

Book Review



患者はなぜあなたの話をきかないのか？ メディカル・ダイアログ入門

尾谷幸治・大野純一 著

Reviewer

高崎智也 Tomoya Takasaki
(長崎県・NATURAL TEETH)

A5判, 112頁
定価(本体3,000円+税)
医歯薬出版刊



診療室内のコミュニケーションに苦労されている先生は多いと思う。筆者も勤務医時代はスタッフからしばらく口を聞いてもらえなかったり、開業当初は気性が激しい漁師さんと喧嘩したりと、苦い経験をもつ。開業して10年にもなるとさまざまな経験が糧となり、そうした苦労も少なくなった。それでも時々この患者さんとはどう接したら良いだろうか？と悩むことがある。本書には、そのような答えに達するためのヒントが散りばめられている。

本書は歯科医師である筆者だけが読むのではもったいない、当院のスタッフの感想を聞きたいと思い、全員分を購入し課題図書として渡した。以下に集まった感想から抜粋して紹介する。

受付&トリートメントコーディネーター (30代)

「イエスセットのスキル」(Lesson 7)は一見難しそうだが、自然とみんなが使っている感じがする。「直接的コミュニケーション・間接的コミュニケーション」(Lesson 8)を今から使い分けていくと、個々が知らぬ間にスキルアップできてるのだろうと感じた。この本は机の下に忍ばせて、患者さんとの会話の際「このときは？」と迷ったときに使うと、今まで以上にスムーズなコミュニケーションが図れると思う。

歯科衛生士 (30代)

読み始めた当初は回りくどい内容だと感じたが、読み進めるうちに当院に必要な本で、カウンセリングのあり方をもう一度考えなきゃいけないと思った。患者さんの話を聞くときは、すべてを話し終えるまで自分の意見を述べるのは待ったほうがよい。まずは、患者さんの気持ちに寄り添ってからコミュニケーションを取るとスムーズにいくと学んだ。無意識にやっていることを言葉にして、みんなと共有することが必要と感じた。

歯科衛生士 (20代)

通院が途絶えた患者さんは何らかの原因があり、そのサインがあったはず。この本にはその解決のヒントがたくさんあった。確かに人にはそれぞれに価値観の違いがあるが、少しでも寄り添うのはそう難しくないと思った。患者さんの望みを明らかにして、その人が最もハッピーと思うプランを伝える。患者さんが迷ったら断る余地を与え、関係を切らず見守る。受け入れられなくても、それは患者さんが選んだ道と捉えることを学んだ。

歯科衛生士 (20代)

ストーリー仕立てのこの本を読んでいて、なるほど！と引き込まれ、これを知っていると知らないのでは、人間関係のストレスが劇的に変わるのではないかなと思うくらい、わかりやすく

読みやすい本だった。人を動かすためには、まずは相手の望みを訊く。原因や現在の結果だけでなく「どうなったら良いなと思いますか？」などの質問する力を身につけること。「解決思考と承認思考」(Lesson 8)や間接的コミュニケーションを患者さんとの会話のなかで診療に取り入れていきたい。

歯科衛生士 (20代)

患者さんが望んでいることを正確に把握し、それに沿って治療を進めることが大切。診療中にドクターを待つ間、コミュニケーションを取り「今後こうしていきます」ではなく「今後どうしていききたいですか？」と心の中の思いを答えやすいように、声かけを入れていきたい。患者さんとの関係を切らないために、歯科衛生士としての自分の気持ちだけではなく、「あなたを大切にしていますよ」と患者さんに寄り添いながら接したい。

最後に、本稿を読んでくださった歯科医師の先生方に助言を。自分の医院のスタッフ達に本書を読んでもらいたいと思ったら、「この本は、患者さんとの関係だけでなく、ご主人、お姑さん、彼氏、気になっている彼にも使えるから」と言って渡すと必ず読んでくれる。「歯科医師の私との関係も良くなるよ」と無意識に働きかけながら。