

## J-PALSアカデミー「治療と予防」

### 「医療者とのより良いコミュニケーション方法」

NPO法人ささえあい医療人権センターCOML 理事長  
山口 育子 さん



NPO法人ささえあい医療人権センターCOML 理事長の山口育子氏は、医療者とのより良いコミュニケーションを築くためのヒントを4つのワークショップを通して示し、最後に「新 医者にかかる10箇条」や医療現場のコミュニケーションの特殊性、患者側の課題、日頃気付かないコミュニケーション上の癖、コミュニケーション改善のポイントなどを紹介しました

冒頭、山口氏は「医療を受けるとき、こうすればうまくいく、という方法があるわけではありません。日常の中でコミュニケーションがうまくできなければ、医療者との間でも同様です。なので、まず日常のコミュニケーションを見直し、それを豊かにしていくことで、上級編であり、応用編である医療者とのコミュニケーションも改善できるのではないのでしょうか」と話しました。

参加者13人と山口氏の自己紹介が終わった後、1つ目のワークショップが行われました。テーマは「言葉だけの伝達の限界」です。山口氏は、写真を短い言葉で説明し、説明した言葉だけで参加者がどのような絵を描くか検証しました。説明は2回ありましたが、実は1枚の写真を2つの視点—写真の人物が感じる内面と、写真の客観的な描写—で説明していました。2つの説明が同じ絵を説明していると感じた参加者はおらず、また、完成した絵は参加者同士でいずれもイメージがバラバラでした。「説明の仕方は、どの視点で伝えるかによって受け手に全く異なる印象を与えます。また、同じ説明でも受け手によってイメー

ジは異なります。それが言葉の限界です。もちろん言葉はコミュニケーションに不可欠ですが、一方で大きな落とし穴があることも認知してください。これは、医療現場にも当てはめることができます」と指摘しました。

2つ目のワークショップのテーマは、「言葉で伝えることの難しさ」です。参加者が2グループに分かれ、山口氏が示した写真の内容を、「伝言ゲーム形式」でどれだけ正確に伝えられるかを検証しました。

2回の伝言ゲームを行う際、1回目のルールは、聞く人は質問、確認をしてはいけない、とし、聞く人は何を言われても、黙って聞いて頷くだけとしましたが、2回目のルールは、聞く人は質問、確認しても構わない、としました。

その結果、2回目のほうが正確に伝わりやすいことを参加者は実感していました。山口氏は「どのように伝えれば、相手がよく理解してくれるかを常に考え、訓練をすれば伝え方が上手になります」と助言しました。

3つ目のワークショップは、医療現場を想定した実践的なロールプレイです。参加者が3人一組になり、患者、医療者、観察者の3役に分かれ、それぞれの立場からコミュニケーションを考えるというものです。COMLの電話相談に届いた実例を場面設定に用いました。

山口氏は「いつも、みなさんは患者さんの立場が多いと思いますが、医療者や第三者の立場を演じることで、患者さんにはこうあってほしい、な

ど、また別の観点でコミュニケーションを考えるきっかけになったのではないのでしょうか」と話しました。

4つ目のワークショップのテーマは、「どのような質問が有効か」です。参加者は2グループに分かれ、医師にどのような質問や頼み方があるかを各グループで検討しました。その結果、「自分の思いを熱心に伝えること」は効果的であるが、「(あなたの診断は信用できないので)他院/他科への紹介状をお願いします」などの直接的な伝え方は医師の心情を害する可能性があるので避けた方が良い、などの意見が出されました。

山口氏は「医師に対して、あまりへりくだる必要はありませんが、言い方によっては大きく印象が異なります。自分の希望を伝えるには、どのような表現が適切か考える必要があります。医療者とのコミュニケーション方法には、答えがあるわけではありません。自分の思いをどう伝えるか。私は、その人らしい伝え方があると思っています。Aさんがうまく伝えられたからといって、別の人が同じような方法でやっても、人からの借り物では失敗することが多々あります。ですので、コミュニケーション能力をどう高めていくかを日頃から意識することが大切です」と指摘しました。

最後に山口氏は、「新 医者にかかる10箇条」(図1)と、「命や体は自分で守らなければならない。小学校に入れば、自覚症状を伝えるのは自分の役割だ、ということを知っていき必要がある」との考えから、一昨年、COML設立25周年を機に発行した子ども向けの「いのちとからだの10か条」(図2)の内容を説明しました。

また、内部の人間に敬語を使い、専門用語や略語が飛び交う医療現場のコミュニケーションの特殊性や、簡潔に話せなかったり、自分だけにしか理解できない言葉を使ったり、一方的に話したり、といった患者側の課題(図3)にも触れ、「医療者とのコミュニケーションは、冒頭にも述べた通り

### 新 医者にかかる10箇条

あなたが“いのちの主人公”からだの責任者”

- ① 伝えたいことはメモして準備
- ② 対話の始まりはあいさつから
- ③ よりよい関係づくりはあなたにも責任が
- ④ 自覚症状と病歴はあなたの伝える大切な情報
- ⑤ これからの見通しを聞きましょう
- ⑥ その後の変化も伝える努力を
- ⑦ 大事なことはメモをとって確認
- ⑧ 納得できないときは何度でも質問を
- ⑨ 医療にも不確実なことや限界がある
- ⑩ 治療方法を決めるのはあなたです

図1 新・医者にかかる10箇条

子ども向け

### いのちとからだの10か条

- ① いのちとからだはあなたのもの
- ② 食事・すいみん・手洗いー予防が大事
- ③ からだの変化に気づこうね
- ④ お医者さんには自分で症状を伝えよう
- ⑤ わからないことはわかるまで聞いてみよう
- ⑥ 自分がどうしたいかを伝えよう
- ⑦ 治療を受けるときはあなたが主人公
- ⑧ お薬は約束守って使おうね
- ⑨ みんな違いがあって当たり前
- ⑩ だれのいのちもとっても大切

図2 子ども向けの「いのちとからだの10か条」

### コミュニケーションの患者の課題

- ・ 話すポイントを簡潔にまとめているか
- ・ 誰もが理解できる言葉や表現を使っているか
- ・ 相手に自分の状況を理解してもらえるように話しているか
- ・ 一方的に自分の訴えや話ばかりしていないか
- ・ 思い込まないように質問や確認をしているか
- ・ 感情的に話していないか
- ・ 医療の不確実性と限界を理解しているか
- ・ 自分で考え自己決定しているか

図3 コミュニケーションの患者の課題

日常のコミュニケーションの上級編であり、応用編なので、まずはこれを豊かにして、医療現場に患者の側から新しい風を吹き込みましょう。そのためには自分のコミュニケーションの癖を知り(図4)、語彙を増やし、思いを的確に言語化し、質問と確認を癖にすることが大切になります。良かったこと、嬉しかったことは、それを積極的に伝えることでコミュニケーションの潤滑油になり、ポジティブフィードバックにもつながりますので、これもぜひ、実行してください(図5)」と締めくくりました。

### 自分のコミュニケーションの癖を知る

- ・相手に言いたいことが伝わらないときはどんなとき？
- ・相手の話を理解するときはどうしているか？
- ・話し方の癖は？
- ・どういう相手が苦手か？
- ・相手が理解したかどうかをどうやって確認しているか？

図4 自分のコミュニケーションの癖を知る

### コミュニケーションの改善のために



図5 コミュニケーション改善のために