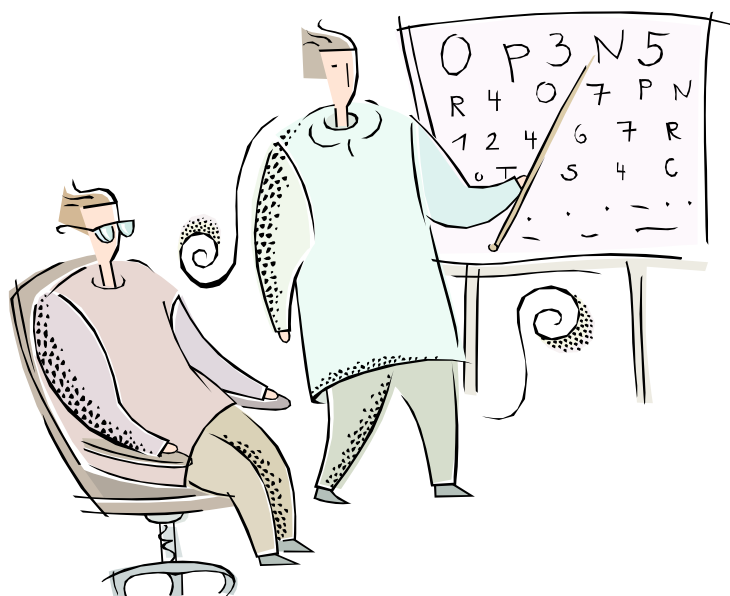


医療ミスを未然に防げ！
「なるほど、納得」の
患者さんとの会話術



医療ミス在未然に防げ！「なるほど、納得」の患者さんとの会話術

1. 医療ミスはコミュニケーションミス

新聞や雑誌で、毎日のように載っている、医療ミス。

技術的なミスは、確かにあるのかもしれませんが。

ですが、「白い巨塔」のように、グレーゾーンにある、医療ミスがほとんどです。

私が、医療スタッフをしていた頃もこちらの言葉不足や、患者さんが勘違いから「医療ミスではないか？」と、訴えてくるケースがありました。

医療ミスが、起こる背景をよく検討してみると、患者さんとの、行き違いやすれ違いが多く見られます。

インフォームドコンセントが、日本で定着して、しばらく立ちます。しかし、治療説明をただけで「いいですか？」と、了承を取ることも、しばしばです。

患者さんが、抱えている不安、心配、恐れ、といった、ネガティブな感情を受けとることが、医療者側に出来ない限り、今後もこう言った医療ミスの訴えは、増え続けていくことでしょう。

5年前、私の母は「子宮頸癌」と診断されました。さる病院でインフォームドコンセントの場に、私も立ち会いました。

ドクター「この癌は、いわゆる進行性癌ではないと思われます。まず、オペをして、その際、再発を防ぐために、周囲のリンパ節を数十個取ります。その場で検査に出して、転移しているかどうか、分かります。その後、回復を待って、抗がん剤の投与を、3クールから4クール、行います。だいたい、治療の流れはこんなもんですね。
何か、質問はありますか？」

母 「いえ・・・・・・・・・・。特にはありません。」

後で、母に聴きました。

私 「本当に、何も質問がなかったの？」

母 「そりゃ、抗がん剤やったら、髪の毛抜けちゃうんだろうとか、転移してたらどうするんだろうとか、いろいろ考えたけど、どれも質問じゃないから。云えないでしょ。」

私 「ねえ、治療方法、ちゃんと聴いてた？ 自分のことだよ。」

母 「あなたが聴いてくれてたでしょ。」

私 「・・・・・・・・・・」

そうです！ 母は、不安や心配で頭がいっぱいになって、細かいことは何も

医療ミス在未然に防げ！「なるほど、納得」の患者さんとの会話術

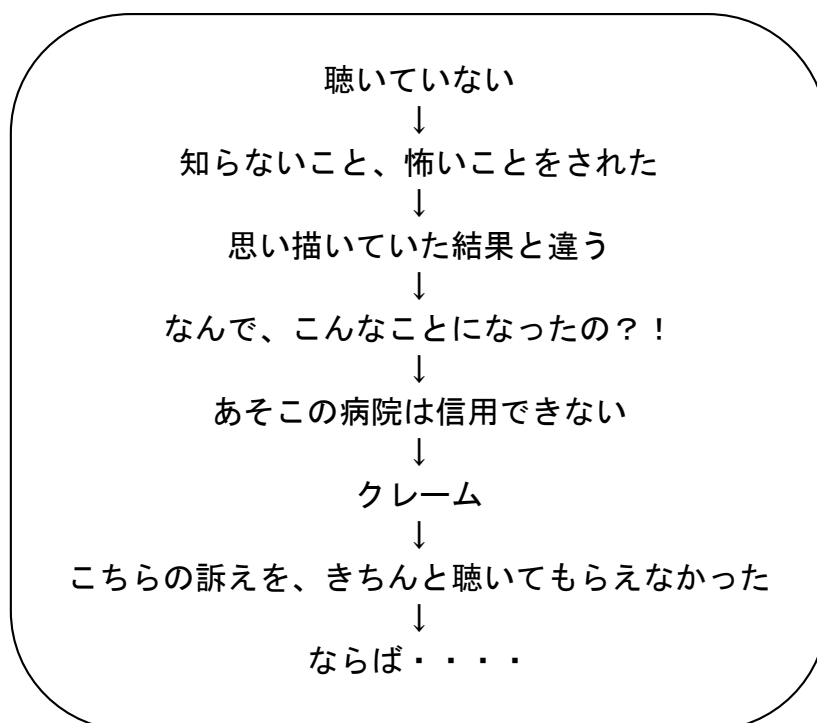
覚えていなかったのです。

まな板の上の鯉じゃあるまいし、今時「お任せします」もないもんだ。
医療スタッフでもあった私は、ひどく憤慨したのを覚えています。

しかし、これが患者さん側から見た、実際です。
母の入院中、同室の患者さんにも聴きました。
また、アンケートなどで、調査もしましたが、患者さんが、インフォームドコンセントを、受けているときの心理は、ほぼ以下に集約されます。

- ・ 不安や、心配から、実際は聴いていない。
- ・ わからないことを云われているから、云われた通りにしていれば良い。
- ・ いろいろと、うるさいことを言ったら、何をされるかわからない。
- ・ 嫌われたり、嫌な患者と思われたくない。

皆さんの目の前には、そんな思いを抱いている患者さんが、座っているのです。



医療ミスが、起こる背景には、このようにコミュニケーションが密接に関わっています。

2. 聴くことは何よりも効く

ああ勘違い！

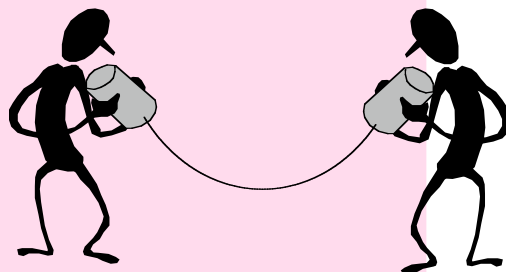
次の言葉の隣にあなたが思い描くパーセンテージを入れてみてください。入れた後で、周囲の人に「君は何%？」と聞いてみましょう。

ちょっと・・・()%

だいたい・・・()%

だいたぶん・・・()%

とても・・・()%



全く同じ数値だった方は少ないことでしょう。5%も 10%もそんなに変わりがないと思っているあなた。もしこれが時間差だったらどうでしょう？

コミュニケーションでの思い込みや解釈はいろいろとありそうです。

3. 聴き方にも種類がある

聴き方にも3つの種類があります。

ネガティブリスニング（否定的な聴き方）とポジティブリスニング（肯定的な聴き方）とアクティブリスニング（積極的な聴き方）です。



アクティブ・リスニング（積極的傾聴）とは、世界的権威として有名な、アメリカの心理療法・臨床心理学者カール・ロジャース博士が提唱した、カウンセリング技法の1つです。

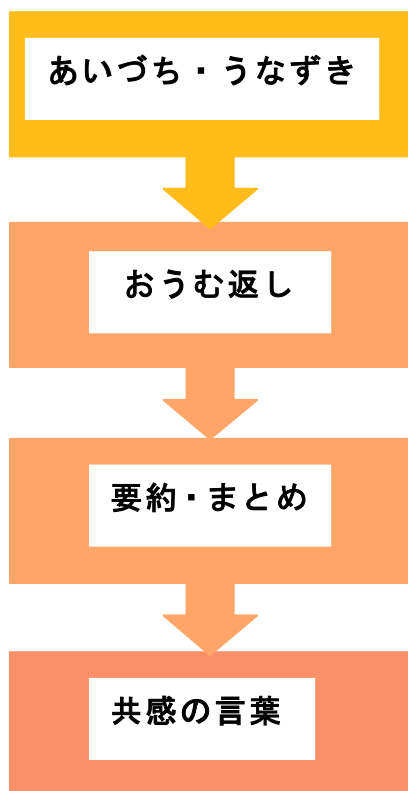
コミュニケーション場面で、相手の立場になり、相手の話からその気持ちを積極的に理解していこうとする姿勢、と表現しています。

つまりアクティブリスニングで聴くことによって相手に「あなたが主役ですよ」というメッセージを送っているのです。

ポジティブリスニングも一見同じように感じますが、結果としては聴いている方が主役を奪ってしまい、相手は聴いてもらったというスッキリ感や満足感

4. 「あなたの話を聞いていますよ」サイン

アクティブリスニングをしていると「あなたの話を聞いていますよ」というメッセージが相手に届きます。すると相手は安心して、話しができるのです。アクティブリスニングには手順があります。



1. あいづち、うなずき

相手の話に合わせて受け答えの言葉をはさんだりうなずいたりすること。

肯定・同意・承諾などの気持ちを表して首をたてに振る。

<あいづちの例>

「はい」「ええ」「なるほど」「「そうでしたか」

「そうなんだあ」「へえ」「それで？」「それから？」「なるほど」「うんうん」

2. おうむ返し

相手の言葉をくり返すこと。繰り返すにより、話し手本人が内容の確認をすることも出来る。

3. 要約・まとめ相手の言葉を一度まとめる

4. 共感する

相手の立場や感情を尊重して受け取ること。
共感は、同意でも同感でも同情とは違う。

医療ミスを未然に防げ！「なるほど、納得」の患者さんとの会話術

<共感の言葉の例>

「よかったですね」「大変でしたね」「辛かったですね」

「楽しかったんですね」「怖かったですね」「悲しかったですね」「それはお困りですね」「お仕事だったんですね」

まず相手が話してきたら、相手の方向に体を向けるか目線を合わせます。
そして、とにかく「うん、うん」と首をこくこく縦にふります。
それだけでも相手はあなたが聴いてくれるので、嬉しくなって話しをつづけます。時々合間に「そうかあ」「へえ」とか言葉を入れると相手はより「それでね」と話しを深めてきます。

相手が言葉を止めたら、共感の言葉です。

「それは大変だったね」

時間にすれば数分のことです。

でもこの数分であなたと相手の人間関係は劇的に変わるかもしれません。



5. 聴くことの効用・効果

カウンセリングでもコーチングでもまずは聴くことに重点を起きます。

「ただ」聴いて欲しくて、私の元を訪れるクライアントも多くいます。
日常的に「聴いてもらっていない」という不満は、ストレスになります。
ストレスは、心や身体に緊急事態を起こします

人はどんな人でも答やヒントは自分自身が持っています。
聴いてもらうことで問題が整理されたり、モヤモヤがスッキリするので行動を
起こすことが出来ます。

ただ聴くことには素晴らしい効用・効果があります。

～話し手の効用～

- ・ 気持ちが楽になる ・ スッキリする ・ 癒される
- ・ 安心する ・ 落ち着く ・ わかってもらえて嬉しくなる
- ・ 元気になる ・ 聴き手を信頼する ・ 心の扉を開く
- ・ 相手に感謝する ・ 相手の話しも聴こうと云う気になる

～聴き手の効用～

- ・ 話し手から信頼される ・ 相手と親密になれる
- ・ アドバイスなどの対処ができる ・ 情報がたくさんはいる
- ・ こちらの話しも聴いてもらえる

カタルシス（浄化）効果

バディ（仲間意識）効果

自己肯定感の高まり

アウェアネス（目覚めている状態）効果

聴くことの喜び

- ・ 自分に気づく・自分の心が広がる・感受性が磨かれる
- ・ 信頼という贈りものをもらう ・ 人間に対する信頼感

6. ペーシングが相手の心の鎧を脱がせる

ただ聴くには、たった2つのことを守ればよいだけです。
ペーシングをすることと、マインドリーディングをしないことです。

ペーシングとは、相手にノンバーバル（相手のしぐさ、表情、話し方、イントネーション話すスピード、姿勢、雰囲気など）を合わせることです。

たとえば、相手が腕組みをしていたら、自分も腕組みをしてみます。身ぶり手ぶりを大きくして話していたら、自分も話す時に身ぶり手ぶりを加えてみます。

ペーシングは言葉やしぐさだけではありません。
話すテンポ・声の大きさ・声のトーン・口調なども合わせられます。

相手が早口だったら自分も早口で話し、ゆっくり話す人なら自分もゆっくり話します。相手がかしこまった口調なら、自分もかしこまった口調で話し、くだけた口調なら、自分もくだけた口調で話すことで、相手が話しやすくなります。

相手と同じものを見る、相手と同じ物を食べるなどもペーシングです。

ペーシングはコミュニケーションをはじめる準備運動です。
ペーシングをしていると相手は「私たちは同じだ」と感じます。
人は「違い」があると不安になりますが、「同じ」だと安心します。
緊張を解き心の武装を解くカギは「安心」です。
安心で安全なスペースで、相手は「この人と良好な人間関係が築けるな」と感じてくれます。



医療ミスを未然に防げ！「なるほど、納得」の患者さんとの会話術

人の気持ちや心を理解することや察することは不可能です。
何故なら心や気持ちはたえず揺れ動いているからです。
本当に良い人間関係は聴くことと訪くことを自然にやっています。

『ただ聴く』力をつけよう

1. 本を用意します。
2. 聴き手と話し手に分かれて、話し手の人は無作為に本のページを選んで下さい。
3. 話し手は無作為に選んだページを読みます。
4. 聴き手は相手と向き合って、相手の云っている言葉をそのまま言葉通りに声に出してくり返します。
つかえても、言葉通りに言えなくても、途中で止めずにそのまま続けてください
5. 2～3分間行って下さい。
6. 役割を交代して最初から行います。

このレッスンをくり返し行なっていると、自己内コミュニケーションをしないで聴く力がぐんと身につきます。

7. 質問は開いて閉じて

質問法にも、2種類あります。「開いた質問」と「閉じた質問」です。

開いた質問とは、「どうでしょうか？」というような、答える人が複数の答え方が考えられる質問です。

閉じた質問は「AとBのどちらですか」という選択肢形式です。

どちらにもメリットとデメリットがあります。

両方を上手に使い分けることが大切です。

最初は開いた質問から、だんだんと閉じた質問に移項していくと、人は心を開いてくれます。

《例》

院長 「最近元気がないけど、何かあったの？」（開いた質問）

スタッフ 「はい。いろいろと忙しくて・・・」

院長 「そう。忙しかったんだね。他にあるかな？」（開いた質問）

スタッフ 「実は〇〇さんとうまくいっていないんです。」

院長 「〇〇さんとうまくいってないんだ。何かあったのかな？」
（開いた質問）

スタッフ 「先日私がミスしたことが気になって、会話がしづらくなってしま
って・・・。お互い避けている状態です。」

院長 「そうか。お互い避けてしまっているんだ。どんな時にそう感じる
の？」（やや開いた質問）

コーチングのセッションは「今あなたの人生に何が起きていますか？」という
質問から始まります。

究極の開いた質問、とも云われています。

また

「他にありますか？」や

「それだけですか？」というフレーズもキーポイントです。

「どうしましたか？」「いかがですか？」「どんなふうですか？」
などの開いた質問と共に相手の心を開く質問です。

私たちの心はとても複雑に揺れ動いていますし、たった1つの原因で結果が起
こるわけでもありません。様々な角度からいろいろな観点から検証検討してみ
るための質問でもあるので、とても効果的です。

患者さんが「ここが痛い」と来院された時にも、是非「そこだけですか？他に

医療ミスを未然に防げ！「なるほど、納得」の患者さんとの会話術

ありますか？」と訪いてみてください。
患者さんは「よく聴いてくれる先生だ」と心を開いてくれます。



8. 聴く力チェック

「聞いているの？」と云われることがしばしばある	はい・いいえ
人の話を聞いている時につい気になって他のことを考えてしまう	はい・いいえ
人の話している途中で自分の話をしてしまう	はい・いいえ
人の話を聴いている時に何度も聞き返すことがある	はい・いいえ
自分に興味のないことは集中できない	はい・いいえ
ディスカッション（討議）は好きだ	はい・いいえ
相手が感情的になると自分もカッとなる	はい・いいえ
人の相談にのるのは苦手な方だ	はい・いいえ
年上より年下の方が付き合いやすい	はい・いいえ
勝ち負けにはこだわらうだ	はい・いいえ

はいが3つ以下の人は聴く力が高い人です。

はいが6つ以上ある人は知らず知らずに周りの人にストレスを与えているでしょう。



Edu Communication

エデュ コミュニケーション

代表 桑田美香

住所 〒272-0022 千葉県市川市鬼越2-7-17

電話・FAX 047-333-9667

携帯 090-6169-2024

URL <http://educomi.sakura.ne.jp/>

E-MAIL educomi@abox2.so-net.ne.jp

設立 2002年5月29日

事業内容 医療向け研修 企画立案実施

人材育成のための研究、開発、コンサルティング

企業経営等の人材開発のためのコーチング

医療関係者へのメンタルトレーニング等の教育、コンサルティング

エデュテイメントとは、education + entertainment からなる造語で「楽しみながら学ぶこと、楽しみながら目的を達成すること」という意味があります。

エデュケアとは教育の語源であるラテン語の「Educare」から生まれた言葉で、内在する英知・美德を内面から引き出すという意味があります。

「エデュ+ケア（思いやり）」として、思いやりのある教育、心の教育という意味でも使われています。

楽しく、自分の能力を引き出すためのコミュニケーション学習

エデュ コミュニケーションは全ての人を生き生きとさせる
コミュニケーションと創造性を育むお手伝いをいたします。

転載・引用する際は十分な留意が必要です。

利用する場合は、エデュコミュニケーションまでご連絡ください。