**用紙1）事前課題**

自職場におけるケア場面での、あなたとどなたかの2者のコミュニケーションを振り返り、プロセスレコードをワークシートに沿って記入してください。コミュニケーションがうまくいかなかったり（嫌な思いをしたり）、そのコミュニケーションによって、その後の対応が困難になったりしたプロセスレコードを記述します。

作成するプロセスレコードは2つです。①ご利用者、または、ご利用者家族、②職員同士、のやりとり。

　【プロセスレコードについて】

**プロセスレコード・・・ケア場面を再構成する。**

☆　「（　　　　）氏の言動」、「職員の行動」、「私の解釈・判断」、の流れがわかるように、通し番号を入れる。

☆　言動はそのままの言葉を記録する。

☆　表情や、身振り、行動、変化も丁寧に書く。

☆　自分自身の、気持ち、解釈、判断したことも丁寧に書く。

☆　「そこにいなくても、第3者に状況がわかる」ことを意識して書く。

**あなたが実践の中で体験した、事前課題として選んだケア場面の例）**

「ご利用者から頻回な訴えがあった」

「ご利用者の家族とのコミュニケーションおいて誤解を受けてクレームとなった」

ご家族から、入居（入院）しているご利用者のケアについて要望や、職員に対するクレームがあった。

職員間での報告・連絡・相談のコミュニケーション場面　　　など

**【方法】**

　登場人物について～どのような人か、ワークシートに書く。

　　コミュニケーションがうまくいかなかったり、そのコミュニケーションで対応が困難になったりしたポイントは何か、考えられる理由を振り返りながら、実際のコミュニケーション場面でのやりとり（行動、発言、表情、口調など、具体的に書く）

※ワークシート1・2・3・4のみ提出してください。この用紙は提出不要です。

氏名

**ワークシート1）課題①　ご利用者または、ご利用者家族とのコミュニケーション**

ご利用者または、ご利用者家族とのコミュニケーションがうまくいかなかったり（嫌な思いをしたり）、そのコミュニケーションによってその後の対応が困難になったりしたプロセスレコード

|  |
| --- |
| 【登場人物】どのような人か？  登場人物①　（イニシャル　　　　　　）氏　　　性別；　（　　　　　　）　　年齢；　（　　　　　　　）歳代 |

どのような場面か？大まかな状況（いつ・どこで・どのような場面のやりとり）

|  |
| --- |
|  |

氏名

**ワークシート2）課題①　ご利用者または、ご利用者家族とのコミュニケーション**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| （　　　　　　）氏の様子・言動 | 「私」の感情・解釈・判断 | 「私」の言動・行動 |
|  |  |  |

|  |
| --- |
| 【この場面を振り返って、考察したこと・学んだこと】 |

氏名

**ワークシート3）課題②職員とのコミュニケーション**

職員とのコミュニケーションがうまくいかなかったり（嫌な思いをしたり）、そのコミュニケーションによって、その後の対応が困難になったりしたプロセスレコード

|  |
| --- |
| 【登場人物】どのような人か？  登場人物①　（イニシャル　　　　　　）氏　　　性別；　（　　　　　　）　　年齢；　（　　　　　　　）歳代  　　　　　　　　　その人の勤務年数；（　　　　　　　）年  　　　　　　　　　（役職・あなたとの関係性；　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　） |

どのような場面か？大まかな状況（いつ・どこでのやりとり）

|  |
| --- |
|  |

氏名

**ワークシート4）　課題②職員とのコミュニケーション**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| （　　　　　　）氏の様子・言動 | 「私」の感情・解釈・判断 | 「私」の言動・行動 |
|  |  |  |

|  |
| --- |
| 【この場面を振り返って、考察したこと・学んだこと】 |