

はじめに

人が生きていく上で、社会と共生する上で、「コミュニケーション」が重要なことは言うまでもありません。メッセージを共有するためには、言葉（言語）だけではなく、語調（準言語）や表情（非言語）にも気配りが必要です。「経営の神様」といわれる松下幸之助さんは、「人を動かすには思いを込めて想いを伝えなあかん。100%を伝えるためには、100%の思いでもあかんや。思いがまだ足らん。上司が部下に伝えようとするなら、1,000%の思いを込めないかん」と、お元気な頃に語られていました。つまり、組織ではトップが「想いを伝える力」で最も優れていなければならないということです。

ICT（情報通信技術）の劇的な進化で「伝える道具」はADSLや光ファイバーに変わりましたが、「伝える」ことの難しさは変わっていません。大学生が卒業論文をネットからの引用だけで済ませるご時世ですが、100%伝えるためには相手の肖像画を描くようなイメージでコミュニケーションを取るべきではないでしょうか。相手を見て、手元を見て、それを繰り返し、描くように伝えるのです。今回は上手く伝えるコツを100%お伝えしましょう。

言葉と表情で心にくみ取る

「伝え方」の重要なポイント（コツ）は、“相手の心にくみ取る”ことです。私たちは日々数多くの言葉のキャッチボールをしています。これらを分析して、より円滑なコミュニケーションが図れるよう、また、より良く生きられるよう「交流分析」という心理療法の考案されました。この心理療法には、コミュニケーションの改善に役立つたくさんのツールが詰め込まれています。その1つが「交流パターン分析」です。これは、言葉のやりとりをいくつかのパターンに当てはめて分析する方法です。その1つに「裏面的交流」と呼ばれるパターンがあります。言葉のやりとりだけではなく、言葉の裏に隠された心のやりとりを同時に見ていくものです。つまり、「本音と建前」「表と裏」の両方を分析して、役立てる方法です。例えば……

患者A：「あそこのおばあちゃん（Bさん）、長時間待っているみたいだけど、具合が悪そうよ。診察はまだ？」
受付職員：「もうすぐなのですが……。ありがとうございます。」
「Bさん、大丈夫ですか？」



最終回 医療現場の接遇マナー③

患者さんの言葉から
心にくみ取り、
肖像画を描くように伝えましょう

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

医療経営に 「華」を 活ける

～心理と色彩の応用華学～

この場合、「もうすぐ診察です」という欲しい情報があります。また、Bさんも声を掛けられ、心配してもらったのでうれいでしょう。

しかし、Bさんと同じくらい待っていらっしゃるAさんの心理はどうでしょうか？もちろん、「Bさん、よかったね」という気持ちもあるでしょうが、同時に受付職員の方にお話しされた際、「私も長時間、待っているんで疲れてきたわ。まだかしら？早くして！」、あるいは「こんなに長時間待たされたら、私だって具合が悪くなるわ！まだなの？」「受付の人は患者のことをきちんと見ているのかしら？」などという心の声に気づかれたのでしょうか？

人は言葉（言語・準言語メッセージ）と同時に、表情や口調など非言語メッセージを発信しているので、これらから心のメッセージにくみ取ることも必要です。この場合、「Aさんも長時間お待たせしてごめんさいね。あと、〇分位だと思います。大丈夫でしょうか？」と心のメッセージに対しても声を掛ければ、Aさんの気が取まり、自分にも配慮があったと満足してくださるのではないのでしょうか。Aさんが求めていた情報を伝え、さらに心のメッセージにくみ取ったことを伝えれば、満足が倍加します。「相手の心にくみ取る」ことは簡単ではありませんが、常に相手の立場になって考えることを意識すれば、できるようになります。私も小さい頃から母に「相手の気持ちになって考えなさい」と常に言われ続けてきました（笑）。

伝わらない言葉を伝える言葉に変換

正しい情報を丁寧な言葉で伝えることが重要なわけではありません。

相手の求めている情報を相手の心のメッセージにくみ取りながら、100%伝えることが重要なのです。専門用語も患者さんには未知の言葉です。私はMR認定試験対策の講義も行っているのですが、文系出身のMRさんを意識しないと、「あら、いけない。この言葉、専門用語だったわ」ということがあります。医療の世界にいと、伝える言葉が伝わらない言葉に置き換わってしまうのです。患者さんの立場に立ち、簡単な言葉でお伝えすることが、患者さんとの信頼関係をより深め、治療にもより高い効果をもたらすのではないのでしょうか。

心理はコミュニケーションを円滑にする魔法です。心理に興味を持たれたあなたは、やさしい心の持ち主です。心理にはいろいろな分析、さまざまな手法がありますが、私はその基本を相手の気持ちになって考えること、そう思っているからです。つらい経験も人の気持ちを知るよい機会です。そうです、人生にムダな経験などないのです。

おわりに

さて、私のコラムも今回が最終回です。世界的なお別れの言葉は、「Good bye」（神があなたとともにありますように）、あるいは「See you again」（また会いましょう）です。なぜ、日本では「さようなら」と言って別れるのでしょうか。「さようなら」の語源は接続詞「左様ならば」です。そういうことなら仕方ないと、あきらめて別れるのです。状況に抗うことなくあきらめる日本的な潔さを垣間見ることができますが、医療に「さようなら」は似合いません。日本の医療を良くするために、私たちは抗いましょう。