

# みる・きく・つたえる

「コミュニケーション研修からの報告」

>>上

命と向き合う医療現場ではちょっとした勘違いや伝達ミスが重大な医療事故につながる可能性がある。そんな中、山陰両県の病院で、コミュニケーション向上研修に取り組みケースが増えつつある。医療現場だけでなく、コミュニケーション力の養成は、さまざまな職場の共通課題。松江市内の病院で進められている研修の様子を、3回にわたって紹介する。

(生活文化部・平田智士)

同研修を山陰の病院で先駆けて取り組んだのは、鳥取市の鳥取県立中央病院。医者の考えを患者に一方的に伝えがちな診察室の現状に「このままではコミュニケーション力が弱る」と危機感を覚えた同院の医師が4年前、とっとりコミュニケーション研究会の会長を務める鳥取大医学部の

## ● 伝える ●

高塚人志准教授(59)に依頼したのがきっかけだった。

その後、ロココミで、鳥根県にも波及し、松江医療センター(同市上乃木5丁目)では、2008年に研修がスタート。09年度も月1回のペースで研修を重ね、看護師や理学療法士、作業療法士、検査技師、栄養士、事務職員ら約30〜40人が受講し、全6回中5回を終えた。

◆ ◆ ◆  
会場では、背中合わせの二人が電話でやり取りしてい

## 言葉だけ 思いはすれ違い



電話のやり取りだけで、図形を伝えるセミナーを体験する医療従事者—松江市上乃木5丁目、松江医療センター

る。お題は「図形」。5分間という時間の制約がある中で、一方が見た図形を、言葉で伝え、受け手がその形を描いていく。受け手には、お題は一切知らされていない。

「半径3センチの円を描いて、2時の方向から直径の4分の

3まで直線を引いて」「ごめん、もう一度言って」。お互いの思いがすれ違い、焦りだけが募る中、時間切れが告げられた。

終了すると「ふりかえりシート」に、自己評価を記入する。理学療法士の中山真喜さん(23)は「簡単だと思っていたけど……」とため息をついた。

「課題は、図形を描くことだと伝えて目標を定めなければ、うまく進まない」と高塚准教授。研修では、出題のルールを伝えず話し始める受講者も多く、相手の言葉をそのままメモした答案用紙もあった。

「何で分かってくれないんだ」といういらだちと「相手言っていることがどうしてイメージできない」という

戸惑いが交錯する中で、「慌てなくても大丈夫だよ」「落ち着いてやろう」と気遣い、不安を解消する余裕などなかった。

ひと息ついた後、会場から「日ごる忙しくて、簡潔に物事を済ませようとする自分に気付いた」「相手の事を思いながら接する姿勢が欠けている」という声が続いだ。

この体験学習で、受講者は「言葉だけの意思疎通は難しい」と気付き、相手の表情などからもメッセージを受け取るコミュニケーションの基本を再認識することになる。

「相手の気持ちを察しながら自分の気持ちを伝える」ところにコミュニケーションの本質がある」と高塚准教授は受講者に語り掛けた。

# みる・聴く・つたえる

「コミュニケーション研修からの報告」

>>中

「おばあちゃん、なんで食べないの？ このデザート大好きでしょ？」「一口だけでも食べてみようよ」。黙り込むお年寄りに、家族が畳みかけるように問い掛ける。お年寄りはうつむき、心を閉ざした。

松江医療センター(松江市上乃木5丁目)では、対患者、

## ●くみ取る●

対職員同士のコミュニケーション能力を高めようと、昨年9月から研修を重ねる。

状況や役割を設定し、即興劇でテーマに取り組むロールプレイも研修の手法。研修は、手足が不自由となり施設の手洗いサービスを利用する高齢者役と、自宅で介護する家族役が2人1組となった。

## 言葉の裏にある気持ち

テーマは、「最近太った」と知人に指摘されたショックで甘味を受け付けなくなったお年寄りの心の内をのぞくという設定。家族役は、その理由を知らされない中でロールプレイは始まる。

大好きなデザートだが、これ以上太りたくない。しかし理由を言えず、「欲しくない！」「二点張りのお年寄りに、解決の糸口が見えない家族は弱り果てる。

その様子をじっと見ていた講師の高塚人志鳥取大医学部准教授(59)が口を開いた。「家族役のみなさん、おばあちゃんの本当の気持ちを分かるうとしましたか。食べさせようと押し付けているだけではないのですか」。

普段から患者に接することに慣れている医療従事者であ

っても、この傾向は少なくな

い。ロールプレイを再開すると、受講者の動きに変化が始まった。「何かあった？」「いつでも相談してね」。相手と視線を合わせて顔を近づけ、手を握りほほ笑みかける。相づちを打つ回数も増えた。

研修を自己評価する「ふりかえりシート」を書き込みながら、矢倉みどり看護師長(51)は「経験を生かせると思っていたが、いざ始めると相手の気持ちの扉を開ける鍵を持っていないことに気が付いた」と悔しげに話した。

悲しい表情、元気のない声で発した「欲しくない」「理由は言えない」という言葉の裏にある気持ちをどれたけ察することができたか。

高塚准教授は「理由は分かるなくても、まず相手の言葉を受け入れることから、コミュニケーションが始まる」と指摘する。

(生活文化部・平田智士)



相手を安心させるため、視線を合わせ、ほほ笑みかける受講者—松江市上乃木5丁目、松江医療センター

