

平成25年度医療安全に関する研修会 於旭川市

良好な関係を築くための コミュニケーション技法

一般社団法人

北海道医療ソーシャルワーカー協会 事務局長

独立行政法人 国立病院機構 北海道医療センター

主任医療社会事業専門員(MSW) 保科 健

コミュニケーション

大辞林(三省堂)

人間が互いに意思・感情・思考を伝達し合うこと。言語・文字その他視覚・聴覚に訴える身振り・表情・声などの手段によって行う。

「お互いに伝達しあう」という双方向のもの



お互いの意思が的確に伝わるということ
それぞれが相手を知ること

ものの見方・感じ方

- ・ ものの見方や感じ方は、これまでの生活歴・経験などに左右される。
- ・ 同じことを表現しても伝わり方が違う。
- ・ 同じものを見ても違うように見える(ルビンの壺など)
- ・ 人によって違うということを理解し、その違いを認めることが必要です。

良好なコミュニケーションとは

- 自分の気持ちをわかってくれた。聞いてもらえた。
- 自分の言いたいことをわかってくれた。
- 自分に賛同してくれた。
- 自分の知りたいことがわかった。
- 話をしたただけですっきりした。話したいことが話せた。
- 相手の意見に納得できた。

等々

相手が安心感や満足感を得られる

対人援助における良好なコミュニケーションとは

【ラポール＝専門的信頼関係を構築できること】

- ソーシャルワーカーだけでなく、人と人が接する場において、その仕事を確かなものとするために必要な基本となる関係性
- 意図的に関わることによりラポールが構築できると、人を対象とする対人援助の場面においてコミュニケーションは良好となる。

【患者さんやご家族とのラポールの構築を目指す！】

Contents

- 医療ソーシャルワーカー(MSW)とは
- ソーシャルワークの考え方
- 言葉が生む誤解
- 人を理解するということ
- 信頼関係を構築するには
- 基本的なコミュニケーションの技法

医療ソーシャルワーカー(MSW)とは

保健医療の場において、患者・家族が安心して療養に専念できるように、その妨げとなる生活上の不安、心配などの問題をともに考え、解決への援助を行うと共に、入院治療計画及び退院計画の支援や地域連携の促進などを社会福祉の立場から担当し、患者・家族の療養生活の安定を図る専門職。

一般社団法人

北海道医療ソーシャルワーカー協会

昭和32年 発足

平成19年 設立50周年

平成25年 一般社団法人取得

会員数 847名(平成25年7月現在)

医療ソーシャルワーカー(MSW)とは

<主たる業務>

1. 療養中の心理的・社会的問題の解決、調整援助
2. 退院援助
3. 社会復帰援助
4. 受診・受療援助
5. 経済的問題の解決、調整援助
6. 地域活動

主に面接を重視し、相談者との信頼関係を形成し、課題を的確に把握した上で、問題解決へ向けてともに考え、連携・調整などの援助を行う。

**コミュニケーションをしっかりと取れなければ
仕事にならない！**

ソーシャルワークの考え方やコミュニケーション技術は
皆さんのお役に立てるのでは？[☆]

Contents

- 医療ソーシャルワーカー(MSW)とは
- ソーシャルワークの考え方
- 言葉が生む誤解
- 人を理解するということ
- 信頼関係を構築するには
- 基本的なコミュニケーションの技法

ソーシャルワークの基本概念

＜ソーシャルワークの固有性＞

1. 個人、家族、集団をそれらに影響を与える多くの**社会的、経済的、心理的諸関係のかかわりの中で捉え**、援助しようとする事
2. 本人の能力(身体的、情緒的、教育的、職業的等)、**社会関係,社会資源などの必要なものすべて**を利用するという統合的機能

※国際連合「ソーシャル・ワークのための教育訓練に関する報告」

「社会的、経済的、心理的諸関係のかかわりの中で捉える」

→ソーシャルワークの基本的視点。個人の内面のみに着目するのではなく、社会的関係、経済的関係、心理的関係を持つ人として把握しようとする姿勢。

「社会資源などの必要なものすべてを利用するという統合的機能」

→調整・援助を行う際に利用する社会資源は「必要なものすべて」であることと、統合された形で有効に用いられるということ。

「本人の能力(身体的、情緒的、教育的、職業的等)」

→まず利用されるものであり、相談者自身と話し合いながら、能力を測り、合意すること。

ソーシャルワークの基本概念

＜ソーシャルワークの定義＞

「人間とその社会環境との間を、個々に応じて、意識的に調整することによって、パーソナリティの発展を図ろうとする様々な過程からなるものである。」

(リッチモンド:1922)

「ソーシャルワーク専門職は、人間の福利の増進を目指して、社会変革を進め、人間関係における問題解決を図り、人々のエンパワメントと解放を促していく。

ソーシャルワークは、人間行動と社会システムに関する理論を用いて、人々がその環境と相互に影響しあう接点に介入する。人権と社会正義の原理は、ソーシャルワークの拠り所とする基盤である」 (国際ソーシャルワーカー連盟:2000)

人だけに焦点を当ててのではなく、その人が存在する環境のみにでもなく、その両者の接するところに焦点を当てているのがソーシャルワーク

ソーシャルワークの基本概念

<例えば…>

「手術を拒否する患者」

→「手術を受けなければならないような身体的疾患を持つ人」(医学的見解)

ソーシャルワーカーは…

「手術を拒否している」状況を、広がりを持って様々な検討する。

1. 入院費の支払いを案じている？(経済的関係)
2. 家に子供や介護の必要な父母がいて、入院をするとその人たちが困る？(家族関係)
3. 会社をどうしても休むことができない？(社会関係状況)
4. 手術に対して負のイメージを持っている？(心理的状況)

様々な環境の中にいるクライアントの状況を把握し援助しようとする。

ソーシャルワークの基本概念

「生活者」の視点[☆]

人はそれぞれ個別の生活を送っており、様々な価値観、生活観を持って生きている。そして、一人で存在するのではなく、社会関係の中で存在している。個人と社会環境との関係を通して人を理解していこうとする。

この視点が常に念頭にあり

ひとりひとりが「できる限り安全で安心した生活を送れる」ための援助、支援をする

- ・個人の問題を解決することだけに焦点を当てない
- ・相談者と相互に影響しあう環境に焦点を当てて、働きかけ、調整、援助を行う

目の前にいる相談者は、ただそこに存在するだけではなく、後ろに様々な個別の生活(家庭生活、社会生活、療養生活など)と様々な価値観を持って存在していることを忘れない。

ソーシャルワークの価値と姿勢

人権の尊重と平等～人間の価値がすべて平等でかけがえのない存在であると確信すること。外見や境遇にかかわらず、また、先入観を持たずに、その人の内面に普遍的な価値を見出す人間観である。

個性の尊重～人間は等しくかけがえのない存在でありながら、違った個性をもっているという人間観。その違いがすばらしい個性であることを実感し、それらを最大限に尊ぶことである。

自己実現～病気であっても、判断能力が不十分となっても、すべての人が、実現できる最大限の可能性を追求する権利を持っている。しかし現実には、力の強い者の自己実現が弱い者の権利を侵害することがある。このような侵害されやすい人々の権利を守り、自己実現を支援する責任がある。

クライアントの利益の優先～ソーシャルワーカーのもつ専門的な知識や立場が、私的な利益や満足のために濫用された時、不正、虐待などの権利侵害が生まれる。ソーシャルワーカーは日々、自分を戒め、自分の利益や職権、立場を悪用するのではなく、クライアントの利益を優先しなくてはならない。

自己決定の尊重～「人間には、何事も自分で考え、決定していく力と可能性がある」という価値観から生まれている。たとえクライアントの判断能力が不十分であったとしても、最後まで、自分で決める力、選ぶ力を奪ってはいけない。わかりやすい適切な情報をもたらし、自己決定の力を高めることが必要である。

受容～相手があるがままに受入れること。違った価値観を持つ人々を理解する心の広さと深さである。過去の先入観やレッテルで相手を裁くのではなく、逆にレッテルをはがし、その人の真の価値と力を引き出すことである。

ソーシャルワークの価値と姿勢

人を対象としている医療関係職にとっても、コミュニケーションを良好とするためには必要な価値では？

他に用事があるのに。忙しいから早く済ませよう・・・

患者や家族の理解力が低いからいくら説明しても・・・

援助者(医療者)側の都合にもとづいた視点で患者・家族を判断



目に見えやすい問題(例えば発された言葉)だけを解決してしまおうとなりがち

本当のニーズを把握できずに
誤解や認識のずれが生じてしまうかも！？

Contents

- 医療ソーシャルワーカー(MSW)とは
- ソーシャルワークの考え方
- 言葉が生む誤解
- 人を理解するということ
- 信頼関係を構築するには
- 基本的なコミュニケーションの技法

言葉が誤解を生む

「ショック」誤解は47% 理解に溝ある病院用語(H20/10/21道新)

国立国語研究所の病院の言葉調査では「ショック」を「急な刺激」の意味にとるなど、市民が誤解していたケースが浮かび上がった。難解な用語を使う医師も依然として多いことも分かった。

調査はインターネットで実施、100語について一般市民約4300人に(1)言葉自体を知っているか(2)その意味を知っているか(3)誤解していたことはないかーを聞いた。

「ショック」は94%の人が知っていたが、そのうち「**血圧が下がり、生命の危険がある状態**」と正確に理解していたのは43%。47%の人が、**普段使うイメージから「急な刺激を受けること**」と誤解しているか、過去にそう思っていたと答えた。(中略)

国語研が実施した医療関係者約1600人への別の調査では、一般の認知率や理解率が低かった「**対症療法**」といった**言葉をそのまま使い、具体的な説明をしていない**との答えも多く、調査に当たった医師らから「**予想以上に遅れている**」との声が出た。

「予後」→「見通し」 病院言葉の言い換え提案(H20/10/22道新)

国立国語研究所は二十一日、病院で使う言葉について難解だったり誤解が多かったりする五十七語を取り上げ、分かりやすくする言い換えを提案した。

同研究所は、市民ら約四千三百人を対象にしたアンケートによって病名や症状、医療用語で意味を誤解しているケースなどを調べ、医師も交えた委員会が言い換え内容を検討した。

提案では、**予後**は医師が余命の意味で用いることもあり、言い換えが必要とした。(中略)

生活習慣病につながるメタボリックシンドロームは「内臓の脂肪がたまって病気を引き起こす状態」とした。肥満と混同し、腹回りの値(男性八十五センチ以上、女性九十センチ以上)で決まるとの誤解が目立ち「**血圧、中性脂肪、血糖値の二つ以上が高いという基準がある**」との説明も必要とした。

「腫瘍(しゅよう)」はがんと同じとの誤解があり、「細胞が異常に増えてかたまりになったもの」とし、腫瘍には**良性と悪性がある**ことを説明し、不安を解くべきだとした。

「**インフォームドコンセント**」は患者中心の医療の理念であることから「**納得診療**」「**説明と同意**」「**納得できる医療を患者自身が選択すること**」と言い換えた。

国立国語研究所が示した主な言い換え例

	元の表現	言い換え例
語彙的な言い換え	寛解	症状が落ち着いて安定した状態
	浸潤	がんがまわりに広がっていくこと
誤解、混同がないよう明確に説明	生検	患部の一部を切り取って、顕微鏡などで調べる検査
	予後	見通し、今後の病状についての医学的な見通し
	MRSA	発症した場合は退治する薬が効かなくなる細菌の一種
	インスリン	膵(すい)臓で作られ、血糖を低下させるホルモン
	ウイルス	細菌よりも小さく、電子顕微鏡でないと見えない病原体
	介護老人保健施設	病状が安定した高齢者が介護や医療を受ける施設、老健施設、老健
	潰瘍(かいよう)	病気のため、体の一部が深いところまで傷ついた状態、ただれ
	膠原(こうげん)病	免疫の働きの異常により、皮膚・血管・関節などに炎症が起こる病気
	腫瘍(しゅよう)	細胞が異常に増えてかたまりになったもの
	ステロイド	炎症を抑えたり、免疫の働きを弱めたりする薬で、もとは人間の体の中で作られるホルモン
	対症療法	病気の原因を取り除くのではなく、病気によって起きている症状を和らげたり、なくしたりする治療法
	頓服	症状が出たときに薬を飲むこと
	メタボリックシンドローム	内臓の脂肪がたまることにより、さまざまな病気を引き起こす状態、内臓脂肪症候群、代謝症候群
	悪性腫瘍	細胞が異常に増えてかたまりになったもののうち、すぐに治療が必要なもの
尊厳死	患者が自らの意思で、あえて延命処置を行うだけの医療を受けずに死を迎えること	
糖尿病	高血糖が慢性的に続く病気、高血糖症	
動脈硬化	動脈の血管の壁が硬く、厚くなって、弾力を失った状態	
熱中症	高温・高熱にさらされるために起きる、命にかかわることもある病気	
合併症	ある病気が原因となって起こる別の病気	
ショック	血圧が下がり、生命の危険がある状態	
貧血	血液の中の赤血球や、その中の色素が減っている病気	
新しい概念のため、一般に定着するよう工夫	インフォームドコンセント	納得診療、説明と同意、納得できる医療を患者自身が選択すること
	セカンドオピニオン	別の医師の意見、主治医以外の医師に意見を聞くこと、第二診断
	QOL	その人がこれでいいと思えるような生活の質
	プライマリケア	ふだんから近くにいて、どんな病気でもすぐに診てくれ、いつでも相談に乗ってくれる医師による医療
	PET	薬剤を体内に注射してから、特別な機械を使って体の中の詳しい画像をとる検査

言葉が生む誤解

- 言葉そのものの意味を取り違えている。
- 相手の言葉の意味するところを取り違える。
- 相手や自分が、思っていることと違う言葉を発する。自分の意図を上手く表現できない。
ex. 医師の前では緊張して上手く話せない、遠慮してしまう、その時はわかった気がするんだけど後になると覚えていない。

○コミュニケーション不足と人間理解の不足による誤解

→誤解を少なくするために、まずはしっかりと相手の話を聴くことが不可欠。

- 「時間がない」と思った時点で関係作りは上手くいかない。時間がないと「早く終わらせたい」、「早く結論をだしたい」という思いが作用し、無意識に相手を急かしてしまうことになる。矢継ぎ早に質問を行ったり、結論をこちらから言うのは、「満足感」という観点からは逆効果。話の聴き方によって、どうしたいか、どうして欲しいかを相手に語ってもらうことができる。
- 自信無さ気な言葉は相手を不安にさせる。言うことがころころ変わることも同様。ただし、ぶれないながらも柔軟性があることが必要。まずは相手の言葉を受け止める。

話を聴く上で、人間の特性を理解する必要性あり

言葉が誤解を生む

(札幌市医療安全相談窓口に寄せられた事例から抜粋)

<事例1>

◆夫に関する相談 女性

A医院から、下血の精密検査目的で消化器科B医院へ紹介された。大腸内視鏡検査終了後、B医院医師に検査結果を尋ねたが全く説明はなく、「A先生から話を聞いて下さい。」と言われた。翌日、A医院の医師から「肛門から10cmのところに腫瘍があるが、現在、良性か悪性かはわからない。」と説明を受けた。

B医院の医師に専門医として意見を聞きたかったのだが、どうして説明してくれなかったのか？

【B医院医師の回答】

A医院からの紹介患者であり、検査結果は全てA医院に送付してあるので、結果説明もA医院で行われるものと思っていた。

患者と医療職の認識の違いによる誤解

言葉が誤解を生む

(札幌市医療安全相談窓口に寄せられた事例から抜粋)

<事例2>

◆ 歯科相談

お金がないことを伝え、歯科相談のみということで応じてくれたにもかかわらず、相談料を請求された。

治療には、5万円程度かかると言われたので、年金受給後に治療開始することで相談を終えた。

患者としては**無料**と思っていたが、**1000円**ほど相談料を請求され、納得できない。

【歯科医師の回答】

早速、患者に連絡し、説明したい旨の回答があった。

言葉の持つ意味の取り違い

言葉が誤解を生む

(札幌市医療安全相談窓口寄せられた事例から抜粋)

<事例3>

- 60歳代 女性
- ある整形外科を受診し、脊椎のX線写真を10枚以上撮影された。X線照射に関する健康被害が心配である。また、骨粗鬆症の検査が説明なく、次々に行われた。検査した理由を医師に尋ねても説明がなく、その際、顔も見ずに対応していた。

【医師の回答】

- X線検査において、頸椎・腰椎では多方向から撮影する必要があるため、枚数が増えることはある。ただし、診察の中で一部説明不足があったものと考えられる。今後十分注意して説明する。

説明の言葉がきちんと患者に伝わっていない

Contents

- 医療ソーシャルワーカー(MSW)とは
- ソーシャルワークの考え方
- 言葉が生む誤解
- 人を理解するということ
- 信頼関係を構築するには
- 基本的なコミュニケーションの技法

人を理解すること

<他者を理解するには>

- 相手を知りたい、理解したいという無条件で肯定的な関心
- 人間一人ひとりには豊かな個性がある
 - 人間を相手に日々実践を行う医療関係者として、「人間は皆違う」ということを改めて知っておくことはきわめて重要
- 言葉として「伝わっている(来る)こと」と中味を「理解していること」にずれが生じることは当然。起こりうることと認識しておく。それを前提に、相互理解を求めていく作業をしていくことが必要。
- 言葉によるイメージを相互に一致させていく作業。十分に話を聴き、言葉の持つ意味や相手の意図するところを相互に確認し、理解しあう努力が必要。

☆想像力を逞しく！☆

人を理解すること

<自己覚知が不可欠>

なぜ、自己覚知が必要か？

- 「信頼関係を構築」するためには

→対象者をしっかりと知る、理解することが不可欠

しかし、**対象者を知るということは「自己のフィルターを通した理解」**でしかありえない

- 医療関係者も人間→個性もあれば意思もあり、価値観もある(我々にも個別性はある)
ただ、援助者でありうるためには、自分達それぞれの個性に沿った援助では、大きな差異が生じる恐れあり⇒**相談者にとっては不利益を生じる可能性がある**

- 全ての判断は「自分の見方、感じ方」を基準としている

→自分がどのような人間かを知るところから始めなければならない。自分を知らなければ本当の他者理解はできない。

「自分はどういう価値観を持って物事を見ているのか」「自分はどういうことに感情が動くのか」「自分は今どういう精神状態にいるからそう感じるのか」

⇒まずは**現在の自分自身**をよく知ること。

- 他者をわかるということには限界あり。正確にわからないことは当然

しかし、より理解を深め、受容し、相談者とともに課題に立ち向かっていくためには、自己覚知の意識が望まれる。

Contents

- 医療ソーシャルワーカー(MSW)とは
- ソーシャルワークの考え方
- 言葉が生む誤解
- 人を理解するということ
- 信頼関係を構築するには
- 基本的なコミュニケーションの技法

信頼関係を構築するには

1) バイステックの7つの原則を理解する。

→信頼関係を醸成するための基礎となる原則。人間が持っている基本的なニーズ。

1. 個別化(対象者を個人としてとらえる)
2. 意図的な感情の表出(対象者の感情表現を大切に)
3. 統御された情緒関与(援助者は自分の感情を自覚して吟味する)
4. 受容(あるがままの姿を受け止める)
5. 非審判的態度(対象者を一方的に非難しない)
6. 自己決定(対象者の自己決定を促して尊重する)
7. 秘密保持(秘密を保持して信頼感を醸成する)

援助関係における相互作用

尾崎新「ケースワークの原則」p. 27より引用

各原則の名称	第1の方向； クライアントの ニーズ	第2の方向； ワーカーの 反応	第3の方向； クライアントの 気づき
クライアントを 個人として捉える	一人の個人として 迎えられたい	ワーカーはクライ エントのニーズを 感知し、理解して それらに適切に 反応する	クライアントはワ ーカーの感受性を 理解しワーカーの 反応に少しずつ 気づきはじめる
クライアントの感情 表現を大切にす	感情を表現して 解放されたい		
援助者は自分の感情を 自覚して吟味する	共感的な反応を 得たい		
受け止める	価値ある人間として 受け止められたい		
クライアントを 一方的に非難しない	一方的に非難 されたくない		
クライアントの自己 決定を促して尊重する	問題解決を自分で 選択し、決定したい		
秘密を保持して 信頼感を醸成する	自分の秘密を きちんと守りたい		

信頼関係を構築するには

<バイステックの解説>

2. 意図的な感情の表出(対象者の感情表現を大切に)

クライアントが感情を自由に表現したい、受け止めて欲しいというニーズを持っていることをきちんと認識し、援助という目的を持って耳を傾ける。困難な感情表現を大切に受け止めることで、クライアント自身が自らの力で具体的な問題を直視し、解決へ向けて進んでいくことができる。

自己の感情を自由に表現することの必要性を認識し、クライアントが自己表現しやすい雰囲気を作ることが大切である。

信頼関係を構築するには

<バイステックの解説>

3. 統御された情緒関与（援助者は自分の感情を自覚して吟味する）

クライアントの感情表現に対して、援助者の個人的な体験や思いから、一人の人間として何らかの感情を持つ。しかし、援助者は感受性を働かせてクライアントの感情を分かち合うことが必要である。

その上で、援助者の中に起こった感情をどう表現していくか、が吟味するということ。

クライアントの情緒的な反応に対して、援助者の個人的な感情を持って望むのではなく、自己の感情を統制し、冷静に対応できなければならない。

援助者の感情表現は、援助の目的にそったものであることが必要。

信頼関係を構築するには

<バイステックの解説>

5. 非審判的態度(対象者を一方的に非難しない)

援助者の価値観や倫理的な判断によってクライアントの考え方や態度を批判したり、援助者自身の考え方を押し付けたりしないことは当然。

援助者の価値判断や先入観、偏見で、援助する価値のあるクライアントとないクライアントに分けてはいけない。援助者は援助する必要があるクライアントかどうかで判断するのである。

信頼関係を構築するには

2) 共感的姿勢を前提として、「意図的な会話」を行い「課題」を共有する

1. 「課題の共有」ができれば援助は8割方成功している
2. 漠然と対象者が表現する問題を援助者がより具体的な目標へ換言(意図的な会話)し、お互いが何を(課題)取り扱った
らよいかを明確にする
3. 面接・面談は課題を共有することであり、目に見える問題を
解決することだけではない
4. 課題は「達成可能で現実的なもの」である

信頼関係を構築するには

3) 目標の達成を目指すという視点を持つ

1. 問題の原因を解決しなければ問題はなくならないと考えるのではなく、目標の達成へ向けてこれができるれば問題はこの位減少するという視点で考える
2. 「問題」とは対象者に痛みを与えているか、何らかの障害となっていることを指し、「目標」は将来や未来に対する選択を指している
3. 同じ目標を目指すかどうかを吟味する。 目指せる目標を見つけれればコミュニケーションは上手くいく。

信頼関係を構築するには

4) 援助者は対象者に「解決する力」があることを信じている

1. 対象者の抱える問題の専門家は「対象者自身」であることを理解しておく
2. 対象者は援助者の傾聴することを話す

Contents

- 医療ソーシャルワーカー(MSW)とは
- ソーシャルワークの考え方
- 言葉が生む誤解
- 人を理解するということ
- 信頼関係を構築するには
- 基本的なコミュニケーションの技法

基本的なコミュニケーションの技法

1. 観察技法

1) 言語 (Verval)・非言語 (Non-Verval) コミュニケーション

多くの研究者の報告によると、非言語情報が90%以上の情報をもたらすと言われているため観察力が大切。

2) ポジション (座る位置や距離)・姿勢 (視線、身体言語、声の調子など) に留意する。

2. 積極的傾聴と受容

1) 援助者として傾聴の姿勢を態度で表現する (非言語コミュニケーション)

2) 基本的かかわり技法

3. 質問技法

4. 沈黙への対処

5. 情報提供

基本的なコミュニケーションの技法

非言語 (Non-Verbal) コミュニケーションについて

- 表情、態度、姿勢、身振り、視線、声の大きさ・トーン、リズム等を表す。
- 言語情報と矛盾がある場合、非言語には特に留意が必要となる。
- ☆ 非言語的 (Non-Verbal) コミュニケーション～情報の精度が高い。言葉に表れにくい隠れたメッセージが伝わりやすい。
- ☆ 言語的 (Verbal) コミュニケーション～伝えたい内容と言葉の表現にずれが生じることがある。正確性に欠ける。

- 援助者は受容の姿勢を表現する。身を乗り出す、しっかりと視線を合わせつつも凝視しすぎないなど。腕組みをする、足を組む、後ろにもたれかかるなどの態度は尊大な印象を相手に与えてしまう。
- 非言語的コミュニケーションを意識して、相談者の緊張を和らげる配慮が望まれる。

基本的なコミュニケーションの技法

基本的かかわり技法 → 傾聴の姿勢を表す具体的な技法

＜積極的傾聴とは＞

- ・クライアントの話す内容を理解し問題解決に繋げるために行うことだから、耳を傾けているということは、援助者の内面では能動的で活発な知的活動が続けられているということ。
- ・クライアントは援助者の傾聴することを話す。傾聴とは人の言語表出を促し、「出させる」技術のこと。

① あいづち

うん、うん。ええ。ほお～。なるほど。そうでしたか。等

「ちゃんと話を聞いています。」「そのまま話を続けてよいですよ。」「そこをもっと聞きたいんです。」という大切な意思表示。会話がスムーズに進む潤滑油の役割。

基本的なコミュニケーションの技法

② 繰り返し

クライアントは話していても不安な気持ちを持っているもの。援助者として、そのまま続けて話をして欲しいという意志を表現することが大切。

☆**名詞を繰り返す**～さらに説明をして欲しいという内容が特定される。援助者の関心が明らかになるため、クライアントは何を話すべきなのか理解しやすい状況となり会話が続く。

☆**最後の言葉を繰り返す**～状況をもう少し詳しく聞きたいという意思表示。それにより、クライアントの話に寄り添うことができる。クライアントは真剣に聞いてくれているという安心感を持つ。

※「繰り返し」は、援助者の意見や評価が入りにくく、クライアントの関心に添って面接ができる。

→援助者が批判抜きで話を聞いていることがクライアントにわかる。

基本的なコミュニケーションの技法

③ 言い換え

クライアントが話した言葉を同じ意味でよりわかりやすい言葉に換言する。

④ 要約

クライアントが発した言葉や話を短くまとめ意味を確認する。

※対象者の話をしっかりと聴いて、意味を理解しようとしていなければ行うことができない。対象者の意図することを他の言葉で確認することで、「自分の言いたいことが伝わった。」、「この人はきちんと理解してくれたんだ。」という信頼感が生まれる。

→対象者の言葉の意味をより深く理解することができる。

基本的なコミュニケーションの技法

⑤ 感情の反射・反映

感情と情動に応えること。クライアントの感情の世界を正確に感じ取る。「あなたは～と感じているようですね」というようにクライアントの話す情動的な面に焦点化する。

※クライアント自身が自分の感情に気づくのを助ける。クライアントの内的世界を面接者が理解していることを示す。「この人はきちんと話を聞いてくれている。」という信頼感が生まれる。→クライアントの心の動きを理解することができる。

基本的なコミュニケーションの技法

⑥ 質問技法

☆ **閉ざされた質問**～ 答えが限定されたり、「はい、いいえ」で答えられる質問。「おいつつですか?」「それが嫌なんですかね?」など。

☆ **開かれた質問**～ 自由に答えられる質問。「いかがでしたか?」「どう思いますか?」など

※閉ざされた質問が続くと、いつになったら話を聞いてもらえるのだろう?と不満が募る。話のきっかけ作りとしては閉ざされた質問が必要な場合も少なくないが、続けるということは、**援助者の関心事**に添って面接が続けられるため、クライアントは話を聞いてもらえたと感じることができない。

※開かれた質問を効果的に活用し、クライアントが話しやすい状況をつくる。自由に話せることによって、「話をちゃんと聞いてもらえる」、「この人なら話をしても良い」という安心感が生まれる。→**ラポールの構築につながる**

基本的なコミュニケーションの技法

⑦ 沈黙への対処

沈黙には以下のような意味がある。

- ・そのことは話したくない
- ・深いことなのですぐに答えられずに考えている。
- ・何を聞かれたのかわからずに答えられない。

※援助者はクライアントの様子を冷静に観察し、判断を行い以下のような対応を行う。

- ・話の核心をついており、深く考えている場合→クライアントの次の言葉を冷静に待つ。
- ・答えられそうもない場合の沈黙→クローズドクエスチョンをしたり、話題を変えたりする。

※沈黙が続くと、援助者は慌てたり不安になることがある。しかし、クライアントの状況を見極め、沈黙を利用しじっくり待つことも必要。

基本的なコミュニケーションの技法

⑧ 情報提供

相手がその情報を「適切に使える時期である」と思われた時、相手にとって役立つであろう情報を「相手が理解できる表現、方法」で提供すること。

良好な関係を築くために

- 言葉は誤解を生む可能性があることを知り、より分かりやすい言葉や表現を心がける。
- 他者理解と自己覚知を行う。
- 良好な人間関係醸成に有効なバイステックの原則を意識して意図的な会話を行う。
- 基本的なコミュニケーション技法を活用することで、傾聴・受容の姿勢を明確に表す。

ラポールが構築できる



良好な関係作りが期待できる

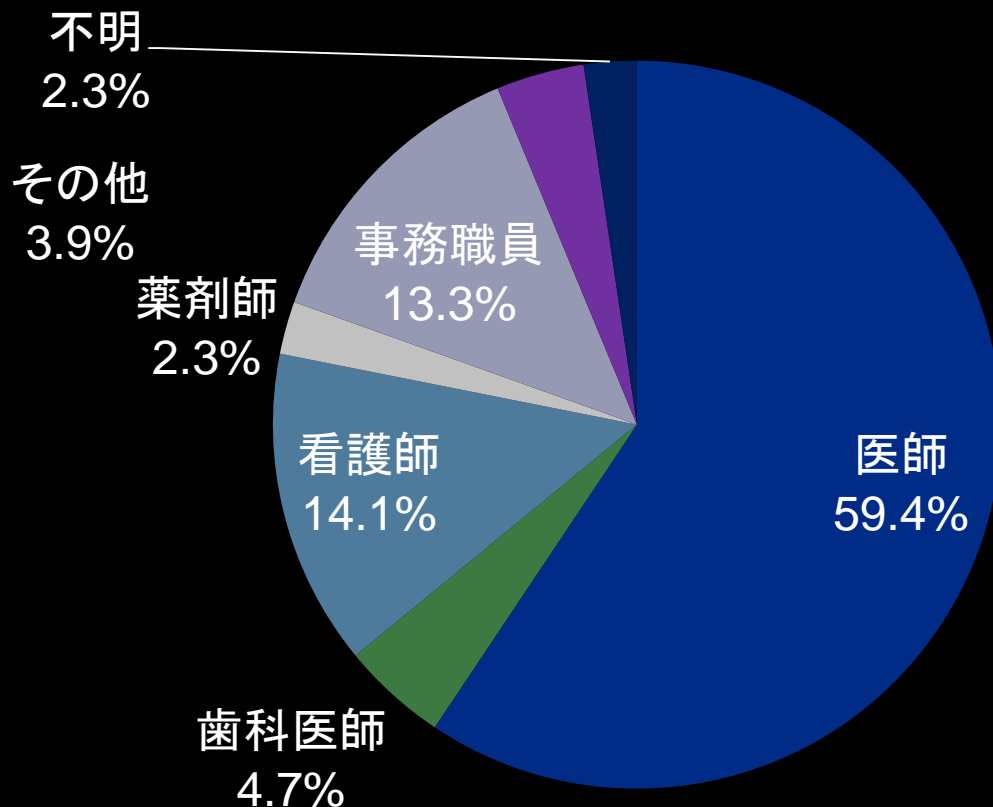


患者、家族が本当に伝えたいことが分かる

苦情とクレーム

旭川市保健所集計データより

苦情対象職種 5年間集計



【信頼したい気持ちの反動】

苦情とクレーム

<苦情>

被害を受けたり、不公平な扱いをされたり、迷惑を受けたりしたことに対する、不満・不快な気持ち。また、それを述べた言葉。顧客の心情の理解が強く求められる。

<クレーム>

原義では単に「要求」やその要求の正当性を主張することである。しばしばごり押しによる不当な強迫行為と混同されるケースも見られる。不平・不満への改善要求で、企業としての明確な回答と実現が求められる。

苦情とクレーム

苦情やクレームは概ね突然発生。顧客がいきなり大声でまくしたてたり風体や外見が怖かったりすると対応者はパニック状態に陥り、判断を誤る可能性がある。
しかし、冷静に強い気持ちをもって対処する必要がある。



苦情・クレーム対応専門スキルが必要??

顧客のクレーム心理

<顧客の権利意識>

顧客の抱える問題には「感情的な問題」と「現実的な問題」の二つがある。顧客は自分をわかってほしいと思っている。

<顧客の背景に気づけるか？>

顧客の抱える「感情的な問題」には背景がある。その背景の解釈と理解を間違ったときにクレームは起きる。

<不満と不安が渦巻いている>

顧客が意思を表明する時には不満だけではなく不安を持っているもの。今後付き合いにくくなるかも？反論されたらどうしよう？など。

クレーム対応では、顧客心理をわかろうとする積極姿勢を見せることが絶対条件

クレーム対応の基本

<傾聴する>

先入観を持たずに話を聴く。クレームの全体像を把握することが重要。話をさえぎらず最後まで聴く。

<共感する>

あいづち、復唱を駆使して話を伺う。共感を示す言葉を伝えることが重要、かつ有効。同情することではない。ラポールをつくる。

<謝罪する>

部分的に謝罪する。過失や原因にかかわらず、不快な思いをさせているという事実に対してのもの。相手の立場に立つ。

クレーム対応の基本

<質問する>

クレームの全体像を把握し、最終的に顧客の求める状態(解決した状況)を推測し、解決策を模索する。

<調査する>

「いついつまでに必ず調査の結果をお知らせします」というような“真摯に対応する“という姿勢を示す。

<原因説明と解決案を提案する>

顧客にとって最適な提案をする。決定権は顧客にあるという表現を心がける。

<約束を履行し終結する>

苦情やクレームに過剰反応していないか？

苦情やクレームの窓口や担当者には対処できるスキルが必要



皆さんはどうですか？



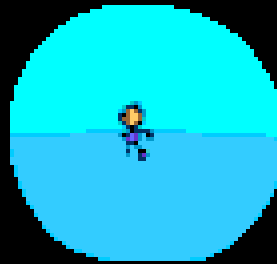
ソーシャルワークの知識・技術を
活用してみてください！



ソーシャルワーク定義・コミュニケーションスキル・面接技法

最後に

- 人はきわめて情緒的、感情的生き物。しかし、特に医療の分野はE/BMの考えが中心。それだけでは心が通わないことも少なくない。
- 良好なコミュニケーションを築くということは、「疾患や障害」ではなく、その「人」を対象にするわけですから、自然科学の分野であっても社会科学的視点を意識することが望まれます。
- 患者、家族は、医療関係職種に対して、**信頼できる相手**であることを期待しています。
- 患者、家族から信頼されるために**、皆さんのそれぞれの環境、分野において、今日の講義が少しでも役立てば幸いです。



ご清聴ありがとうございました。

参考文献・資料

- ◆ (社)日本医療社会事業協会編 新訂「保健医療ソーシャルワーク原論」(2006) 相川書房
- ◆ 岩間伸之・白澤政和・福山和女編著 「ソーシャルワークの理論と方法Ⅱ」(2010) ミネルヴァ書房
- ◆ 田中千枝子著 「保健医療ソーシャルワーク論」(2008) 勁草書房
- ◆ 岩間伸之著 「対人援助のための相談面接技術―逐語で学ぶ21の技法」(2008) 中央法規
- ◆ 尾崎新著 「対人援助の技法」(1997) 誠信書房
- ◆ Z・T・ブトゥリム著 「ソーシャルワークとは何か―その本質と機能」(1993) 川島書店
- ◆ 山本貴広著 「クレーム対応の極意」(2006) 同文舘出版
- ◆ 中村友妃子著 「クレーム対応のプロが教える最善の話し方」(2007) 青春出版社
- ◆ 石川かおる著 「クレーム対応にもっと自信がつく本」(2005) 日本実業出版社
- ◆ 大阪府保険医協会編著 「医療機関まさかのトラブル対策」(2007) プリメド社
- ◆ 若松寮／中尾晃 「福祉施設におけるリスクマネジメント入門」