

コミュニケーション技術

● コミュニケーションとは

communication という言葉を英和辞典で調べてみると、通信や伝達の他にも、交通、伝導、感染など、たくさんの意味が出てくる。そこで、この言葉の根本的な意味を求めて、語源をたどってみると、ラテン語のコムニカレ *communicare*（共有する）やコムニス *communis*（共有の）という言葉を見つけることができる。

通信することにより、情報を共有することができる。交通機関を使って移動することにより、同じ場所を共有することができる。熱が伝導すれば同じ熱を共有することになり、ウイルスに感染すれば同じ病気を共有することになる。つまり、communication の根本的な意味は、共有することだと考えることができる。私たちもメッセージをやり取りして共有するという意味で、コミュニケーションという言葉を使っていると言える。

患者・利用者との間でも、医療職の間でも、メッセージが上手く共有されなければ、効果的な医療を望むことはできない。文書だけでも口頭だけでもなく、両方で同時に伝えたり、相手にとって分かりやすい表現を選んだり、質疑応答を交えたりなど、メッセージを正確に共有するために、医療職は努力を惜しんではならない。

● マインドとテクニックとスキル

患者・利用者の言葉に熱心に耳を傾け、その話を受容すること、また、患者・利用者を中心に考え、共感的なメッセージを伝えることなどが、信頼関係を築くうえでは欠かせない。これらは、医療職をはじめとする対人援助職に共通する基本的なマインドだといえる。

しかし、どれだけ共感しているつもりでも、それが相手に伝わらなければ無意味である。共感していることが相手に伝わってはじめて、共感の効果が期待できるのであり、そのためには共感していることを上手く伝えるテクニック（技術）が必要になる。

相手に年齢を尋ねたうえで、共感のテクニックを使って「それはお辛いですよね」と伝えてしまえば、相手を怒らせてしまうかもしれない。「どうされましたか」と尋ねて、「一晩中眠れなくて」という返事が返ってきたところで、共感のテクニックを使うべきなのである。このように、テクニックを必要な時に適切に使いこなせば、スキル（技能）となる。

ここでは幾つかのテクニックを学習するが、マインドを忘れることなく、スキルとして使いこなすように、心がけなければならない。

● 言語的なコミュニケーション技術

1) 相づち

自分が受け手となり、相手の話を聞く際には、無反応で聞くのではなく、うなずきを示したり、相づちを打ったりなど、反応を示しながら聞く方がよい。そうすると、聞こうと

する自分の熱意を、効果的に伝えることができる。そして、自分の熱意が伝わると、相手の発話も促されるのである。

相手：最近、なかなか寝つけないのです。

自分：なるほど、そうでしたかー。

2) 繰り返し

相手が語った言葉の一部を繰り返しながら聞くのも、受け手の熱意を伝えるうえで役立つ。また、自分が繰り返すことで、相手は自らの言葉を確認することができるし、メッセージが確かに共有されていることも分かり、安心して話しを進められる。

なお、相づちや繰り返しなどの言語的反応は頻繁過ぎると、相手の話しの腰を折る危険性がある。したがって、非言語的反応であるうなずきを基本にして、その合間に短い言語的反応の相づちを打ち、さらに相づちの合間に長い言語的反応の繰り返しを行うのがよい。

相手：昨夜も何度か寝返りを打ち、何時間もしてから、ようやく眠れました。

自分：何時間もかかったんですね。

3) 共感

相手が悲しみや怒りなど、不快な感情を抱いていることもある。その時には、共感の技法を使って相手の気持ちに理解を示し、付き添うことにより、相手の気持ちを癒すことができる。また、相手が喜びや爽快感など、快の感情を抱いているときにも、共感の技法を使うことによって、前向きになってもらうこともできる。

相手：このままでは昼間の時間が無駄になってしまいます。

自分：眠れない日が続くと、焦りますよね。

4) 明確化

相手が言葉に詰まって、「えっと…、その…」と考えているときには、急かせずに言葉を待つことが大切である。ただし、しばらく待っても言葉が出て来ない時には、相手が言いたいことを「～ということですか」などと、自分が代わって明確化してあげることも必要となる。

相手：えっとー、そのー。家族のことが、そのー。

自分：ご家族のことを心配されているんですね。

5) 要約

相手の話を一通り聞いたならば、聞き放しにせず、話の要点だけをもう一度、要約して返すとよい。本人も何が言いたいのか分からなくなり、長話になりがちな人もいる。そのような相手には、要約の技法を使うことによって、問題を整理してあげることができる。

相手：家族から何の連絡もなく、心配なのです。

自分：ご家族から連絡がなくて、夜も眠れないほどご心配なのですね。

※ここでは、1)～5)に示した相手のすべてのセリフを要約している。

6) 開かれた質問

「はい」や「いいえ」などと、答え方が決まっている質問を「閉ざされた質問」といい、本人が考えながら自由に答えられる質問を「開かれた質問」という。閉ざされた質問を連発する

と、まるで詰問をしているような雰囲気となり、相手の考えも深まって行かない。開かれた質問をうまくつなげていくことで、相手の主体的な思考や自己決定を助けることができる。

自分：ご自分からご家族へ、連絡を取られましたか（閉ざされた質問）。

相手：いいえ。

自分：どうするのがよいと、思われますか（開かれた質問）。

相手：そうですね。私の方から連絡を取ってみるのも、一つの方法だと思います。

言語と準言語と非言語

メッセージを伝えるのは、言葉による言語だけではない。語調などによる準言語や、表情、目線・視線、姿勢・動作などによる非言語も、言葉と同時にメッセージを伝えるのである。

したがって、言葉だけに捕らわれていると、思わぬ誤解を招くことになる。言語と準言語と非言語の三つのレベルで、メッセージを伝えたり、理解したりするトータル コミュニケーションが、メッセージの正確な共有には重要となるのである。

たとえば、「おだいじに」と言うとき、例1のように語尾を少し延ばしながら弱めると、やさしい気持ちが伝わることになる。逆に、例2のように語尾を強めると、言葉とは裏腹に語調で怒りを伝えてしまうのである。

また、「おめでとうございます」と言うとき、例3のように笑顔を伴えば、喜びの気持ちを効果的に伝えることができる。それに対して、例4のように悲しい顔をして「おめでとうございます」と言うと、真意を疑われるであろう（図1）。医療職にとっても、表情の基調は笑顔だといえる。ただし、患者・利用者が苦しんでいるとき、悲しんでいるとき、怒っているときなどには、笑顔を慎む必要がある。

〈例 1〉	〈例 2〉	〈例 3〉	〈例 4〉
言葉：おだいじに	言葉：おだいじに	言葉：おめでとう	言葉：おめでとう
語調：・・・—	語調：・・・●	表情：（^。^）	表情：（´へ`）

図1 言葉と語調と表情

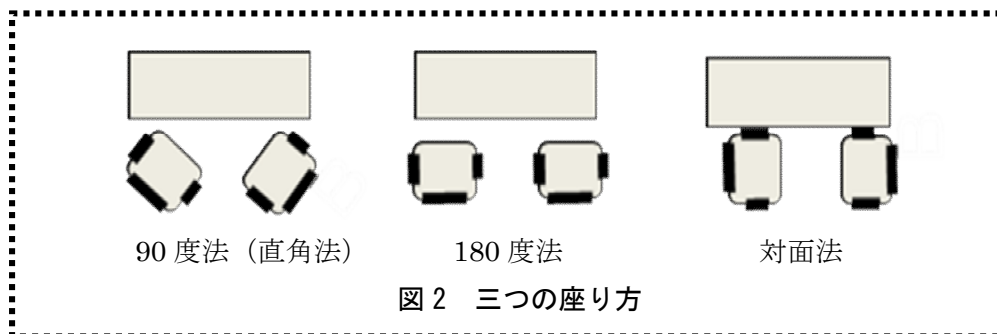
目線と視線

目線とは目の高さのことであり、それに対して目の方向のことを視線と言う。

「目上」とか「目下」という言葉があるように、日本では伝統的に目の高さで相手との上下関係を表してきた。したがって、ベッド上や車いす上の患者・利用者とは対話する際に、突っ立ったままでは上から目線となり、威圧感を与えかねない。しゃがんだり、腰をかがめたり、椅子に坐ったりなど、同じ高さの目線になるように、心がける必要がある。

また、対話する際に、相手と一度も視線を合せないのは失礼であるが、しかし、相手の目をジッと見つめたままでも、互いに緊張してしまう。視線を合わしたりそらしたりと、適切なアイコンタクトを取りながら話した方が、互いにリラックスできるであろう。

適切なアイコンタクトを取るためには、相手と 90 度法で着席するのが好都合である。もしも、同じ方向を向く 180 度法で座ると、視線を合わせるのに苦労することになり、向かい合う対面法で座ると、視線をそらす時に不自然となる（図 2）。



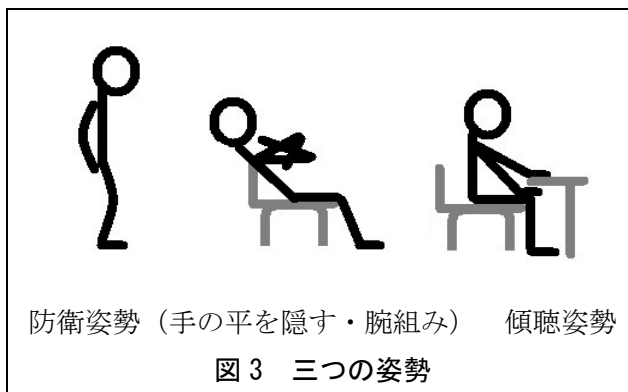
傾聴姿勢

姿勢とは動きのない静的な身体反応であり、それに対して動的な身体反応を動作と言う。

私たちは心の中を見られたくない時に、ポケットに手を入れたり、手を後ろに回したりと、たびたび手の平を隠そうとする姿勢を取る。また、人前で緊張すると腕組みなどをして、自分のみぞおちを隠そうとする姿勢を取る（図 3）。これらは自分を守ろうとする防衛姿勢であり、医療職が防衛的に臨めば患者・利用者も防衛的になってしまう。

また、私たちにはストレスが溜まると、無意味な反応を繰り返す動作がたびたびみられる。貧乏揺すりはその典型であり、固着反応と呼ばれる。医療職が固着反応で臨めば、患者・利用者はリラックスできないであろう。

手を自分の膝やテーブルの端に添えて、背筋を伸ばして座る傾聴姿勢で臨むとよい。そうすると、誠実に話を聴こうとするメッセージを、患者・利用者に伝えることができる。



文献

- 1) 諏訪茂樹：対人援助とコミュニケーション 第2版 主体的に学び、感性を磨く。中央法規出版，2010
- 2) 諏訪茂樹：コミュニケーション・トレーニング 改訂版 人と組織を育てる。経団連出版，2012
- 3) Ivey,A.E. & Gluckstern, N.B. : Basic attending skills. Microtraining Associates, 1974
 福原真知子訳：マイクロカウンセリング。川島書店，1985

（諏訪茂樹）