

| | |
|---|----|
| まえがき | 2 |
| 第1章 コミュニケーションの基本 | 9 |
| 1. 人と人とのコミュニケーション | 10 |
| 2. モデル像の決定 | 11 |
| 3. 質問の方法 | 12 |
| 4. 敬語の使い方 | 13 |
| 第2章 コミュニケーションのテクニックと 注意点 | 15 |
| 1. 初対面で心をつかむ | 16 |
| 2. 相手との距離を縮める | 16 |
| 3. 聴く力を磨く | 18 |
| ①ミラーリング | 18 |
| ②ペーシング | 18 |
| ③相づち | 19 |
| ④オウム返し | 21 |
| ⑤イメージギャップの改善 | 21 |
| 4. 話す力を磨く | 22 |
| 5. 言ってしまうがちな言葉 | 23 |
| ①駄目じゃないですか | 23 |
| ②させていただきます | 23 |
| ③わかります | 24 |
| 6. 叱られたときのコミュニケーション | 24 |
| 第3章 チーム医療 | 27 |
| 1. 多種多様な医療スタッフ | 28 |
| 2. アドバンス・ケア・プランニング(ACP)と 共同意思決定(SDM) | 30 |
| 〈ACPによる将来の医療とケア計画の実際〉 | 33 |
| 〈SDMによる治療選択の実際〉 | 34 |
| 3. 感情労働 | 36 |
| 4. Team STEPPS | 37 |
| ①リーダーシップ | 39 |
| 〈リーダーシップを感じさせる コミュニケーションテクニック〉 | 41 |

| | |
|------------------------|----|
| ② 状況モニタリング | 43 |
| ③ 相互支援 | 43 |
| ④ コミュニケーション | 44 |
| 5. パワーハラスメントとモラルハラスメント | 46 |
| 6. 定期的なカンファレンスの必要性 | 47 |
| 7. 看護師の役割 | 48 |
| 8. 患者への初期対応 | 49 |
| 9. コンプライアンスとコンコーダンス | 50 |
| 10. 人生の最終段階における医療とケア | 50 |
| 第4章 患者とのコミュニケーション | 53 |
| 1. 医療倫理と臨床倫理 | 54 |
| 2. 話を聴くための準備と心構え | 55 |
| 3. 患者との面談 | 58 |
| ↳ 適切なコミュニケーションの手順 | 58 |
| ① 患者の話を促す | 58 |
| ② 患者の話に理解を示す | 59 |
| ③ 患者の話に応答する | 59 |
| ④ 患者の話を確認する | 60 |
| ⑤ 患者が知りたい程度を理解する | 60 |

| | |
|----------------------|----|
| ⑥ 患者が知っておくべき情報を理解させる | 61 |
| ⑦ 情報の共有 | 62 |
| ⑧ 患者の不安を引き出す | 62 |
| ⑨ 今後の計画を伝える | 62 |
| ⑩ 患者に最後に話すこと | 63 |
| 4. 患者の言動を改めさせるときの配慮 | 64 |
| ① 事実 | 64 |
| ② 感情 | 65 |
| ③ 状況 | 66 |
| ↳ ネゴシエーション | 66 |
| 第5章 コミュニケーションの実際 | 69 |
| 1. 患者に言いにくいことを知らせるとき | 70 |
| 2. 気難しい患者 | 70 |
| 3. 無口な患者 | 71 |
| 4. 孤独な患者 | 73 |
| 5. 無視をする患者 | 73 |
| 6. 言っことを聞かない患者 | 74 |
| 7. 悩む患者 | 74 |
| 8. 恥ずかしい思いをした患者 | 75 |

| | | |
|----|--|----|
| 9 | 苦手な患者 | 75 |
| 10 | 患者の意見に反論するとき | 76 |
| 11 | 生活習慣(運動・禁煙・適度の飲酒)、 食事療法、薬物療法の指導を守れない患者 ①否定語を使わない ②指導する側の気持ちを伝える ③前向きに話す ④主語をモノにする | 76 |
| | 〈指導を守れない患者との会話例〉 | 79 |
| | 〈食事療法を指導しても どうしても守れない患者〉 | 79 |
| | 〈服薬を守らない患者〉 | 80 |
| | 〈服薬しない患者との会話例〉 | 80 |
| 12 | 指導を聞かない患者 | 81 |
| 13 | 指導内容を守っても病状が進行して 悩む慢性疾患患者 | 81 |
| 14 | 横暴な患者 | 82 |
| 15 | 話し方が乱暴な患者 | 84 |
| 16 | 威嚇行為をする患者 | 84 |
| 17 | 脅迫をする患者 | 85 |
| 18 | ストーカー的行動をする患者 | 86 |
| 19 | セクシャルハラスメントをする患者 | 86 |
| 20 | 個人情報を聞く患者 | 88 |
| 21 | 待たされて苛立つ患者 | 88 |
| 22 | 日常生活動作の低下に苛立つ患者 | 89 |
| 23 | 自己退院しようとする患者 | 90 |
| 24 | クレームを言う患者 | 90 |
| 25 | 興奮している患者 | 92 |
| 26 | 熱心なあまり苛立つ家族ら | 93 |
| 27 | 急がせる患者 | 93 |
| 28 | 不運を嘆く患者 | 94 |
| 29 | 訴えが多い患者 | 95 |
| 30 | 採血者にプレッシャーをかける患者 | 95 |
| 31 | 患者との約束を忘れたとき | 96 |
| 32 | 話をやめない患者 | 96 |
| 33 | 早口の患者 | 97 |
| 34 | 涙を流す患者 | 97 |
| 35 | 同じ質問を繰り返す患者 | 98 |
| 36 | 子ども扱いをする患者 | 99 |
| 37 | 死の恐怖を抱く患者 | 99 |

| | | |
|-----|----------------------|-----|
| 38. | 余命を尋ねる患者 | 100 |
| 39. | 死を望む患者 | 101 |
| 40. | 自殺念慮のある患者 | 101 |
| 41. | 患者同士のトラブル | 102 |
| | 〈食事のにおいに対するトラブルの会話例〉 | 103 |
| 42. | ドクターハラスメントを疑われないために | 104 |
| 第6章 | 高齢患者とのコミュニケーション | 105 |
| 1. | 高齢者の特徴 | 106 |
| 2. | 高齢患者への対応 | 107 |
| 3. | 認知症患者の問題行動への対応 | 108 |
| 4. | 高齢患者の生活の質(QOL)向上ポイント | 109 |
| 第7章 | 人生の最終段階にある | 111 |
| | 患者とのコミュニケーション | 111 |
| 1. | 全人的苦痛とコミュニケーション | 112 |
| | ①全人的苦痛とは | 112 |
| | 〈病苦と創造力〉 | 112 |
| | ②全人的苦痛についての傾聴 | 113 |

| | | |
|-----|----------------------------|-----|
| ③ | 人生の最終段階にある患者と その家族らへの支援 | 113 |
| 2. | よくない知らせの伝え方 | 115 |
| 3. | 患者にとつて凶器となる言葉 | 115 |
| 4. | 家族らとのコミュニケーション | 117 |
| 5. | 医療とケアと尊厳生 | 119 |
| 第8章 | コミュニケーションを成功させる秘訣 | 121 |
| 1. | エンターテイメントテクニク | 122 |
| 2. | 心に伝わるメッセージの発信 | 122 |
| 3. | 一日一話完結の幸せなドラマ | 123 |
| | あとがき | 125 |