

利用者・患者さんとスマートに
コミュニケーションを取るには



一般社団法人岡山県理学療法士会

1人前の理学療法士としてスマートに利用者 患者さんとコミュニケーションを取りたい

- 相手の立場に立って・・・
- 不快にさせない・・・
- 信頼関係が築けるように・・・



倫理的な対応が大事？
接遇が大事？

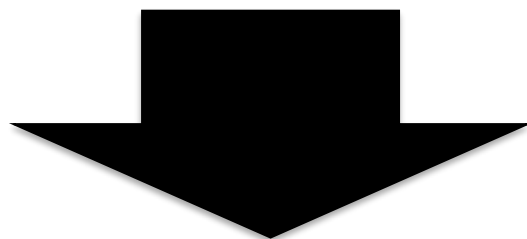
そもそも接遇って何？

- 遇するとは
もてなすこと
- もてなすこと
尊敬の念を持って接すること

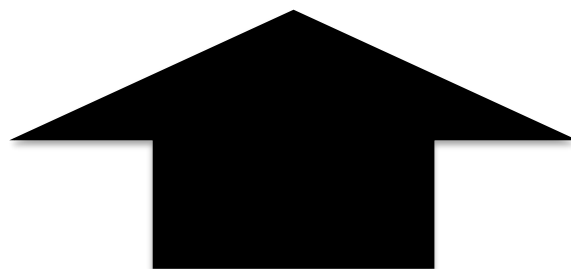


要は、相手に対して、尊敬の念（思いやり、いたわりの心、人としてのあたたかい心）を持って接すること

倫理は対人関係であり、本質は



相手を思いやる心



接遇の本質も

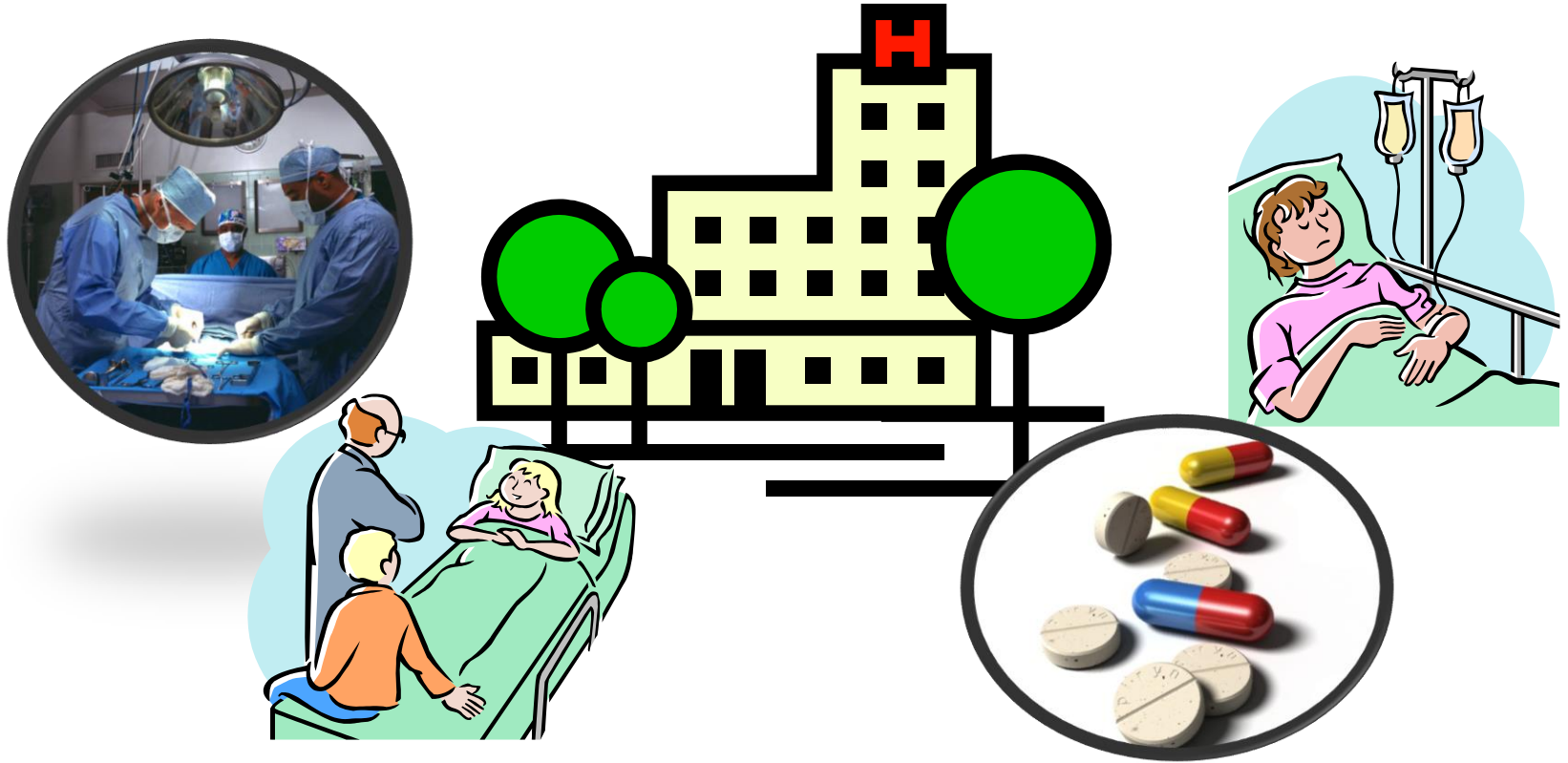
わっかちやいるけど・・・

- 相手(立場、人格、状況など)を尊重した態度で接すること
- そして、その心を相手に伝えること、表現すること



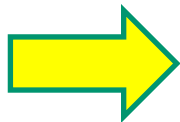
「わかっている」と「できている」ことは違う

病院という場所（環境）は

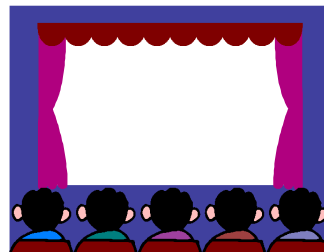
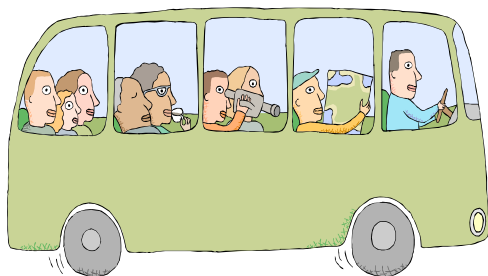


色々な人の思いが交錯する場所

マナーとは？



マナーモード
必要ない？



マナー
モード

サイレント
モード

その状況にふさわしい
行儀・作法

マナーの良くない人を社会は信用しない！

スマートに対応できれば



そもそも患者さんの
立場って？



- 医療に代価を支払う＝医療サービスの買い手
- 医療機関を信用して受診＝信頼関係

患者さんの「思い」を考える

患者さんの私たちへの欲求は

- 「人格」を守ってほしい
- 人として認めてほしい
- 尊厳をもって接してほしい



具体的には・・・

- 大事にされたい
- 自分のことをわかってもらいたい
- よい患者と思われたい



大事にされたい

- 優しくしてほしい
- 安心させてほしい
- 気を遣ってもらいたい
- 声を掛けてほしい
- 微笑んでもらいたい
- たまにはわがままを聞いてほしい
- 励ましてほしい
- 支えてほしい



自分のことをわかってもらいたい

- 自分の存在に気づいてほしい
- 話を聞いてほしい
- 顔を覚えてほしい
- 一度した話は覚えていてほしい
- 痛み・苦しみ・焦りをわかってほしい
- 不満・苦情を訴えたい

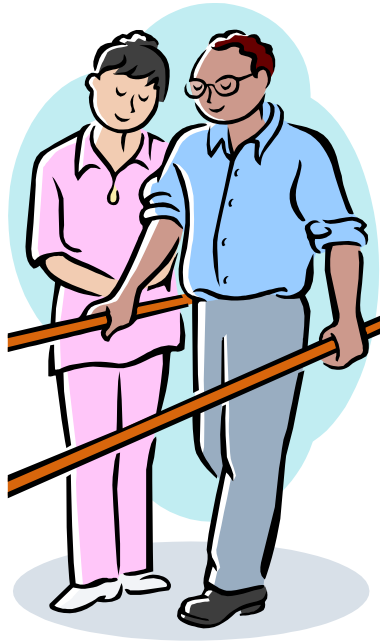


よい患者と思われたい

- スタッフに迷惑をかけたくない
- 頑張っていると思われたい
- 自分のことを好きになってもらいたい
- 忙しいスタッフをわずらわせるのは
申し訳ない



察知力



相手の気分や体調
場の空気などを察して行動する

感性が必要

感性は努力で磨ける

一流や本物に触れる

- ・ 一流のホテル、サービス、上質な空気をを感じる

感動すること

- ・ 映画、ミュージカル、旅

いい人に会う

- ・ 魅力ある人、上司、先輩、習い事の先生

第一印象は大事



- 第一印象は15秒程度で決まり、決定されると簡単には変わらない。
- しかも、人はその情報を視覚から87%、聴覚から7%の要素で決定されている。
- 具体的には「良い姿勢」「笑顔とアイコンタクト」「清潔感ある身だしなみ」「てきぱきした立ち振舞い」「明るい話し方」「きちっとした挨拶」等。

「見た目」「挨拶」は大事

- 「見た目」を気にすることは、自分のためだけでなく相手への気遣い。
- 挨拶は元気な方が良いが、ただ大きい声を出せば良いというものではない。相手にとって「気持ちのよいものであること」が重要。
- 挨拶ははっきりと相手に伝わることが第一、自己紹介は簡単明瞭に。
- 非言語的コミュニケーションも意識する。いくら言葉で丁寧に話をしているつもりでも、表に現される態度に患者は敏感に察知する。

挨拶とは

- 自分の心を開くこと
- 相手を認めること
- 人として生きていく上で、最も大切な流儀

おはようございます!
ありがとうございます!!
おつかれさまです!

挨拶ができると

- 相手も心を開いてくれる
- 相手も自分を認めてくれる
- 周りの見る目が変わる



信頼関係を築くには・・・

信頼関係ができていない相手に心を開くことはない
言うことを素直に聞くこともない



まずは挨拶
相手との共通点を見つける



相手が何に価値を置いているか
何が好きか注意深く観察する
相手の世界観に寄り添った話をしていく

笑 顔

相手は何を感じ、どう受け止める？

- 「おはようございます」と無表情だったら？
- 「今日はどうなさいましたか」と眉間にしわを寄せたら？
- ブスツとした表情で、患者さんの名前を呼んだら？



身体の向きと傾き

相手は何を感じ、どう受け止める？

- 「すみません」と声をかけられ、「はい何ですか」と顔だけで振り向いたら？
- 「あの～」と声をかけられ、「はい何でしょう」と視線だけ向けたら？
- 横を向いたまま、「お大事に」と患者さんに挨拶したら



目 線

相手は何を感じ、どう受け止める？

- 顔を上げずに目だけ動かし、
下から見上げたら？
- 同じ目線にならずに、上から
見下ろしたら？
- 目線を合さずに、返答だけし
たら？



リハビリ部門における対応の心得

- ①患者さんの身体に触れる場合は
「失礼いたします」の一言を
- ②何のためのどういうリハビリなのかきちんと説明する
(インフォームド・コンセント)
- ③リハビリの時間が快適になるような会話の工夫を
- ④少しの成果にもほめ言葉をかけ、共に喜ぶ
- ⑤馴れ馴れしさをつつしみ、礼儀をしっかりわきまえる
- ⑥スタッフ同士の会話に注意 あだ名で呼ばない

患者さんを失う時

- 1つの苦情の裏には(25)以上の苦情が隠されている
- 1人の苦情を持った顧客は(10)人に伝える
- 苦情を解決した場合(56)%の人は再び来院してもいいと考える
- 苦情を解決してもらった顧客はその事を(5~6)人に伝える

顧客を失う原因は

- 提供サービスに対する不満(17)%
- 担当者の変更(5)%
- 不明瞭な態度、対応の悪さ(60)%

自分を知り活用する

- 自分という道具を知る
- 自分を客観視してくれる人を持つ
- 見られている自分を意識する



自分という道具を知る

- 理学療法士は患者さんを治療、訓練する人＝道具
- 技術だけがひとり歩きするわけではなく、療法士という人間を通して患者様に提供される。
- それはまさにその人が道具である。したがって、その道具をよく知り、その特性を生かして、有効に活用しなければならない。



自分を客観視してくれる人を持つ

- 誰にでも、相性のよい患者さん、苦手な患者さんがいる。その事自体、恥じたり、否定する必要はない。大切なのは、自分の傾向や現在の状態を自覚していること。
- その事が訓練に影響して、患者さん、ご家族に不利益をもたらすことのないよう、日頃から自分の気持ちを話すことができる友人、同僚、先輩を持つことが大切。



見られている自分を意識する

- 理学療法士が患者さん、ご家族を見ているように患者さん、ご家族も理学療法士を見ている
- 見られている自分を意識し、自分は他人にどう見えているか自覚することも重要
- 常におてんとうさまが見ている。周りに人がいないと思う時でも節度ある行動を
- 個人であるとともに、その施設、病院職員の一員であることに自覚をもつ



ファン作り

- あなた自身が、心の底から仕事を楽しめること
- 仕事を愛し、それを楽しんでいる事が伝われば、ファンは必ず生まれる

