

福岡県医師会

令和3年度 第1回 ハートフル研修会

2021、9、21

「医療現場における話し方・聞き方（医療安全の観点から）」

～コミュニケーション・“ことば”というクスリ～

大野城まどかぴあ 林田 スマ

1、患者の心

- ・ 生老病死は人の常であることを理解しつつ、元気でいたいと願う心の内
- ・ 患者はワガママ、プライド、不安、不満、弱者意識の塊かもしれない

2、医療現場における問題、課題

- ・ 医者と患者の間には、深く長い溝がある？
- ・ インフォームドコンセントという協働作業、医療にも限界があることへの認識等

3、医者との“異文化コミュニケーション”“医療コミュニケーション”

- ・ 経験も立場も違うもの同士のギャップを埋めるための医療コミュニケーション
- ・ 異なるものが、異なるままに、歩み寄り、寄り添うこと

4、患者が求める“ことば”

- ・ 医者の助言のもと患者自身が持つことのできる自己決定力、生きる力
- ・ よき理解者、よき支援者、そして、“ことば”を求め続ける患者たち

5、聴く力・話す力

- ・ 求められる聴く力、リアクションにもコツがある
- ・ 話し言葉に必要なものは“量”ではなく“質”であるということ

6、共に求められるコミュニケーション能力、対話力

- ・ コミュニケーションとは、単に情報の伝達伝播にとどまらず、そこで何事かが分かち持たれること。コミュニケーションが成立するためには人間らしさを感じさせる情緒的な触れ合い、心の交流が必要であること
- ・ 医療現場における様々な問題解決のための双方向コミュニケーション
- ・ 患者の真剣さに応えることのできる対話力とは

7、「医療の目的は“人間を幸せにすること”にある」

（磯部光章『話を聞かない医師、思いが言えない患者』より）

\* 『患者と医師のメディベチャ』（福岡県医師会、2014）より

～済生会福岡総合病院心療内科 稲津佳世子先生の文章の中からの抜粋～

- ・ 16世紀のフランスの外科医アンブローズ・パレのことば

「時に癒し、しばしば和らげ、常に慰む」

「私が包帯を巻き、神が治す」

- ・ 患者のよき伴走者として、患者自身の力をどのくらい引き出せるか。その力を引き出すために医療者の“ことば”が大切になってくるのです