

独立行政法人 国立病院機構 南九州病院 院長雑感(103号)

■ 信頼されるコミュニケーションのポイント

一読して素晴らしい内容の総説（臨床老年看護 09年 9/10号・・・日総研出版）で、福岡かつよさんにとっては初めての経験かと思われるが、そのまとめ方はすでに完成の域にあるとあってよい。彼女が私の所に掲載本と別刷りを持ってこられて、「是非読んで感想を聞かせて欲しい」と言われた自信のほどがよくわかる。長年たずさわってきた南九州医療福祉研究会での企画や事務作業、その後のラ・ポールでの「接遇教育」で得た豊富な経験をもとにした労作といえる。著者紹介でも触れられているが、「視て・聴いて・共に感じる」というポリシーに貫かれている。

この総説、大きく三つの部分に分けられており、第一章が「介護におけるコミュニケーションの重要性」、第二章が「利用者・家族との信頼関係構築のための立ち居振る舞いと留意点」、第三章が「信頼されるコミュニケーション」と「信頼を失うコミュニケーション」で5事例を挙げている。

まず第一章では、現代社会が隣の人と言葉を交わす機会もない生活スタイルになってきたが、看護や介護職は人に関わる仕事なのでいかに利用者や家族とのコミュニケーションが重要であるかを問いかける。そして利用者・家族は介護施設に、当たり前のことであるが「安心と安全」を求めるわけで、それにきちんと答えるためには第一印象が重要だと指摘する。米国の心理学者メラビアン・アルバートの調査を引用しながら第一印象に影響を与える情報として、視覚情報 55%、聴覚情報 38%、言語情報 7%で、私たち人間は初対面の6~7秒間で相手を判断しているという。「真実の瞬間」そのもので、まさに「人は見た目が9割」なのである。このように視覚や聴覚から受け取る非言語コミュニケーションには、うなずき、あいづち、しぐさ、アイコンタクトなどがあり、とりわけ「安心」してもらうためには、「笑顔」こそが信頼されるコミュニケーションにつながるわけである。

第二章の立ち振る舞いでは、あいさつ、言葉づかい、態度、身だしなみ、の四点を挙げている。まずあいさつでは、毎朝の笑顔での「おはようございます」の第一声こそが、利用者・家族への温かい心遣いの表れであるという。言葉づかいでは、利用者に対する幼稚な言葉で話しかけることを戒め、適切な敬語の使い方に言及する。つまり言葉を「使う」のではなく、「遣う（限定的に心や気を工夫して使用）」ことが大切であると。よく施設では「対応に追われて忙しくて、そのような細かなことに気を遣っている時間はない」と言われるが、忙しいのは施設の問題であり利用者には関係ないと突き放す。具体的な言葉づかいの例として、「この書類に記入してください」に始まって、「こちらの書類にご記入していただけないでしょうか」から、極めつけは「お手数ですが、こちらの書類にご記入

していただけますでしょうか」となる。最期の二つではどこに違いがあるかといえ、 「・・・ない・・・」と「・・・ます・・・」で、後者は肯定的に表現することで、利用者・家族に”Yes”と、気持ちよく答えてもらえる配慮が伺えるのだという。態度に関しては、利用者・家族は「命を預ける施設」に対して常に遠慮の気持ちを抱いている。確かに看護や介護の技術はプロフェッショナルとして尊いものだが、「見てやっている」というような横柄な態度では、プロとして失格である。常に相手の目線にたち、自分を客観視することが大切である。最後に身だしなみであるが、医療・介護の現場では「白衣」に象徴されるように清潔を求められる。よく金髪は何故いけないかの質問を受けるが、高齢者は金髪の人との交流がほとんどないため、異なる文化の人に介護してもらっても「安心と安全」を得ることができないというのは説得力がある。事例を通しての信頼されるコミュニケーションについては、具体的で示唆に富む事例が多いが、紙面の関係で省略する。皆さん、是非この総説を読んで欲しい。