

プロローグ

皆さんは、自分のコミュニケーションがどんなふうになったらよいと思いますか？ 皆さんが考えるコミュニケーションが上手な人とは、どんな人でしょうか？

私が考えるコミュニケーションが上手な人というのは、いつでも相手を心地よくさせられる、決して相手を傷つけない、わかりやすく話せる、どんな話題でも話ができる、穏やかに話ができる、場の雰囲気を読むことができる、相手の感情に上手に対応できる、相手がたくさん話したくなる、聞き上手である、心の琴線に触れることができる、相手が一番求めているものを察知することができる、そして、また会いたくなる人です。

本書では、私がこれまでに知り得たコミュニケーションに関連するコンテンツをお伝えます。どこからでも読むことができますので、気になったところから開いてみてください。きっと何かのヒントが見つかると思います。

Chapter 1では医療におけるコミュニケーションの課題を、Chapter 2ではコミュニケーションの原点を考えてみます。Chapter 3～7が本書のメインパートで、利用可能なあらゆる技を披露します。そして、Chapter 8では仮想症例での対話を考えてみたいと思います。

本書の大きな目的は、医学界のみならずビジネス、自己啓発、心理学、脳科学、コーチング、芸術などの世界中にある宝石のような知恵を紹介し、がん診療における対話というネックレスを拵える土台を提供することです。皆さんが気に入った宝石を選び、ご自分なりのネックレスを楽しみながら作っていただければと思います。

2022年5月

大坂 巖

コミュニケーションとは何か

本章の ポイント

- ▶ コミュニケーションの成り立ちを理解する
- ▶ メラビアンの法則の真意を知る
- ▶ コミュニケーションは学問よりも道であることを意識する

“人間が生きるために不可欠なものは「水、空気、食物、そしてコミュニケーション」”

—マジェリー・スワンソン（生物学者）

（日野原重明『老いに成熟する』¹⁾より）

● 語源

コミュニケーションとは、そもそもどのようなものなのでしょうか。コミュニケーション（communication）の語源は、ラテン語の *communicare*（共有する）、*communis*（共通したもの）あるいは共有物（*common*）といわれています。

広辞苑によると、コミュニケーションとは、① 社会生活を営む人間の間で行う知覚・感情・思考の伝達、言語・記号その他視覚・聴覚に訴える各種のものを媒介とする、② 動物個体間での、身振りや音声・匂いなどによる情報の伝達、③ 細胞間の物質の伝達または移動、などを意味します。

● コミュニケーションの種類

コミュニケーションは主に、*conversation*（会話）、*dialogue*（対話）、

体をみがく

本章の ポイント

- ▶ からだとていを整える
- ▶ Touch を効果的に用いる
- ▶ パーソナルスペースを意識する

“もし私が木を切りたおすのに 8 時間与えられたら、斧を研ぐのに 6 時間かけるだろう。”

—エイブラハム・リンカーン

● コミュニケーションにおける体

ここでの体には、**からだ**と**てい**の両方の意味が含まれています。対話の前に必要な準備ともいえます。Chapter 1 で述べた SPIKES での setting（環境設定）や SHARE の supportive environment（サポートティブな環境設定）に相当します。

● からだ

からだは、何といても**身だしなみ**と**表情**です。清潔感や笑顔の大切さは、どこの医療機関でも大切にされていると思います。看護師には髪の長さ、ピアス、化粧など細々としたルールがあるようなのですが、医師にはあまりないことが不思議です。髪、髭、服装、履き物などに、ある程度のルールがあってもよいのではないのでしょうか。

私たちが時間もお金もかけずに今すぐできること、それは**笑顔**です。

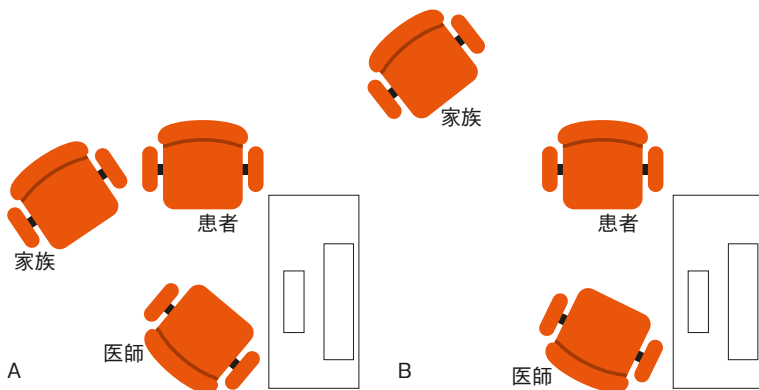


図1 外来診察室での椅子の配置

◎ パーソナルスペースの重要性

コミュニケーションスキルの多くは言葉に焦点をあてていますが、患者さんと私たちが安心して過ごせるために、パーソナルスペースをより意識する必要も指摘されています⁸⁾。さらに、パーソナルスペースというのは物理的距離のみに限りません。心理的距離にもパーソナルスペースはあります。初対面の人に、「年取いくら稼いでいるの?」「恋人いるの?」「家の職業は何?」などと聞かれたら、きっと興ざめしてしまうのではないのでしょうか。

● 椅子の配置を変える

外来診療では、患者さんをご家族と一緒に来られることが多いです。その際、椅子の配置も工夫しています。一般的には、患者さんと家族が横に並ぶように椅子を配置することが多いのではないのでしょうか

図1A).

私のオススメは 図1B) です。私の外来には、がんが進行している患者さんや心身ともに弱っておられる患者さんが受診されます。一緒に暮らしていても、患者さんをご家族との間で考えていることや気持ちを分かち合えていないケースをよくみかけます。椅子が並列になっている

がん診療におけるコミュニケーションのレビュー⁴⁾や私自身の経験なども踏まえて、巻末に**みがき言葉リスト**としてまとめてみました。ぜひ、皆さんのオリジナルなフレーズも追加してみてください。作成したみがき言葉集の中から、毎日1つでも2つでも試してみたいかがでしょうか。日頃の練習が言葉をみがくことにつながります。

◎ 名前を呼ぶ

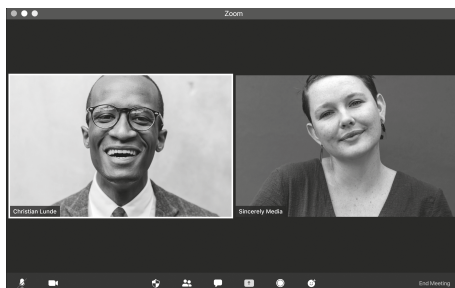
実は、患者さんとの信頼関係を築くために、最も簡単で誰にでもできることがあります。それは、**繰り返し名前を呼ぶ**ことです。些細なことですが、皆さんはどれぐらいしていますか？

思い出してみてください。家や車など高額なものを購入するときのセールスマンは、皆さんの名前を繰り返し呼んでいたのではないのでしょうか。お客様やあなたと呼ばれるよりも、名前でもらったほうが人として大切にされている気持ちになるはずです。簡単ですから、ぜひ試してみてください。

● 話し方をみがく

◎ オンラインミーティングを利用する 1

自分の話し方を見たことはありますか？ 録画をしない限り、自分の話し方を見ることはできないと思います。ところが、最近よいツールがあります。ZoomやMicrosoft Teamsなどのオンラインミーティングで



 1

実践編

本章の
ポイント

- ▶ 言葉、表情・行動、思考に分けて考える
- ▶ コミュニケーションスキルを活用する
- ▶ Dialog を用いて対話を分解する

本章では、仮想症例を基に実際の臨床場面を考えてみます。ここまで紹介してきたことを随所に散りばめて、わかりやすいように工夫してみました。(表1~4)をご覧ください。看護教育でも用いられているプロセスレコードに似ていますが、言葉、行動、思考、感情に分けてみました。感情については、医師・看護師が認識した患者さんの感情と自分たちが抱いた感情の両方を記載しています。さらにコミュニケーションスキルはSPIKES, SURETY, NURSE, REMAP, GRACEのどの部分に相当するのかを表(dialog)にまとめています。すべてが正解というわけではありませんが、スキルをどのように用いるのか参考にしていただければと思います。

これを用いて、外来初診、がん治療導入、がん治療終了、予後を尋ねられたときの4つの場面を考えてみましょう。

● 初めての外来

徳田さんは60歳代の女性です。1カ月前から食思不振があり、近医で上部消化管内視鏡検査を受けたところ、胃がんが疑われました。今日は、初めて岡本医師(卒後3年目)の診察を受けます(表1)。