

はじめに

「お・も・て・な・し」——。語源は「表裏なし」、つまり、表裏のない気持ちでお客さまをお迎えすること、文字に置き換えると「持って成し遂げる」です。2020年のオリンピック開催地が東京に決まりましたね！招致を決定付けたのが、最終プレゼンテーションだったといわれています。中でも、滝川クリステルさんが手を使って表現した日本に古くから伝わる「おもてなしの精神」は、IOC委員だけではなく、世界中の人々に感動と共感をもたらしたのではないのでしょうか。この世界に誇れる「おもてなし」は、お客さまの求めにさりげなく応えることであり、決して押し付けであってはなりません。

古代ラテン語の「hospes」（客人の保護者）は「hospitality」と「hospitalis」（人を手厚くもてなす）に分かれ、「hospitale」（巡礼や旅人のための宿）が、「hospital」（病院）、「hostel」（宿泊施設）、「hotel」（ホテル）に変化したとされています。「サービス」はお客さまに不快感を与えないための最低限の規則的なおもてなしです。そこに「心」が加わると、ホスピタリティになります。医療の場合、持って成し遂げることは患者さんの健康を再生することですが、やはり、それには「心」も必要でしょう。患者さんの立場や気持ちに寄り添った対応ができて、初めて「医療のおもてなし」が完成するのではないのでしょうか。➤

今回は、患者さんに「笑顔の魔法」をかけることをご提案させていただきました。そのほかに、「医療のおもてなし」には何が必要なのでしょうか？

「聞くこと」と「聴くこと」

エッセイストで、タレントでもある阿川佐和子さんの著書に「聞く力 一心をひらく35のヒント」があります。2012年1月に発刊されたこの本がミリオンセラーになった理由は、多くの方が「きくこと」の重要性を知り、そのためのノウハウを手に入れたかったからではないのでしょうか。そうです、「きくこと」は日常的なことでありながら、「難しい」と受け止められているのです。医療現場でも「話をきいてくれない」という患者さんの声をよく耳にします。患者さんは、「話をきいてほしい」のです。ただ、すべての患者さんが「満足するきき方」はとても難しいのです。


阿川さんは「聞く」という漢字を使用されていますが、カウンセラーは「聴く」を使用します。「聴く」は、意識して「きくこと」です。そして、傾聴とは「心を傾けて熱心に聴くこと」です。耳だけではなく、心も傾けてきくことです。心も傾けて熱心に聴いていますよ、その姿勢が相手に伝わると、話し手も話しやすく、つい多くを語ってしまいます。つまり、話し手の本音（真に求めているモノやコト）を引き出すことができるので、「心のおもてなし」に結び付けることができるのです。✔

第11回 医療現場の接遇マナー②

患者さんの心に訴える もう一つの魔法を揃えて、 「満足の華」を咲かせましょう

医療経営に「華」を 活ける

～心理と色彩の応用華学～



PANTONE®
(株) Medisere (メディセレ) 社長
NPO法人医療心理学協会理事長
MBAホルダー 心理カウンセラー
認定薬剤師 スポーツファーマシスト
児島 恵美子

傾聴魔法も「おもてなしの心」に不可欠

それでは、カウンセラーの基本スキル「傾聴」のポイントをご紹介します。まず、最も重要なことは、話し手に「聴いてくれている！」と感じてもらうことです。そのためには、笑顔で相手の目を見て、ゆったりと対峙する基本姿勢で臨みます。

- ①うなづく……「大きく」、「ゆっくり」うなづきましょう。ですが、一度に何度もうなづくのは厳禁です。
- ②相づちを打つ……話の合間に「はい」「う～ん」「なるほど」「そうですね」などを入れましょう。
- ③反復する……相手の話した単語や言葉を繰り返しましょう。
(例：病名、薬品名、症状、数字など)
- ④共感する……相手の感情をくみ取り、言葉で表現しましょう。
(例：「それは辛いですね」「大変ですね」など)
- ⑤要約する……相手の話のポイントを簡単にまとめて伝えましょう。
(例：「○○ということですね」)
- ⑥質問する……できれば「なぜ?」「どうして?」「どんな?」など、相手が自由に答えられる質問を投げかけましょう。そうすれば、どんどん話が広がり、状況をつかみやすくなります。

左記のポイントを押さえれば、「しっかり聴いていますよ」というメッセージが相手に届きます。上から順番にできるようになっていただきたいのですが、③反復、④共感、⑤要約はできるようになるまでトレーニングが必要でしょう。

最後の⑥質問も、選択肢を提供すると、答えを誘導してしまったり、答えを導き出すのに時間が掛かってしまったりすることがあります。短時間で本心を探るためには、自由に答えられる質問が効果的です。なぜなら、選択肢を与える質問では、「バナナとリンゴ、どちらが好きですか?」「バナナとマンゴーでは?」のように何度も質問を繰り返し、答えを探ることになるからです。しかし、「一番好きな果物は何ですか?」といった自由に答えられる質問なら一度で答えが導き出せます。

このようなスキルを使い、症状や状況をしっかり聴くことができれば、適切な治療や投薬に役立つお宝情報が手に入ります。同時に、患者さんは聴いてもらった満足感と、聴いてもらった上で施行される治療・投薬に強い信頼を抱きます。

お互いを理解し合うことができれば、そこには笑顔が生まれます。理想のコミュニケーションです。「笑顔の魔法」と「傾聴の魔法」を駆使した「おもてなしの心」が、医療現場に「満足の華」を咲かせます。