

 評価のポイント

CL-Ⅲ. 看護実践能力：ケアする力

[27-3] 小児の電話相談基礎編：相談者の理解と対応

1. 電話でのコミュニケーションをはかるときに注意すべき点を挙げてください。

電話は、表情の見えないコミュニケーションツールであること。

そのうえで注意すべき点（スライド6・7・8）の内容が挙げられていればよいでしょう。

さらに、自分自身の特徴を振り返り、改善すべき点も考えられるとなお良いと思われれます。

2. 電話相談を受けるにあたり重要なことを挙げてください。

電話相談でできることは、かけ手の保護者の聞きたいことに応じることであるということが前提です。

相談者の背景や真の理由を理解しようと努め、相手を尊重しつつも、子どもの安全を守られるような技術が必要です。

スライド9・14・15・16の内容を押さえながら、考えられるとよいでしょう。