情報・提言・解説・調査・事例でおくる
看護管理職専門総合情報誌

第7巻第134号　2002年2月1日発行(毎月1日・15日発行)
平成8年8月2日　第3種郵便物認可

婦長主任新事情

●管理実務 ●業務改善 ●患者サービス
●経営参画 ●組織運営 ●教育育成
●人事労務 ●サプライ ●環境整備
●医療行政 ●医療団体ニュース

No.134 2002 2/1

看護部取り組み実践事例
その4 組織活性化編

佐田整形外科病院
職員のモティベーションを向上 ……4
カンパニープログラムによる組織活性の効果
医療法人社団正樹会 佐田整形外科病院 副婦長 前田香り

看護部長として取り組んだこと **外来看護を核とした看護の充実** ……11
「外来患者療養相談室」を核とした活動／「訪問看護事業室」の開設／外来プライマリナーシングの構築
社会保険船橋中央病院 前総看護婦長 岡本典子

<3回シリーズ>
ナーシングケースマネジメントとクリティカルパス ……51
シリーズ1 **アメリカ医療サービスの実際**
アメリカ医療の変遷 ―マネジドケアの歴史と包括医療
医療サービスの質／質の考え方・質の目的と実践管理
浦添総合病院 副院長 永池京子
シリーズ2「ケースマネジメントの展開」2月15日号
シリーズ3「クリティカルパスの実践」3月1日号

続 **チェックリストで新しい自分づくり** 婦長・主任と人間関係編 ……17
◆「上下世代のつなぎ役としての自覚」「組織の一員としての基本的心構え」が必要
◆「後輩指導のポイント」についての実践指導ができてなくてはならない
◆「上司の補佐役」をきっちりやってのけなくてはならない
人材育成コンサルタント 守谷雄司

速　報　2002年企業の春季賃上げ予測 "賃上げする"は2社に1社　<産労総合研究所調べ> ……84

連載

こころを開くコミュニケーションの技法 短期連載① 濱田恭子 79
好感を持たれるということ

看護管理者のための自己啓発
書に学ぶ② 小島俊雄 82
人材育成のあり方を考えてみる

晴耕雨読⑦ 碓井静照 2
統計のはなし④ 久米益雄 3
産業・社会の動き⑩ 小林謙一 86

管理と情報 ⑥

医療と福祉の連携 水巻中正 44
「名は体を表す」とは

看護管理者のための
人事管理基礎講座 楠田丘 46
評価と査定の違い ―― 人事考課の要件

職場組織をマネージする 杉万俊夫 48
新しいグループ・ダイナミックス その2

産労総合研究所

短期連載

こころを開くコミュニケーションの技法 第1回

好感を持たれるということ

カウンセリングルーム Co.koro 所長 濱田恭子

あなたは、どんな人にこころを開けますか？

今までの人生の中でこころを開いて話せた人はどんな人でしたか？　多くの人は「この人なら自分のことを分かってくれる！」と思えた人にしかこころを開いて話すことができません。人は長い年月をかけてそのような関係をつくりあげてゆきます。けれども、私達の仕事は、その関係を短時間で構築する必要があります。短い時間で患者さんから「信頼できる人」と思っていただかないといけないのです。

その時の一番のポイントは初対面の時から「この人、なんとなく好感が持てる！」と患者さんに思ってもらうことです。この関係をつくることがとても大切です。

そこで、こころを開くコミュニケーションの技法の基礎として「好感が持てる」ためには、どのようにすればよいかを紹介させていただきます。

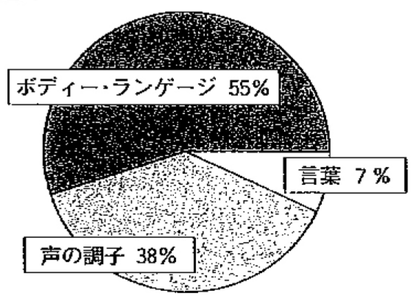
さて、人はどのようにして他人に好感を持つのでしょう？　なんとなく感じる印象でその判断をしているのではないでしょうか。それは「雰囲気がいい」「相性がいい」「呼吸が合う」など、とても曖昧に表現されます。なぜこのように曖昧になるのかを裏づける研究結果があります。

グループの前で発表した時、何によって発表が印象づけられるかについての研究です(M.Argyl et al.,in British Journal of Social and Clinical Psychology Vol. 19,1970,pp 222～31：図1)。

55%がボディー・ランゲージ(姿勢、ジェスチュア、視線の合わせ方)、38%が声の調子、そして、わずか7%が発表の内容でした。このことからも分かるように、私達が何かの印象を持つ時、言葉以外の要素で判断されていることが多いようです。ですから「なんとなく好感が持てる」人になるために最初にできることは、言葉以外の要素を大切にすることです。

あなたの信頼できる人を思い出してみてください。その人は、タイミング良く適切

図1



なアドバイスをくれませんか？「この一言を待っていたのよ！」というような言葉を掛けてくれませんか？　信頼できる人は、その時の自分が一番欲しい一言を話してくれます。けれども、私達は、初対面や、まだお会いして間もない患者さんに、そんな気の利いた言葉を掛けることはできません。もしかすると、お付き合いが長くなっても不可能かもしれません。一般的に良いとされている言葉でも人は傷つくのですから（この事や、気の利いた言葉を掛けるようになるための方法については次回以降に紹介させていただきます）。

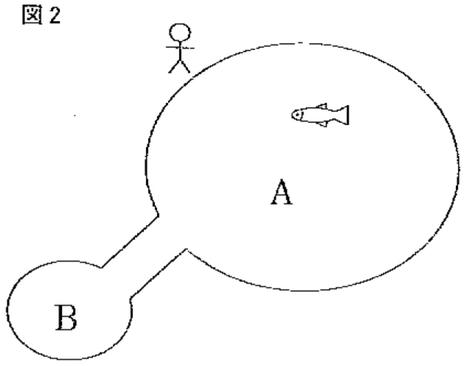
もし、気の利かない言葉や、傷つけるような言葉を無意識に使ってしまった時、相手が受けるダメージを最小限にしてくれるのも言葉以外の要素です。同じ内容の話でも、話す人が違うと意味も違って感じた経験はありませんか？　同じ言葉でも言い方の違いで異なる印象を受けたことはないですか？　たとえ言葉が少々気に入らなくても、言葉以外の要素で好感を持ってもらうことができるのです。

言葉以外の要素ををどのように
コミュニケーションに有効に活用すれば
よいのでしょうか？

ここでクイズを出します。

これは以前にも出版物※1に掲載したり、講演先や研修会でもよく披露しているものです。その時の参加者の方とのやりとりを以下に紹介します。

図2



筆者：池に魚がいます（図2）。この魚は困っています。しかし、AからBの場所に移動できれば困り事から解放されます。岸にこの魚を助けたいと思っている人がいます。さて、あなたならどうやって魚をBの場所に移動させますか？

Cさん：餌を与えながらBまで誘導する！

筆者：Cさんには、この魚の好みの餌が分かりますか？　それを知るために、いろいろな餌を次から次へと池に投げ込むと魚はイライラして、ストレスを溜めませんか？池も濁ってしまうかもしれません。ところで、この魚は今餌が欲しいのでしょうか？

Dさん：網ですくって移す。

筆者：ただでさえ問題をかかえて困っている時に、突然網ですくわれて息ができなくなった魚の恐怖を考えてみてください。たとえ、Bという安全な場所に行けたとしても、その恐怖がトラウマになり、いつも恐怖におびえビクビクしながら毎日の生活を送ることになるかもしれません。それで魚は幸せなのでしょうか？

Eさん：池の中に入ってBまで追い込む。

筆者：突然、人間が池の中に入ってくる！　魚はただただ恐怖に震えながら、逃げ回り、生きる力を使い果たしてしまうかもしれません。

それでは、少し恥ずかしいのですが解答は、「魚に変身する」です。同じ魚に変身したあなたは、池に入ります。困っている魚も同じ魚なので驚きません。そして、あなたはゆっくりとその魚に近づき、寄り添いながら、同じ方向へ、同じスピードで、まるで一緒にダンスを踊っているかのように、しばらく泳ぎます。そして、あなたが少し方向を変えたとしても、相手が自然についてきてくれるようになるまで一緒に泳ぎます。そして、そうなった時、あなたはゆっくりと目的地へと泳いでいくのです。そうすれば、魚は、とても自然に、いつの間にかあなたと一緒にBにたどり着いています。

大切なことは、同じ魚になるということです。同じものは近づいても違和感がなく、自然に受け入れることができます。これがなんとなく好感が持てたり、心地好かったりする感覚です。

でも、私たちは相手に変身できません。ですから、相手と同じである印象を相手が持てるように言葉以外の要素をすべて同じにします（もちろん言葉も合わせればより良いのですが、それはまた後日）。

そうすれば、相手は安心して、あなたについていくこともできるし、リラックスして自由に振る舞えるのです。自然にこころを開いて話してくれ、そして、より良い治療に向けての協力関係を築くことができるのです。

それでは、具体的に何をすればよいかを紹介します。

患者さんと話す時、「姿勢」「動き」「呼吸」「話すスピード」「話すリズム」「声のトーン」をよく観察し、すべてを同じに合わせます。とはいっても「動き」などそのまま真似ては、失礼になることもあります。そのような時は、他の部位で小さく真似ます。「声のトーン」も無理のない範囲で合わせます。

「呼吸」「話すスピード」「話すリズム」を同じにするのはとても効果的です。上手に自然にできるようになると、相手に心地好い一体感を感じてもらえます。研修会※2ではこれらを約1日かけて練習します。参加された方は、半信半疑で現場で実践され、効果を実感されています。驚きながら嬉しそうに成果を報告してくれます。慣れるまでは難しいですが、1週間に1つずつ練習してください。まずは明日、患者さんのお世話をする時、呼吸だけを合わせてみてください。

それでは、次回は「言葉を合わせる」について書かせていただきます。

※1：『ブリーフサイコセラピー研究9』、カレントトピックス2．P174～181　亀田ブックサービス

※2：『ココロカウンセリング研究会』
問い合わせ先　TEL 06－6263－6768

こころを開くコミュニケーションの技法 第2回

「同じ」であることに生まれる“安心感”

カウンセリングルーム Co.koro 所長 濱田恭子

今回のテーマは、「言葉を合わせる」と「考えを合わせる」です。前回、「魚のクイズ」でご説明しましたように、誰かを援助する時の基本は「同じ」であることです。どんなに役に立つ有効なことや言葉も、それが患者さんに違和感や違いを与えてしまうと、恐怖や疑惑、不安や落胆につながります。大切なのは安心して聞いてもらえることです。そして、その安心感は「同じ」であることで生まれます。患者さんの使う言葉をよく聞き、「同じ言葉」、「同じ考え」でフィードバックすることが重要なのです。

「同じ言葉」とは、単語です。例えば、患者さんが「家のコンピュータが…」と話されたら「へエー！パソコンがねえ…」と置き換えないことです。この場合「コンピュータ」は普段患者さんが慣れ親しんだ言葉で、「パソコン」は、聞き手がよく使う言葉です。この患者さんにとっては、「コンピュータ」と聞けば、まさに今、話そうとしている、家の「それ」が目に浮かびますが、「パソコン」と返されると、電器店のパソコン売り場を思い出すかもしれません。そうなると、患者さんは、頭の中でイメージを切り替える作業をしなければ、話を続けることはできません。その作業は、状態のよい時は、苦ではないのですが、心や身体を病んでいる患者さんにとっては、そのイメージを入れ替える作業だけで疲れてしまい「話そうと思ったけれど、話し難かったから止めました」とか「あの人は話し難い！」と言い、話を途中で止めてしまいます。

普段の会話では、いつも使い慣れた言葉で置き換えます。（「原付き」を「ミニバイク」、「お化粧」を「メイク」など）そしてそれは無意識で自動的に行われます。会話を治療的に有効なものにするには、まず、患者さんが楽に話せ「この人と話したい！」「この人は話し易い！」と思ってもらうことです。そのためには常に、意識的に注意をはらい「同じ言葉」を使うように心がけることが必要なのです。

次に「同じ考え」についてです。対話の醍醐味の１つは、会話の中で、新しい考え方や情報、違う意見が聞け、思考が広がり人間として成長することにあります。しかし、そのような意味のある会話ができる背景には、まず、相手が信頼できる人であること。相手の考え方に興味が持て、テーマに深く感心があること。そして、その話題について、ある程度、納得できる意見を持ち、それを話せること。そして何よりも、その時の精神状態がよいことです。精神状態がよければ、他の条件が不十分でもうまくいくかもしれませんが、精神状態が悪いとすべてが満たされてもうまくはいきません。そして、患者さんたちは、悪い時のほうが多いのです。ですから、患者さんが心からあなたを信頼し、何かに興味を持ち始め、精神状態がよくなるまでは、考え方においても、「同じ考え」が必要になります。繰り返しますが、どんなに有効なことでも、それが患者さんに違和感や違いを与えると、患者さんは恐怖や疑惑、不安や落胆を強く感じます。そして、あなたを「恐い人」「感じ悪い人」と思うのです。

それでは、具体的に「考えを合わす」方法についてご紹介します（分かりやすくするために、悪い例を少し誇張して説明します。失礼をお許しください）。

＜事例１＞ある産婦人科で初産の妊婦さんが陣痛で苦しみ始めた。

患者さん：「痛いよーツ！痛いよーすごく痛いよー！」

看護婦さん：「まだまだ。こんなものじゃないわよ！」

患者さん：（ヒャーッ！　不安、痛み倍増）

「まだまだ痛くなる」これは正しい情報です。でも今それを伝えると、より不安にさせ、痛みもさらに強くなるでしょう。ですので、ここで「考え方を合わす」と、今、患者さんは「すごく痛い」と考えていますので、

良い例：「痛いよねぇー痛いよねぇー、初めてだからね、すごく痛みを感じるよね。だけど大丈夫だからね。一緒に頑張ろうね」

このように、考え、言葉を合わせます。

＜事例２＞ある内科病棟。高血圧のため入院が長引き、早く家族の元に帰りたいと願う主婦。食事制限に疲れた夕食時。

患者さん：「ねえ、看護婦さん！　ちょっとだけお醤油かけてもいいですか？　何日も味の無いもの食べて辛いです。もう食欲もない！」

看護婦さん：「ダメですよ。醤油には塩分が含まれているからね。血圧が上がるからね。身体によくないからね。絶対に使わないでくださいね」

患者さん：（落胆。さらに気力が無くなる）

塩分はダメです。すべて患者さんのために正しく、よい情報です。ですが、患者さんは醤油に塩分が含まれていて、身体によくないことを、十分ご存じです。知っているけどできないことを他人に丁寧に説明されると、自分がより惨めなくなります。ですから、この場合患者さんは「醤油をかけたい」「辛い」と考えていますので、

良い例：「そうですね。もう何日もこんな食事だもの、辛いよね。お醤油ぐらいかけたいよね。辛いの分かるわ。辛いのによく我慢されますね。大変だけど、もう少しだけ我慢してもらえないですか？早くご家族のところへ帰ってもらいたいの。でも、どうしても無理だったら、一度先生に相談してみましょうね」

このように、考え、言葉を合わせ、それとなく誉めます。なかなか難しいですが、少しずつ練習してみてください。この技法をさらに修得されたい方は、研究会(１)にご参加ください。

次回は、今回最後にご紹介した「それとなく誉める」ことについてお話します。

(1)ココロカウンセリング研究会(tel 06－6263－6768)
ゴールデンウイーク集中コース／基礎コース
2002,4月27日～29日、応用コース2002,5月3日～5日

こころを開くコミュニケーションの技法

「褒める」ことのもたらす効果とは

カウンセリングルーム Co.koro 所長 濱田恭子

今回お話しさせていただくテーマは、「褒める」です。

前回までにご説明しましたように、誰かを援助する時の基本姿勢は「同じ」であることです。どんなに役に立つ有効な行為や言葉も、それが患者さんに違和感や違いを与えてしまうと、患者さんは恐怖や疑惑、不安や落胆を味わいます。患者さんに安心してこころを開いてもらうためには、「あなたと私は同じ気持ちや考えを共有している」ことを、しっかりと患者さんに伝える必要があります。そのために、有効なのが「褒める」ことです。

自分が「うまくやれた！」と思っていることを、誰かが「うまくやれましたね！」と褒めてくれたら「同じことで感動できる同士」という感覚が芽生え始めます。この感覚はとても嬉しく、元気になれます。

そして、人はここち良く褒められると「他人から認められた」「自分もなかなかうまくやれている」という自己効力感が高まり、徐々に自分に自信が持てるようになります。そうすると、順調に進まない現実に対しても「今はダメだけど、そのうち何とかなるかもしれない」と、少し未来に希望を持つことができ、「ゆっくりとできることから、ちょっとだけ頑張ってみようかな」と考え始められるのです。

しかし、このように「褒める」のは、かなり難しい作業です。褒め過ぎても、褒め足りなくてもうまくいきません。相手がここち良く受け取れる分量だけ褒めることが重要です。相手のほしい量を正確に推測するには、ある程度のトレーニング*が必要です。

ですので、今回は「褒めること」についての基本的な考えと「なにを褒めるのか」を紹介したいと思います。

それでは、また具体的な例で説明します。

≪事例≫ーある内科の診察室ー

糖尿病と高脂血症で指導入院後も、コントロールがうまくいかず、定期健診に来た、揚げ物と缶コーヒーが大好きな45歳の独身男性、長距離トラック運転手。データ結果は以前より悪かった。

患者さん：「早く良くなりたいから、コンビニの唐揚げ弁当はやめて、そばにしたし、ドライブインでも豚カツ定食を我慢して、ざるそばにしているのに。いろいろ我慢しているのに、どうして結果が悪いのかなあ、なんでダメなのかなあ。もう、どうしたらいいか分かりません。もう、うんざりです」

看護者：「何故でしょうね？　まだ缶コーヒーを飲んでますか？」

患者さん：「前は1日に10本飲んでたけど今は食事の後と、食事の間に2、3本だけですよ」

看護者：「えー！まだやめてないの。1日に6本も飲んでるの！缶コーヒーをやめないとダメですよ」

患者さん：「……」

看護者：「揚げ物も本当に食べていませんか？」

患者さん：「夜、どうしても我慢できない時にちょっとだけ」

看護者：「やっぱり！油をもう少し減らさないと、体重は減りませんよ。それから、缶コーヒーは絶対にやめてくださいね」

患者さん：「……」（落胆）

この看護者は患者さんを「落ち込ませよう」と思って、この会話をしているのではありません。患者さんを「責めよう」とも、思っていないでしょう。早く正常値になってほしいと願っているので、患者さんの「どうして結果が悪いのか」「なにがダメなのか」という問に対して正しい情報を探し、答えているのです。けれども、この患者さんはそれを求めているのでしょうか？

気分が落ち込んだ状態で「なんで自分はダメなのか」という言葉は、「もう八方、手を尽くしてやってみた。もう何をどうすればよいのか分からない。もう、疲れた。もう、頑張れない」という意味の場合が多いのです。

少し考えてみてください。あなたの大切な友達が、とても落ち込んで「いったい、私の何処がいけないの！」と泣き崩れた時、「あなたね、あの時○○したでしょ？　この前だって△△してたじゃない。あなたの○○も△△も、とてもダメなことよ！やっぱりそういうことはやめないとね」と友達に言うでしょうか？　それは相手をどん底に落としてしまう言葉です。このような時は、たぶん自然に「あなたにはこんな良い所があるのよ」と相手の良い所、好きな所をたくさん伝えたり、「あなたはあなたなりに頑張ったじゃない」と今までの努力や工夫を褒めたりしませんか？　そして、友達が少しずつ元気になり、明るく「同じ失敗をしたくないから、やめたほうが良いことがあれば教えて」と聞かれたら、知っている情報を伝えるかもしれません。

相手が落ち込んでいるときは、まず、落ち込んでいることに対して安心できるようサポート（次回詳しく説明します）し、今までの努力や工夫を労い、本人がうまくやれていると思っていることを褒めます。

ですから、この患者さんの場合も「もう、うんざり」とかなり落ち込んでいますので、まず、努力や工夫を探して褒めます。

例えば、「へー！揚げ物あんなに好きだったのに、よくおそばに変えられたね。豚カツは好物でしょ。よく我慢したわね。おそばは血糖値が上がりにくいからとてもいいのよ。よく頑張ったわね。缶コーヒーも1カ月で4本も減らせたのね。働いていたら、ストレスも溜まるわよね。そんななかで、好きな物を食べずに我慢するのって大変なことよ。本当に頑張ってるわね。えらいわ。まだ結果には出てないけれど、今のままで良くやれているから、大変だけど続けていくと必ずいい結果が出ますからね。応援していますよ」

データ結果が悪いので、正確には、今のままでは良くありません。けれども、この患者さんのように回りからはそう見えなくても、自分なりに必死で頑張っていて、でも、うまくいかず、疲れ果てている方に、「もっと頑張れ」というメッセージを伝えてしまうと、自棄を起こしてしまい、今までできていたこともできなくなります。また唐揚げや豚カツを食べ、缶コーヒーも1日10本も飲むでしょう。そうなるよりも、現状維持のほうが遥かに良いのです。

現状がうまくいっていない人は、必ず多くの人に怒られ続けています。そして、自分で自分を叱っています。

そんな時、また怒られるだろうと覚悟して行った病院で、医療従事者に少しでも褒められることが、明日からの頑張るエネルギーになるかもしれないのです。

知的障害のため返事のコントロールができない27歳の息子の横で「ゆっくりね、ゆっくり食べようね、ゆっくりね」と言い続けながら食事の補助をしているお母さんを見つけた看護者は、「いつもそう言いながら寄り添っていらっしゃるのですか？　お母さんえらいですね。とてもいいアイデアですよ。いいですよ。これからも続けてくださいね」と言いました。

母親は「いつも怒られるばかりで、褒められたのは初めてです」と言って泣きました。この出来事がきっかけで今までとても暗い表情だったその母親は見違えるほど、どんどん明るくなりました。

今日から、患者さんのできていないことよりも、できていることや、うまくいっていなくても少しの努力や工夫を多く見つける練習をしてみてください。

次回は「褒め方」について書かせていただきます。

※ココロカウンセリング研究会(tel 06－6263－6768)
ゴールデンウイーク集中コース（下記参照）

短期連載

こころを開くコミュニケーションの技法 第4回 「褒め方」のコツとは

カウンセリングルーム Co.koro 所長 濱田恭子

今回お話しさせていただくテーマは、「褒め方」です。前回は「褒めること」についての基本的な考えと「なにを褒めるのか」を紹介しました。患者さんのできていないことを注意するよりも、できていることを少しでも見つけ「褒める」ことが大切であることを説明しました。

現状がうまくいっていない人は、いつも身近な人に怒られています。そして、自分でも自分を叱っています。そして、何に対しても自信を失っているのです。だからこそ私たちは、なくしてしまったその自信を、一日も早く取り戻してもらえるよう、日々努力を重ねています。

自信を喪失している時に必要なのは、自己効力感です。それは、「自分もなかなかうまくやれているかもしれないなあ」「今は状態が悪いから仕方がないけれど、これを乗り越えたらなんとかやっていけるな！」「今までもなんとかやってきたのだから、焦らずにできることから頑張ってみよう！」と継続して考えられる力です。この力を育てるためには、今のその人を肯定することがたいへん重要です。

相手が「自分は肯定されている」と心から思えるには、相手の考えや行為を当然ですが肯定する必要があります。そのためには、それに同意し、その同意を強めるために褒めます。

医療従事者の仕事のひとつとして何かを教えたり、注意したりすることは大切です。けれども、その行為は、精神状態が悪い患者さんにとっては「あなたは間違いを犯す人よ」「あなたはダメな人よ」というメッセージを同時に与えてしまうのです。

先日、私の治療を見学された医師が「どうして、何も教えていないのに良くなるのだろう？」と不思議そうにおっしゃいました。「教えないから良くなるのでしょう」とお答えしたところ、「頭では理解できるのですが…」と困惑されてしまいました。治療者として患者さんに適切な教育をする義務があるし、間違ったことに対しては注意するのも当然です。でも、もし、それで患者さんをうまくサポートできない時は、注意を止めて、患者さんの考えや行為を肯定し、今、できていることを褒めることが治療的に有効なのかもしれません。

幸いなことは、一般的に慢性疾患で病院を訪れる患者さんは医師や看護師に注意され、怒られるかもしれないことを覚悟して来ます。ですから、そこで褒められると、かなり気分が良くなり、自己効力感が高まります。ですから、素直にストレートに褒めてもほとんどの場合うまくいきます。ただ、精神疾患の患者さんには少し複雑な技法が必要な場合がありますので、また機会がありましたらご紹介します。

それでは、「注意を止めて患者さんを肯定し、できていることを探して褒める」を具体的な例で説明します。

≪事例≫ーある内科病棟ー

42歳独身男性。高血圧を伴う慢性腎炎で1週間の指導入院中、2日目の夕食時。手持ちの「ふりかけ」をご飯に掛けて食べているところを、看護師に見つかった。

［悪い例］

看護師：「ふりかけはダメですよ。ふりかけは塩分が高いからダメなんですよ。食事はここに出ている物以外は食べないでください！」

患者さん：「……」

（ふて腐れる。明日は看護師に見つからないように、ふりかけを掛けようと思う）

［良い例］

看護師：「お食事、まずいですか？」

患者さん：「これ、味が全然なくて食べれないです」

看護師：「そうですよね。味ないですよね。腎臓食は、おいしくないですよね」

患者さん：「……」

看護師：「大変ですよね。まずいものね」

患者さん：（ふりかけの掛かったご飯を見ながら）「でも、ダメなんですよね」

看護師：「あー。理解してくださっているんですね」

患者さん：「ええ、まあー……」

看護師：「ありがとうございます！」

患者さん：「……」（「明日からは我慢しよう」と思う）

前回までに、説明していますので、だいたいはご理解いただけると思います。とにかく、患者さんのミスを見つけても、注意をしないで、その行為や考えに肯定的な同意をし、しばらく会話を続けます。そして、その会話の中で今できていることを見つけて褒めるのです。ほとんどの患者さんは何が良くて、何が悪いのかをよく知っています。ですから、肯定的な会話を続けていると、患者さんのほうから「本当はいけないことと思っている」という気持ちを聞ける機会が多いのです。必要な情報は、情報として最初に伝え、それ以降は、間違いを見つけても、間違った行為に注目するのではなく、「何故それをしなければならなかったのか？」「何が辛くて、何がイヤなのか？」その行為、行動、発言の中に隠された、「肯定的な気持ち」に焦点を当て、その気持ちに同意し、その気持ちを肯定して、今それが叶わないことをねぎらってください。前述した事例の「肯定的な気持ち」は「おいしい物を食べたい」です。この気持ちは誰もが持っているし、誰も否定することはできません。「おいしい物を食べたい」という気持ちに肯定的な同意をして、今、それが「食べられない」ことでの、ほねおりを慰め、労をねぎらうのです。

最後に褒める時、気をつけていただきたいことを書いておきます。次回詳しく説明しますが、患者さんが嫌だと思っていることを「褒めない」ことです。また例でみてみましょう。

≪事例≫ーある内科の診察室ー

頑張り屋の45歳男性。慢性肝炎でＧＯＴ、

ＧＰＴ共に200ＩＵ／ℓを超えている。医師の指示どおり、営業職をデスクワークに変えてもらうことが、上司の理解で可能になった。

看護師：「よかったですね。いい上司ですね。理解してくれたのですね。こんないい上司いませんよ。これで楽ですね。本当によかったね」

患者さん：「……！」（怒り→何がいいんだ！私は営業がしたい！今まで頑張ったのが水の泡だ！このままだとリストラになるかもしれないのに。何がよかっただ！）

次回はこのようにならないための工夫をご紹介いたします。

短期連載

こころを開くコミュニケーションの技法 第3回

あなたのその一言が患者さんの心を開く

カウンセリングルーム Co.koro 所長 濱田恭子

今回お話しさせていただくテーマは、「観察」です。

前回は「褒め方」を紹介しました。患者さんの「間違った行為」を見つけた時、注意や教育をする前に、その行為に至った「思い」を上手に聞き出します。その方法は、患者さんの話に肯定的な同意をしながら、しばらく会話を続け、その会話の中で少しでもできていることや、行為には現れていなくても、理解できていることを探します。そして、それに対して、褒めたり、お礼を言うことを繰り返します。ほとんどの患者さんは何が良くて、何が悪いのかを知っています。ですから、肯定的な会話を続けていると、患者さんのほうから「本当はいけないことと思っている」という気持ちを聞ける機会が多いのです。必要な情報は、情報として伝え、それ以降は、間違いを見つけても、間違った行為に注目するのではなく、「何故それをしなければならなかったのか？」「何が辛くて、何がイヤなのか？」その行為、行動、発言の中に隠された、「肯定的な気持ち」に焦点を当て、その気持ちに同意し、その気持ちを肯定して、今それが叶わないことでの、ほねおりを慰め、労を謝するのです。

患者さんのできていないことに注目するよりもできていることを少しでも見つけ、それに「敬意を払う」ことが大切です。

それでは、前回最後にご紹介した「患者さんが嫌だと思っていることを褒めない」について説明します。先日あるサークルの仲間と遊びに行った時、初対面の若くて背の高い女の子に思わず「背が高くていいね」と声をかけてしまい「それ、あんまり嬉しくない！」と怒られました。慌てて「カッコイイよ！綺麗だし、モデルになれるかもね！」と言ったら少し喜んでくれました。当然のことですが、自分がイヤだと思っていることを褒められても、あまり良い気分にはなれません。褒める時は、その事柄を相手がどのように評価しているのかを聞き出し、相手の評価どうりに同意し、その評価を肯定します。そして、そのプロセスの中でその人なりに少しでも工夫したり、努力していることを探して褒めます。それでは、前回の事例で具体的にみてみましょう。

≪事例≫ーある内科の診察室ー

頑張り屋の45歳男性。慢性肝炎でＧＯＴ、ＧＰＴ共に200を超えている。医師の指示どうり、営業職をデスクワークに替え

てもらうことが、上司の理解で可能になった。

［悪い例］
看護師：「よかったですね。いい上司ですね。理解してくれたのですね。こんないい上司いませんよ。これで楽ですね。本当によかったね」
患者さん：「……！」（怒り）
（何がいいんだ！私は営業がしたい！今まで頑張ったのが水の泡だ！このままだとリストラになるかもしれないのに。何がよかっただ！」

［良い例①］
看護師：「デスクワークになったのですね」（普通のトーンで）
患者さん：「そうなんですよ…」（暗い表情）
看護師：（暗い表情）表情を合わす
患者さん：「辛いです……」（暗い表情）
看護師：（暗い表情）「そうですよね」
患者さん：「こんな病気になっても、今まで営業で頑張ってきたのに……」（暗い表情）
看護師：「病気をかかえながらね。大変でしたね。本当に頑張られましたね。頑張ってこられただけに辛いですよね……」
患者さん：「そうなんです…早く営業に戻りたいです」（少し前向き）
看護師：「早く営業に戻れるように、しばらく治療に専念しましょうね。応援してますからね」
患者さん：「はい」（少し明るい表情）

患者さんの状況が違うと下記のような会話になるかもしれません。

［良い例②］
看護師：「デスクワークになったのですね」（普通のトーンで）
患者さん：「そうなんですよ。助かりました」（明るい表情）
看護師：（明るい表情）「ほんと、助かりますね」
患者さん：「上司がね。理解してくれたんですよ。良かった」（明るい表情）
看護師：（明るい表情）「良かったですね」

相手がその事柄に対してどのような「思い」を持っているのかを理解しないと同意はできません。ですから、まず「思い」を聞き出します。そのための方法としては、最初にその事柄に対して何の評価も持たずに、ただ言葉だけを投げかけて相手の反応を待ちます。そして、相手をよく観察し、反応に合わせて次の言葉を選びます。表情も相手に合わすと効果的です。時々、言葉の内容と表情が一致していない時もありますが、その場合も言葉と表情の両方を同時に合わすとよいでしょう。大切なことは、患者さんをよく観察して反応に敏感に気付くことです。

どんな言葉を楽しく嬉しそうに語るのか？　どんな言葉を悲しく辛そうに語るのか？　そして、楽しく嬉しそうに語った言葉を覚えておいて、数多くその言葉を患者さんに言ってみてください。その言葉を聞くたびにちょっと嬉しい気分を味わえ、少し元気になれるでしょう。

山登りの大好きな主婦が交通事故で足が自由に動かせなくなりました。リハビリの途中で自暴自棄になった時、看護師との会話の中で「子供に助けてもらいながらなら、また山に登れるかもしれない」ことが語られました。その日から、看護師はその方の顔を見るたびに「子供と一緒に山登り！」、「子供と一緒に山登り！ですよね」、「子供と一緒に山登り！がんばりましょう」と何回も何回も声をかけました。その方は、辛いリハビリに耐え、今不自由ながらも、子供さんと山登りを楽しんでおられます。

私がいつも、カウンセリングの中で考えていることは「どうすればこの人の気分がよくなるのか？」です。気分よく楽しく話せる相手には、自然に心を開いてくれます患者さんに敬意を払い、「思い」を尊重し、よく観察しながら良いところを見つけ、フィットする言葉がけをしましょう。患者さんは、あなたのその一言を心待ちにしているのかもしれません。