

奥田弘美

精神科医

医療コミュニケーションの
常識とセルフコーチング

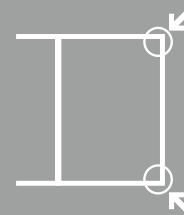
読む本
なったら
医者にな

すぐ

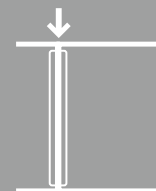


日本医事新報社

四隅 クリックでページ移動(全8ページ)



中央 クリックで全画面表示(再クリックで標準モードに復帰)



* OS・ブラウザのバージョン等により機能が制限される場合があります。

第
3
章

患者診療に役立つコミュニケーションスキル

〈 双方向に流れの良い会話をつくる 〉

◇ 第一印象が会話の流れを大きく左右する

あなたは自分の第一印象について気を配ったことはありませんか？ 患者を外来に呼び入れるとき、ベッドサイドを訪問する時、どんなふうに相手の前に立っているでしょうか？

相手とより良いコミュニケーションをしようとするならば、ぜひ第一印象に敏感になってください。なぜならば、第一印象のよしあしで、その後の人間関係が大きく決定されてしまうからです。

まずは次の会話をお読みください。

◎ 初診患者との会話

医師 (機械的な声で笑顔無く) 「△△さん、どうぞ」

患者 (おずおずと) 「よ、宜しくお願いします」

医師 (問診表を見ながら無表情に) 「えーっと、今日は動悸がするためにお越しになったんですね」

患者 「あ、はい……この辺が時々バクバクするんです」

医師 「いつごろからですか？」

患者 「1ヶ月くらい前です。階段をのぼりおりするときによく起るようになって……」

医師

(カルテに書きながら早口で) 「そうですか。じゃあ、今から検査室で血圧測定と心電図をとりま

患者

「あ、はい……」(すこすこと退室)

よくある初診の風景ですよ。実はこの医師のモデルは、かつての私です。忙しい外来で、とにかく効率的にテキパキと患者をさばくことを意識していた結果、このような会話を繰り返していた時期がありました。たしかに一人ひとりにかかる時間は短縮され、人数はこなすことができましたが……。しかし、患者が抱いた私の第一印象は決して良くなかったと思います。

お気づきのようにこの例では、患者側は終始緊張気味で医師に対して遠慮してしまっています。これでは、医師に対して言いたいことも半分しか言えなかったでしょう。そしてたぶんこの患者が医師に対して持った第一印象は、「こわそうで冷たい先生」というものに近かったと思われる。

さらに良くないことに、**こうした第一印象はそのとき限りのものではなく、その後もずっと「あの先生は怖くて冷たい人」としてレッテル張りされてしまう可能性が大なのです。**

有名な心理学実験の例をご紹介します。クーリックと



はがれないレッテル

いう心理学者が1983年に行った実験です。彼は複数の被験者に、①「前半は明るく社交的に振る舞うが、後半は落ち込んで暗くなる人が出てくる無声ビデオ」と、②「前半は暗く落ち込んでいるが、後半は明るくはしゃいでいる人が出てくる無声ビデオ」を見せました。するとすべての被験者が、①のビデオに出てきた人は「明るくて社交的な性格」であり、「後半は何か嫌なことが起こって一時的に暗くなった」と判断したそうです。逆に②のビデオに出てきた人は、「暗くて内向的な性格」であり、「後半はなにか嬉しいことが起こったので一時的にはしゃいで明るく振る舞っている」と判断したそうです。

この心理学実験が示しているのは、第一印象によって「性格」やその後の「行動」さえも判断されてしまうということなのです。例えばあなたの第一印象が「親切で誠実そうな人」ならば、「親切で誠実な先生に当たってよかった」と患者は安心して外来に来るでしょう。もし診療が予約時間より遅くなったとしても「きつと今日は忙しいに違いない」などと好意的に判断してもらえる可能性が高くなります。

逆に「あまり親切的な先生じゃないな」という第一印象をもたれた場合、その後親切に対応したとしてもなかなかレッテルを外してもらうことができません。もし予約時間に遅れようものなら、「やはりいい加減な人だ」と思われることでしょう。**第一印象が悪ければ、その後の信頼関係にも影響しますし、言動や行動さえもディスカウントされてしまう**可能性があるのです。

このことを知ってからというものは、私は自分の第一印象にはひととき気を配るようにしています。初めて出会う人はもちろんのこと、毎日出会うスタッフに対しても、第一印象が良いように心がけています。なぜならば、たとえ既知の人であっても、出会いがしらの第一印象でその日の態度が決定されてしまう可能性があるから

らです。

例えば「今日は機嫌悪そう」とか「なんとなくイライラしてるな」という第一印象を出会いがしらに持った場合、人は話しかけたり相談するのを控えようとする心理的規制が働きます。その結果、その日に入ってくる情報の量が減ったり、トラブルの兆候があっても気づくのが遅れる可能性が高まるからです。

第一印象をより良いものにするために私が実践していることを次に列挙しますので、参考にしてください。

- 朝自宅を出る前に、自分の理想コミュニケーション像(5ページ)を思い浮かべ、できるだけそれに近づくような準備をしていく。服装、髪型、化粧など、まずは外観から整える。
- 出会いがしらには、自分から爽やかな笑顔で挨拶する。アイコンタクトをとりながら、声も大きめにハツラツと。笑顔で話しかけてきた人には、ほとんどの人が好印象を抱いてくれる。初めての人には、続いて必ず自己紹介を行う(21ページ)。
- 疲れているときほど笑顔が出にくくなるので、そんなときは自分のコミュニケーションの理想像をイメージしてから、患者の前に出る。
- そして理想のコミュニケーション像を意識しながら、表情、声色、話すスピードにも気を配っていく。

他にもあなたなりの工夫が思い浮かんだら、ぜひ追加して実践してください。初めて会う人はもちろんのこと、既知の人に出会うときも第一印象は非常に大切であるということをしつかり認識しておきましょう。

◇出会いがしらの緊張をほぐすアイスブレイク

良い第一印象で患者と向かい合うことができたなら、次に意識したいのが、相手の緊張をほぐすということです。初対面の相手はもちろんのこと、見知った人でも、出会いがしらには何らかの緊張感が漂うものです。特に初対面に近い相手との会話では、会話のスタート時点でお互いに緊張や、ぎこちなさを感じます。このスタート時点の緊張を上手にほぐすことができれば、その後のコミュニケーションが滑らかに流れやすくなります。

この出会いがしらの緊張をほぐすための強い味方が、「アイスブレイク」というスキルです。これは文字通り、会話の冒頭部の緊張という氷を溶かすためのスキルです。

実は日本人が会話の糸口としてよく口にする「めっきり暑くなりましたね」とか「今日は雨がすごいですね」という天気の話も、立派なアイスブレイクのひとつです。爽やかな挨拶のあと相手からこのような一言があると、緊張感や警戒心が薄れて話しやすくなります。

天気の話よりもさらに緊張を解く効果の高いアイスブレイクは、「小さな承認」です。ここでいう「承認」とは、その人の存在を認めるという意味で使っています。その人に固有の何か良いところや素敵なところ、その人の強みやがんばりを認めて、口に出すということなのです。

どんな人でも他人から良いところやがんばりを認めてもらいたいと思って生きています。だから承認されるところでも嬉しくなりますし、承認してくれる相手には心を開きやすくなるのです。

第一印象を意識した挨拶のあと、「**小さな承認**」を相手にプレゼントしてみましょう。私がよくする小さな承認は、「そのセーターすてきな色ですね」と外見のすてきなところを口にしたり、「リハビリがんばっておられますね」と相手のがんばりをほめたり、「雨がひどくて今日は大変だったでしょう」などと相手の労をねぎらったりする言葉が多いですね。このような言葉をかけると、患者さんの顔がほっと嬉しそうにほころびます。そしてその後の会話がよりスムーズに流れやすくなります。

もちろん時間がないときなどは、このような言葉のアイスブレイクを入れ込むのが無理なときもあります。そういうときは笑顔や穏やかな口調などを意識することで、緊張を解くように努力すればよいのです。笑顔、柔らかなアイコンタクト、柔らかな声などにも、もちろんアイスブレイク効果はありますので、必ずしもぴったりの言葉が浮かばなくても大丈夫です。

この章の冒頭(34ページ)でご紹介した外来での会話を、第一印象やアイスブレイクを意識して改善してみましょう。



笑顔のアイスブレイク