

病は「気」から 気は「接遇」からII

～マナーでノック、マインドでタッチ～

「あなたがいるから元気になれる！」
そんな病院創りを目指しています。



K's オフィス代表
医療専門接遇講師 佐竹 桂子

これまで病院にて秘書・ロビーマネージャー
クレーム対応・職員育成などを担当
e-mail : htqtq521@ybb.ne.jp

第3回 なぜ「笑顔」や「おじぎ」が必要なのか

なぜおじぎしなくちゃいけないんですか？

若い方から「なぜおじぎしなくちゃいけないのか、根本がわからないとする気になれない」と言われました。そうですね。人は誰でも、本当に必要性を感じなければ、また納得しなければ続かないし、なかなか実行しないものです。接遇の研修をしても「一回ではだめですね。すぐ忘れてしまいます」と苦勞されている事務長さんや師長さんが多くいらっしゃいます。ほんとうに難しいものです。

皆さん接遇の研修では必ず笑顔のトレーニングをされると思いますが、まず「なぜ笑顔が大事なのか？」ということを考えてみましょう。人はなぜ笑うのでしょうか。最近あるテレビ番組で「人類が誕生してからの長い歴史の中、生き抜くためには笑顔が必要だった」という話がありました。地球上の気温が何度も下がって食べ物に困り、なんとか生き抜こうとした祖先たちは、自分たちに必要なものを探しながら大地を進み、やっと出会った人間に「協力」を呼びかける時なにをしたか。それが「ほほえむこと」だったのだそうです。その頃はまだ言葉はなく、まず敵意がないことを伝えるために「笑顔」が必要だったのです。

お互い支え合うために笑う、それは他の動物にはない、人間だけが持つ知恵といえるかもしれません。そうしてお互い心をひらき、食物や武器を交換したりしながら、生き残ったわずか2000人ほどの人類が、私たちの祖先なのだそうです。笑顔は言葉よりも先に気持ちを伝えるという、理屈では説明のつかないコミュニケーションの術だといえます。

つまり人が人と気持ちを通わせようとする時、自然に「笑顔になる」ということなのです。そして医療にとっては、笑顔は心を通わせると同時に治療に必要な自然治癒力をアップしてくれる大事な力をくれるものなのです。

「礼」とはなに？

辞書などで調べると、「礼」とは、「その社会(国)で慣習化されている敬意表現の規範的形式」とあります。孔子の言葉には「人はまず礼を学ばなければならない。学びの初めに礼があり、中心に礼がある」とあります。日本でも江戸時代の寺子屋では、「礼なき子どもは読み書きを学ぶ資格なし」といって「礼儀」を重んじてきたとあります。

日本では、ビジネスの世界も人間関係の上に成り立っているという風土が重んじられてきました。「ビジネスだから事務的でいい」というスタンスでは日本の社会の中では通用しないということです。では「事務的ではない」とはどういうことなのでしょうか。最初の疑問「なぜおじぎしなくちゃいけないの？」ということで考えてみましょう。

よろしく
お願いします

言葉だけで腕組みをしたまま
「よろしくお願いします」という人

← どちらが自然？ →

言葉とともに
丁寧に挨拶をする人



決まりだから
一応言うおこう…

人は言葉だけでなく、その人の態度からも気持ちを感じようとします。いくら丁寧な言葉で話しても、腕組みをした威張った態度、面倒くさそうなげやりの態度からは「よろしくお願いします」という気持ちは伝わらないということです。もし失礼があつて「申し訳ありません」というとき、適当な態度で謝つても「この人はうわべだけだ」「いい加減な気持ちしかない」と受けとられるでしょう。

つまり「おじぎをする」とは「気持ちを伝える」「表す」ということなのです。言葉と態度は車の両輪のようにしっかりとバランスがとれていないと「言ってることと態度、どっちのあなたを信用したらいいの」ということになり安心や信頼には至らないということなのです。

よろしく
お願いします



気持ちが
伝わりますように…

「見えることば」と「聴くことば」

ノンバーバルコミュニケーション

言葉以外で行われるコミュニケーション(身体言語)

～バランス～

バーバルコミュニケーション

言葉で行われるコミュニケーション(音声言語)

身だしなみ

基本動作

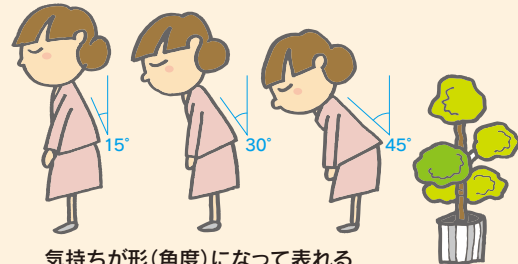
笑顔

言葉づかい

心と心が通い合うまでには、人それぞれにプロセスが必要になります。
 まずは相手に対する敬意を「形(言葉や態度)」で表現し、「この人なら心を開いてもいいかな」という免許証をもらうことが必要です。
 医療や福祉、介護は人間と人間の間で行われるものですから、そこには相互信頼、相互理解・相互感謝という関係の上に
 信頼という人間関係が成り立ってこそ、命を大切に作る営みにつながっていくということです。

こんにちは。
 ありがとうございます。
 お待たせいたしました。
 お世話になります。
 失礼いたします。

気持ちに合わせて
 おじぎの角度を変え
 自分の気持ちを表現しましょう



気持ちが形(角度)になって表れる

「技巧は本質に伴ってきつと進歩するもの」今東光(天台宗僧侶、小説家、参議院議員)

病気という不安な気持ちでいる病院では、特に笑顔が必要です。

たとえば、入院中トイレ介助をお願いすると…



「すみません、またトイレに行きたいんですけど…」
 またですか…さっき行っただけですよね。
 今忙しいんですよ。困っちゃいますね…

病気の時、患者さまがまず医療者に求めるものは
 いつも明るく微笑んでくれて
 「やさしい」ということじゃないかな…



「笑顔や優しさが安心を連れてくる」
 自然治癒力UP!



「何度も呼んでごめんなさいね…」
 いいえ、大丈夫ですよ。
 こちらこそお待たせしてごめんなさいね。
 我慢されたんじゃないですか。

lesson!

《このレッスンのコーナーはぜひ職場でのトレーニングに役立てていただければ幸いです。》

～現場を通して～【検査】

今回は検査を通して「ノック」と「タッチ」を考えてみましょう。

マナーでノック (最低限必要なことば)

～さん、お待たせいたしました。
 こんにちは。私、検査技師の～と申します。
 ～さん、お待たせしました。検査を担当いたします、
 ○○です。よろしくお願いいたします。
 では今から検査をいたします。
 こちらにおかけいただけますか。
 貴重品はお持ちいただけますか。



マインドをプラスすると…

マインドでタッチ (状況・相手に合わせ気持ちを伝えることば)

長くお待ちになってお疲れになりませんでしたか。
 これから検査を始めますが、ご気分はいかがですか。
 検査は20分ほどかかりますが、お手洗いは大丈夫ですか。
 できるだけ結構ですので頭を動かさないようにお願いします。
 すぐに終わりますから大丈夫ですよ。気持ちを楽にして下さいね。
 きつい時は休憩しますから遠慮なくお声がけください。

お疲れ様でした。
 終わりました。楽になさってください。
 今日はもう一つ検査をさせていただきます。
 続けて大丈夫ですか。
 この後診察がありますので、
 待合室でしばらくお待ちいただけますか。
 検査の結果は、診察の時に医師からご説明します。
 お忘れ物はございませんか。



お疲れになりませんでしたか。
 少し緊張されましたか。もう大丈夫ですよ。
 もう一つ検査がありますが、少し休みましょうか。
 ご気分がよろしければ、続けて検査致しますがいかがですか。
 検査結果がでるまで少し時間がかかります。
 お待たせしてばかりで申し訳ありませんがよろしくお願いいたします。
 結果が気になりますね。ご心配もおありですよね。
 協力して頂いたおかげでスムーズに終わりました。
 ありがとうございました。

●医療者の何気ない言葉が患者の心を傷つけ傷病に立ち向かう意欲を失わせる。

ある研修で、「言葉で殺人を犯している人がいますよ」と先生がおっしゃったことがありました。言葉は気持ちの深い部分に入りこんでいきます。そして一度入ったら、簡単には消えません。鉛筆で書いた文字のように簡単に消しゴムで消すことはできないということです。

こんな話を本で読んだことがあります。

「肺がんが見つかった父に、まるで子供に教えるかのような物言いで病気の説明をする医師。父は78歳の立派な大人です。若い医師は年長者に対する尊敬のかけらも見えなかった。あげくの果て、PETの写真をボンと机の上に放り出し、どこかへ行きそうになったので、医師に“結果はどうなんですか”と聞くと、面倒くさそうに、ついでという感じで話し始めた。

医師……「見ます？これ転移が見られると、こうやってまっかっかになるんです」

「まっかっか」ということばが私の心を打ちのめしました。こんな時に使うことばでしようか。

みなさん、どのようにお感じになりますか。もしご自身の身にこのようなことが起こったらどうでしょうか。

極端なたとえ話ですが、ある方に「佐竹さん、お医者さんとパイロットはどっちが危機意識が強いと思いますか」と聞かれました。答えは「パイロット」だそうです。なぜなら「失敗して飛行機が墜落したらパイロットも死ぬけど、お医者さんは手術が失敗しても死なないから」だそうです。私のセミナーでも、60歳代の参加者の男性がこんなお話しをして下さいました。「母が危篤状態になったとき、医師が”人工呼吸器を挿管します。いいですか”と言われました。私は悩んで”先生、自分のお母さんだったらどうされますか”と尋ねました。するとその医師はちょっと考えて、“自分の母親だったらしません”と言われました。私も“しません”と言いました」

この話からつくづく「当事者意識」というものを考えさせられました。「自分だったらどうするか」「自分の家族だったらどうするか」、医療者は常に患者さまのことを「自分の家族と思って対応しなさい」、私も病院に勤務していた時に、よく院長から言われていました。しかし残念なことに、忙しい医療現場で、常に自分の身を「患者・患者家族」に置き換えて考えて下さる方がどのくらいいるのでしょうか。



逆に医師の言葉、医療者が支えてくれた言葉もたくさんあります。

- 急に手術になってびっくりされましたね。もう大丈夫ですよ。
後は私たちスタッフに安心してお任せくださいね(実際に私が受けた言葉です。本当に安心できました)
- ごめんなさいね。痛いですね。辛いですよね。我慢しないでいいから痛い時は教えて下さいね
- この病気は私の守備範囲です。もう大丈夫ですよ。
- 私がつまらなかりやすく説明しておけばよかったです。ごめんなさいね。
- いろいろ辛かったですね。これからは一緒にいい方法を探していきましょう。



私たちの接する方々には「病気を治す」という目的があります。病に立ち向かう意欲を湧き立たせていく対応が不可欠なのです。また患者さまご本人はもちろんですが、ご家族も一緒に病に立ち向かう仲間。温かな配慮が必要です。自分の言動には責任を持って医療のプロとして頼られ、信頼される人になっていただきたいと心から願います。

【医療の世界のいい話】

作家でご自身も闘病生活を送られた故遠藤周作氏の著書に「自分づくり」という本があります。今日はその〈生き方編〉の中からご紹介します。

僕 はとくに、苦しんでいる人たちにほほえんであげよう、と提案したい。病院に見舞いに行ったら、まず、ほほえんであげよう。お医者さんは苦しんでいる患者さんに、看護婦さんは寝たきり老人に、それぞれ、精一杯ほほえむことです。ほほえみは人間にしかできない行為なんだから、みんながほほえみをもって接しられたらいいなと思う。ハワイのホノルルにある病院では、従来の病院と違うことが二つある、と教えてくれた人がいます。日本にない医療機器があるとか、近代設備が充実しているといった違いではなく、病人に対する配慮、心遣いに相違があるという。

その一つは、病院の庭に一年中、花がさいている。ホノルルのポランティアがやってきて花を植えているからです。花を植えたいという申し込みが殺到し、なかなか順番が回ってこないほど希望が多い。二番目は、看護婦がほほえみを絶やさない。患者と廊下ですれ違うと必ずほほえみ、病室に入っていくときもほほえんでいる。決してムツとしたような事務的な顔はしていない。

これを目撃した東京のM病院の院長は、いたく感動して自分の病院にもこのシステムを入れ、患者に対する態度を大いに改めた。つまり、病院関係者にほほえむことを励行させたわけだ。たった一度の“ほほえみ”が、人を動かす力があるならば、苦しみや悲しみをもった人が集まる病院は、このことにもっと力を注ぐべきではないだろうか。

さて三回目の「病は気から、気は境遇から」はいかがでしたか？「マナーでノック、マインドでタッチ」にはなじんで頂けたでしょうか。「基本を大事に、そして心をこめて」という、とてもシンプルなことです。ぜひ心の中で呟いて患者さまの顔をみて下さい。