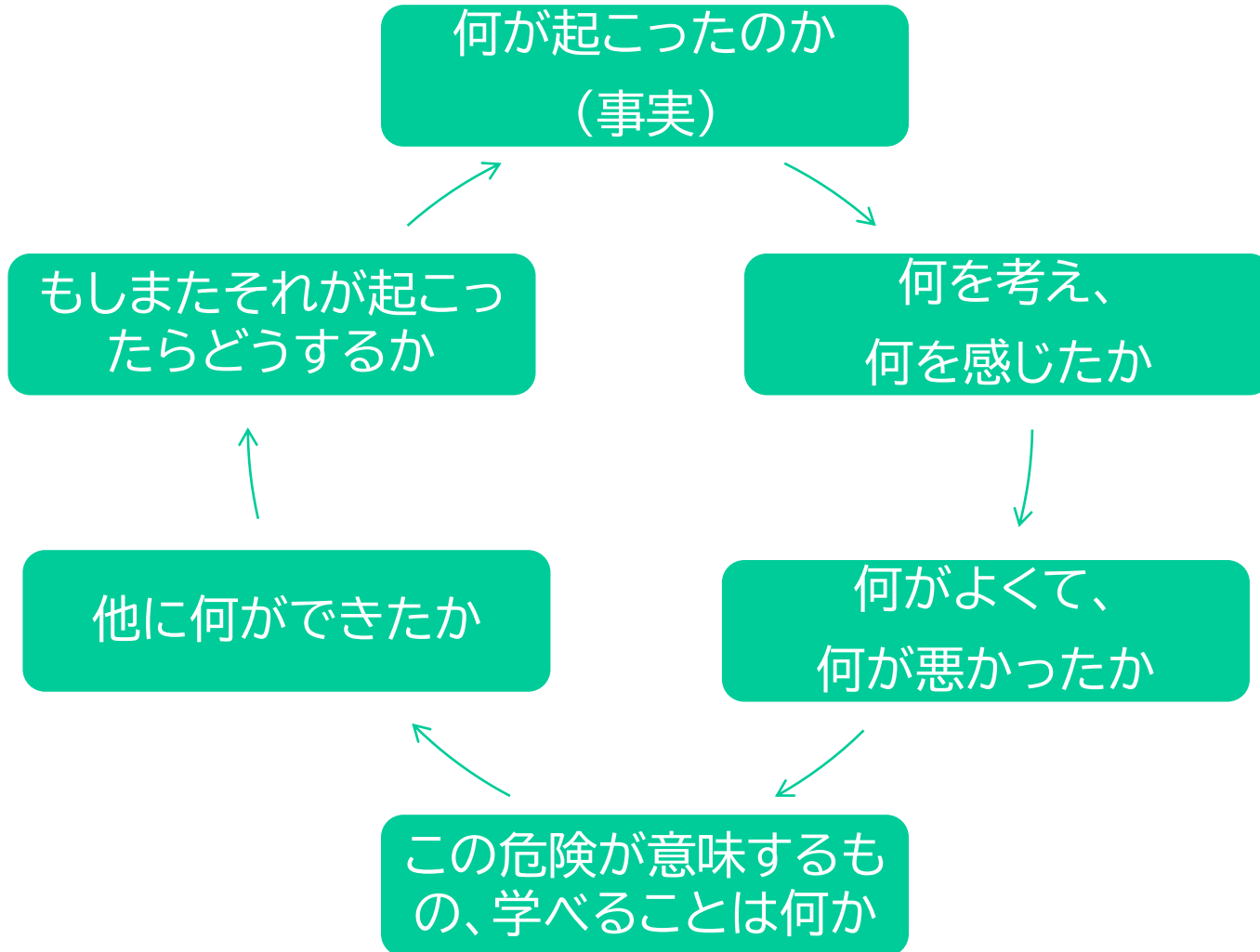
経験から学ぶ。

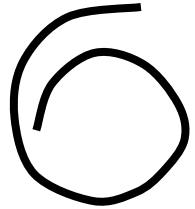
自分の経験を客観視し、物事の本質を見つけ、次の実践にいかす。

同じ経験をしてもどのように省察するかによって、そこから学ぶ内容は異なり、その後の行動の違いにもつながる。



# 用語の確認 リフレクション





# 1. ホスピタリティとは

---

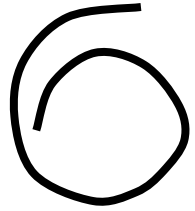
## ◆ ホスピタリティ

「まごころを伴った言動」= 相手を大切に思う気持ちとそれを表す言動

→ 良好な人間関係の構築

Win-Winな関係





# 1. ホスピタリティとは

---

## ◆ホスピタリティ

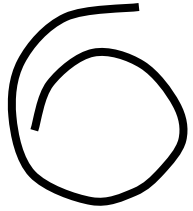
- ◆まごころ;思いやり、心からのもてなし、誠実、真剣



- ◆態度や言葉遣いがやさしいこと  
だけではなく、

敬愛を伴う厳しい態度や毅然とした姿勢





## ◆コミュニケーション

互いに意思や感情、思考を伝達しあうこと。  
言語的コミュニケーションと非言語的コミュニケーション(ジェスチャー、表情、声のトーンなど)からなる。



# 1)ホスピタリティマインド

---

- ◆ホスピタリティマインド  
(ホスピタリティの考え方)

思いやり

人間尊重

多様性の受容



# 1)ホスピタリティマインド

## ◆思いやり

相手を大切に思い、相手の立場に配慮すること。**気持ちと言動の一致。**

⇔自分の立場を超えて無理をする、おせっかい

相手の状況、自分の状況を**観察**し、相手の気持ちを**考えながら行動**する。



# 1)ホスピタリティマインド

---

## ◆人間尊重

相手も自分も大切に<sup>①</sup>する。相手を大事にすることが長続きできるように、お互いに敬意をもつ。

⇔押しつけ、自己満足、自己犠牲



# 1)ホスピタリティマインド

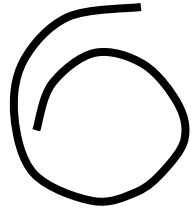
## ◆多様性の受容

人は皆違う。

にもかかわらず、

他者も自分と同じ価値観をもち、同じ発想をしてくれると思いがち。**経験や能力や個性の違いを知り、違いを活かす。**





## 2)ホスピタリティ・アクション

---

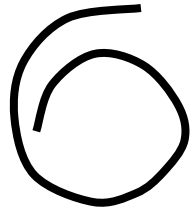
- ◆ホスピタリティ・アクション  
(ホスピタリティの行動)

目配り

気配り

心配り





## 2)ホスピタリティ・アクション

---

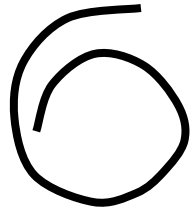
### ◆目配り

相手の状況や周りの状況をよく見て、言葉にする、行動を起こす。

→よく観察する。

メッセージを読み取る(言語的・非言語的)





## 2)ホスピタリティ・アクション

---

### ◆気配り

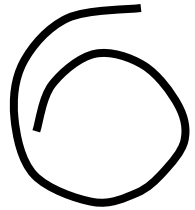
見ただけでは気づきにくいことまで、広くこまやかに気をつかい、言動を工夫する。

→先を見越して配慮する。

どのようにするのがよいか想像する。

言葉、態度、しぐさ。





## 2)ホスピタリティ・アクション

---

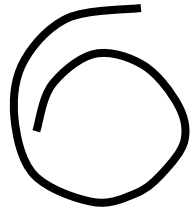
### ◆心配り

相手のためになるように心を働かせて、自分にできることを探して、言動に移す。

→相手の立場に立ち、心情を汲みとる。

理解しようとする姿勢と言動が信頼関係につながる。





## 2)ホスピタリティ・アクション

---

3つのホスピタリティ・アクションを活かすために

①なぜ、何のために？理由や原因、目的を考える。

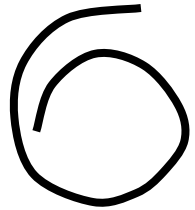
◆人の行動には理由や目的がある。

その人の行動の理由や目的を考える

→相手を想像する。客観的に相手を理解する。

感情的に受け止めない。





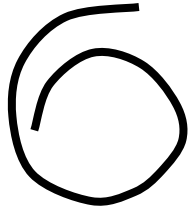
## 2)ホスピタリティ・アクション

---

### ②肯定的視点をもつ

- ◆ 事実はどうのように受け止めるかによって、その後の言動が変わる。
- ◆ できたことに着目するのか、できていないことに着目するのか。相手の見方にも影響。

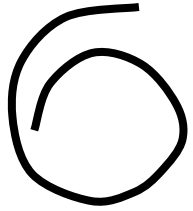




自分を知る = 相手を知る

ホスピタリティの実践には自分のものの見  
方・捉え方・傾向を知ることが必要





## 3. 課題

---

- ◆ チェックシートの振り返り(省察)
- ◆ 5/15(金)8:40提出 課題5点、提出1点

## 次回は身だしなみ

- ◆ 身だしなみの3つの要素を踏まえ、白衣・シューズ(演習用)を着用して出席する。
- ◆ 身だしなみのポイント・チェックシートを参考

