

満足のできる話の聞き方

ナースコールが頻回な患者さん、同じことを何度も訴えてくる患者さん。そういった患者さんはなぜそのような行動をとるのでしょう。不安だからでしょうか、自分の話を聞いてほしいのかもしれませんが。

「あんたに言ってもしょうがない」といわれない患者さんの話の聞き方。

一回聞くだけで、患者さんが繰り返し確認して訴えてくることのない聞き方。

患者さんが繰り返すことがないように満足できる話の聞き方や対応に、精神科看護師としてのコミュニケーションの真骨頂があるのではないかと思います。

一回聞くだけで終わることができる話なのに、患者さんにとって満足できる対応でなかったばかりに、何度も話を聞くことになったり、一人の看護師だけでは満足できず、いろいろな看護師のところに行って話をしたり、というのはよくある光景ではないでしょうか。

患者さんのお話を、一回で解決することができる話の聞き方ができたらどうでしょう。

時間的リソースも人的リソースも「節約」でき、そのうえで患者さんの満足度も高い看護が提供できるようになるといいと思いませんか。

節約できた時間で他の患者さんの話を聞くこともできますし、記録を書くのにも余裕ができると思います。

心に余裕がないと、「早くして」とか「さっきも説明したのに」という態度が、自分でも気付かないうちに出てしまうこともあると思います。

精神科看護では、患者さんとの関係で成り立つものが多くあります。

一人ひとり個性のある患者さんと良好な関係性を築くことが、精神科看護のやりがいの一つなのではないかと思っています。

その関係性とは「この人以外ではだめ」というものでは決してありません。

「この看護師さんでよかった」と思ってもらえる状態でよいと思います。

このような関係性があれば、患者さん自身が入院したくないときでも受け入れてもらい易くなるのではないかと考えています。

こんな関係性を作っていけることが、精神科看護師としてのやりがいになっていくのではないかと思います。