

## 令和2年度 第2回看護師職能集会報告書

- 日 時 : 令和2年11月25日(水) 9:30~12:30  
○場 所 : 岡山県看護会館 4階マスカットホール  
○参加者 : 32名(来館15名 WEB視聴17名) 職能委員8名

### ○プログラム

- 9:30 開会挨拶 看護師職能委員会 委員長 植田 明美  
9:40 講演 「トラブルにならないために、あなたならどうしますか？」  
講師 岡山協立病院 医療メディエータトレーナー 和田 博知先生  
12:25 閉会挨拶 看護師職能委員会 副委員長 金木こと江  
12:30 閉会

### ○内容

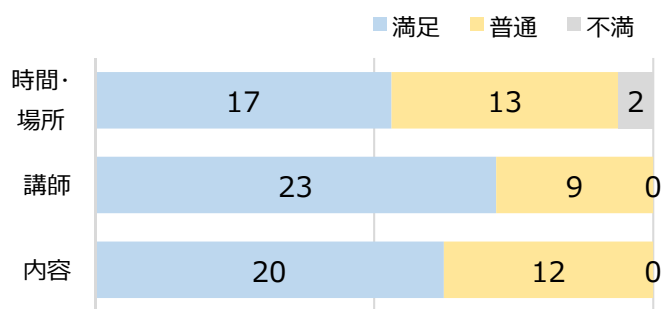
- ・コンフリクトマネジメントの方法は合理化、対話、メディエーション、裁判がある。個々の価値観が異なるため、コンフリクト(紛争や認知齟齬)が生じるのは必須。その中でも協働して創造的な解決をすること(WIN-WIN)が大切。
- ・相手の訴えを表面的に捉えず、訴えの背景に隠れているインタレスト(ニーズ)に気付くことが大切。
- ・落ち着いた身体言語による対応は、相手を安心させる。
- ・人はそれぞれの認知フレームで、起きたことを評価する。不利益を感じ(ネーミング)、だれの責任だと思い(ブレーミング)、苦情を言いに来る(クレーミング)。そのコンフリクトはIPI(イシュー、ポジション、インタレスト)という構造を持っている。

### ○まとめ

和田先生の講義は、たいへん可愛らしいイラストを交えて、臨床で起こりうる場面を多く取り入れて下さり、たいへん興味深く聞かせていただきました。問題発生やその兆候を察知すると、私たちはその問題が大きくなるよう性急な対応をしてしまいがちですが、大切なのは相手の発する言葉のインタレストを明らかにし、そこにアプローチすることだということがとても印象に残りました。

今回の看護師職能集会は、新型コロナウイルス感染症拡大のため、来館のみではなくWEBでの視聴も可能な形態を初めて取り入れました。WEB視聴者17名全員、音声・動画ともに通信環境のトラブルなく受講していただくことができ、委員一同安堵しております。また今回は実施できませんでしたが、「講師の先生やほかの参加者とのやり取りがあればもっとよかったと思う」という感想もあり、このような集会でのグループワークでの意見交換・情報共有の必要性を再認識いたしましたので、参加者同士の交流が持てるよう検討していきたいと思っております。今後も感染症収束が困難な状況が続くと思われそうですが、看護師職能委員会では感染対策を万全にし、皆様に安心して集会にご参加いただけるよう尽力していきたいと思っております。

## 質問 9.満足度（時間・場所、講師、内容）



- 駐車場が不便
- 出来れば一日研修にしてほしい。午後から業務になるため時間のロスがある。
- 夜間のクレーム電話対応や患者さんとのトラブル時の、具体的な対応策を知りたい

## 質問 10. 今回の集会に関するご意見・ご質問・感想

- コロナ禍で、今回は WEB での研修でしたが、ポイントをおさえた研修で、わかりやすく勉強になりました。ありがとうございました。
- 患者や家族に対するコミュニケーションのとり方や、日頃の職場内でのコミュニケーション方法に活かしていける内容であったので、今後活用していきたい。
- 普段から対象者との会話を通して情報交換する事が多いので、その中でのトラブルや上手く伝わってない事への対応を今回学ぶ事が出来たので良かったです。患者のインタレストを会話から読み取り傾聴の態度で会話を進めていく事が、トラブルを上手く取りまとめる為に重要だと学びました。
- 日々の業務上のコミュニケーションのとり方について振り返る機会を持つことができました。自分のコミュニケーションスキル向上に努めていきたいと思う。
- 今回、web での視聴で受けました。そんな型でも、受講できる型を取って貰えた事に感謝します。今後も、中止ではなく、受講できる型を取って貰いたいと思います。
- とてもわかりやすく楽しい講義で、興味深く受講できました。感染予防のため時間短縮されていたため仕方がないと理解していますが、講師が関わられた事例をもっと知りたいと感じました。
- zoom 研修だったので、できれば会場で講師や参加者とのやりとりがあればさらに有意義な研修になったと思います。
- 感染予防対策もされており、オンラインでの参加も可能でコロナ禍に対応されていたので良いと思いました。内容については自分が今困っていることに対応していける内容だったので今後活かしていきたいと思います。

## 質問 11. 今後の集会で取り上げてほしいテーマや講師についての希望

- 最近のエンゼルケアを学びたいです。
- モチベーション向上に対する内容の研修をしていただきたい。
- 先日参加した、交渉術について
- 離院患者の対応、患者・家族のクレームへの対応など、現場での困難事例を取り上げてほしい。
- 同様の研修
- 次年度はコロナウイルスについての様々な取り組みや経験についての話題提供も出来る事が来ることを願いテーマとして挙げて頂きたいです。

## 質問 12. 現場で困っていることや、情報交換したいこと、岡山県看護協会看護師職能委員会へのご意見やご要望

- ラダーの導入、自施設にあった内容や浸透させていくためのやり方など
- 患者・家族の理不尽な欲求への対応が難しい。できないことを伝えると「上の者を呼べ」と言われることがある。
- 年齢の高い潜在看護師が能力に見合う職場復帰を考える時のサポート体制もがあると助かります。
- 具体的には電カル講座
- 個人相談
- 自分も含めてであるが、新しいことにチャレンジできにくい組織体
- とにかく待てない患者に困っている。透析担当です。順番に始めていても遅いと怒鳴られスタッフも足が遠のいています。気がつかず先にするると他患からクレームが入ります。止血も 10 分間が待てず出血させるとスタッフに怒鳴ります。
- コロナで 10 分の面会時間のところを 30 分経っても帰ろうとしないご家族に声をかけたところ、一言目から「時間時間ってうるせんじゃ！ 分かつとるわ！」とおこられた。その後もずっと大きな声で怒られていた。こういった明らかに話の通じない方への対応はどのようにしたら良いのでしょうか？ 最近そういった方が増えてきていると思います。
- コロナウイルス感染の感染者状況から研修に参加への不安はありました。ウェブでの参加は助かりました。ウェブでの研修を可能な限り増やして欲しいと思います。職能集会は無料でも内容・講師の選択を試行錯誤された事が研修を受け伝わって来ました。委員の方も大変だと思いますが頑張ってください。

