

鹿児島

地区だより

2011
Nov



CONTENTS

1. 特集1:現場での医療安全について考える
鹿児島大学医学部・歯学部附属病院からの
活動レポート
2. 平成23年度 第2回研修会
3. 第32回看護展「まちの保健室」
4. 第28回市民健康まつり



社団法人
鹿児島県看護協会 鹿児島地区

発行
平成23年11月25日

〒890-8520 鹿児島市桜ヶ丘8丁目35-1 ☎(099)275-5806

No.96

教育

平成23年度

鹿児島地区 第2回研修会

平成23年9月10日(土)

会場:鹿児島大学医学部鶴陵会館



講演 現場に生かす接遇

～第一印象がコミュニケーションに繋がる～

講師 ラ・ポール株式会社
福岡 かつよ先生

テーマ
深めよう看護のちから
サブテーマ
あたたかい看護の提供



「あなたの豊かな人間性が
相互尊重の接遇に繋がっている」
講師 福岡 かつよ先生

福岡かつよ先生の講演会について

まず、福岡先生の紹介をさせていただきます。福岡先生は接遇コンサルティング会社「ラ・ポール」(詳細については、ホームページ <http://ra-pport.com> をご参照願います。)の代表を務めていらっしゃるだけでなく、自ら講演会や研修会を企画され、またテレビやラジオにも出演され、接遇という枠を超えて生き方に関するメッセージを発信されています。

これまでも接遇研修は何度か受講していますが、改めて自身の態度・行動を振り返りたいとも思い、福岡先生のお話に聴き入りました。その中で特徴的だったことは、「接遇とはこうあるべき」「接遇はこうしなければならない」というようなしぼりつけるようなお話が全くなかったことです。そして、心理学者が提唱した法則の提示や様々なワークを通して、接遇に関する参加者の気付き(多面的見方)を促して下さいました。講演会終了後には参加者同志がうちとけ、お互いの表情が和らいでいるのを感じました。接遇は形ではなく、お互いの存在の尊重であることを気付かされました。

出版規約委員 檜柑 富貴子

参加者数 117名 アンケート回収 101名

1. あなたの年齢を教えてください

20歳代：17名 30歳代：38名 40歳代：19名
50歳代：23名 60歳代：3名 不明：1名

2. 研修会参加の動機は何ですか

- 1) テーマにひかれたから 58名
2) 講師にひかれたから 11名
3) 人に勧められたから 33名 4) その他 7名

3. 本日の講演で印象に残ったことや感想をお書き下さい

- ♥物事にはいろいろな捉え方あるということは、日常生活のどの場面にも当てはまる事であり、視野、考え方を柔軟に持つということが大事だと感じました
- ♥自分がネガティブに思っていることをポジティブに言いかえてもらうことで、考え方がいろいろあることに気づきました。楽しかったです
- ♥少し心が折れかけていましたが、モチベーションがあがりました
- ♥ワークをすることで楽しんで講演に参加することができました
- ♥自分の印象が他者にうつる印象が5～6秒で構築される事を再認識した
- ♥「真実は一つだが解釈は無数に」実感しました
- ♥「本当にそうなんですか？」という、言葉の使い方にはまりそうです。他のスタッフにも伝達したいです
- ♥講師の方の笑顔が常に輝いて見えて、気持ちよく楽しく参加できました
- ♥最初に相手が持つ印象が後々の人間関係に大きな影響をこんなにも与えるものかと思いました
- ♥自分の事を自分のフレームでしか見ていないことに気づき、少しネガティブ傾向の私だったのですが、少しポジティブに書き換えられそうです
- ♥面白かった。今までとは、違う視点から接遇研修を受けることができた
- ♥「いいましたか？」「伝わりましたか？」との違い、なるほどと思いました
- ♥先生の笑顔。接遇とは、相手にあげられるもの、相手の気分を良くしてあげることなのかなと思いました
- ♥他の医療関係者とワークができて新鮮でした
- ♥今日からでも使える実践的な内容が印象に残りました
- ♥これまでの自分の接遇について、もう少し見直していけないと思います
- ♥医療機関においてコミュニケーションを意識した事はなかった。今日学んだ事を自分の接遇向上にいかす



4. 本日の研修について該当するところに○印をお書き下さい

- 1) とてもよかった 69名 2) よかった
30名 3) ふつう 1名
4) あまり良くなかった 0名 5) 良くなかった
0名 無記名 1名

5. 研修の時間、場所についてご意見をお書き下さい

- ♥もう少し聞きたかった、職場に来て頂きたい
- ♥会場はいいのですが、遠い、もうすこしアクセスしやすい場所だったら良かったです
- ♥ワークが多かったので、もう少し狭い会場の方が他の人と接しやすいと思いました



6. 今後、研修会で計画して欲しいテーマ（講演）講師の要望がありましたら、お書き下さい

- ♥災害医療について
- ♥もう一度一步進んだ接遇について教えて欲しい
- ♥職場環境を整えるには
(NSの早期、離職率が高いことから)
- ♥組織・集団力を高めるノウハウ
- ♥クレーム対策・CP・看護師のケア
- ♥倫理・死生学・モチベーション・医療安全・緩和ケア
- ♥福岡先生の他の話



その他、お気づきのことがございましたらお書き下さい

- ♥元気がでてモチベーションUPです



第2回研修会を終えて

今回の研修はワークを取り入れていたため、とても楽しく分かりやすい研修でした。技術も大切ですが、やはり1番は接遇だと思われます。

接遇は、まず笑顔、アイコンタクトが大切です。

コミュニケーションは難しいですが、相手をプラスにすることで自分もプラスになれるなど「気付き・考え・行動する」が繋がる研修でした。

今回の研修を職場でも受講したいと多くの参加者から聞かれ、充実した研修となりました。

教育委員会 落水田 ひとみ