

みんな同じ方向を向いているはずなのに

医療の現場では、医師・看護師などの医療者、患者さん、ご家族、行政……教育の現場では、教員・臨床現場の指導担当者・学生・保護者など誰もが、治療・知識習得・技術向上・人間関係・チームワーク・システム・制度・地域連携など、**あらゆる面でより良くなりた**と思っています。ところが、本来同じ方向を向いているもの同士が、力を合わせたら本当は素晴らしい伸びたり、純粋に結果に向かうはずなのに、違う方向を向いたり、戦ってしまっていたりします。もともとは医療者になるために勉強を始め、仕事をし始めたはずなのですが、医療者になる、患者さんを治すことではないところで疲弊し、辞めてしまうことも起こります。あなたの何気ない一言が、患者さん、若手、学生などをそんな状態に陥れる**機能しないパラダイム**（価値観の枠組み、下記参照）をつくってしまうこともあるのです。

**パラダイムがあると、
見えない、見えていても行動できない、
そして結果が出ない**

病院などの閉じた世界では**パラダイムが生じ固まりやすい**という特徴があります。

パラダイムにとらわれた人や組織は、「こうやったら楽なのに、効率的なのに」とはたから見たら思うことがあってもそれが見えません。時には本人たちが「医師と看護師がもっとコミュニケーションをしたほうがいい」などと改善点に気づいていても、行動が生まれず、行動しても結果を出せないということがあります。

コーチングは、もはやビジネスやスポーツの世界だけのものではありません

医療現場・医学教育における

パラダイムシフト コミュニケーション

コミュニケーション トレーニング ネットワーク



もし、あなたが

パラダイムシフトコミュニケーションの センスを身につけたら

- 自分たちを制限しているパラダイムを探り、**パラダイムシフトを起こす会話の技術**を身につけることや、このセンスを持つ人と会話をすることで
- ▶これまで見えなかった人や組織のパラダイムが見えるようになる。
- ▶わかっていても変わらなかったことを、**変える行動にシフト**できる。
- ▶戦わなくてもいい他人・組織・自分の感情と戦う必要がなくなり、辞める人が減る。
- ▶純粋に患者さんの健康のために取り組めるようになる。

学習効果や、医療の質の向上。やり甲斐が増す。

人間関係だけでなく、医療技術や洞察力も向上します

自分の身体や感覚、意思や思考とのコミュニケーションがしっかりととれていると、イライラや焦りなどの感情があってもそれに妨げられず、**オブティマル(理想的で最上・最良)な状態**になります。すると、洞察力やストレス耐性が上がり、目の前の患者さんの状態を正しくとらえることができ、判断や処置を適切に行うことができます。「自分はこれが不得意だ」などのパラダイムが外れば、知識や技術の習得が容易になり、レベルが向上します。そしてパラダイムシフトが起これば、人との会話がうまくいくだけでなく、会話がうまくいく元となっている、相手に対する見方、自分の立ち位置や言動が適切なものに変わります。中面では、パラダイムシフトコミュニケーションのセンスを身につけた全国の医療者の皆さんが、すでに出した結果を紹介しています。パラダイムシフトコミュニケーションは、対人とのコミュニケーションだけでなく、あらゆることを可能にするのです。



コミュニケーションでできること

「患者さんに信頼される医院の心をつかむ医療コミュニケーション」(岸英光監修、藤田菜穂子著)より イラストレーター しおんあずみ

パラダイムとは

環境・ノウハウ・人財・時間・資源・指導者などが、ある結果に到達できる、成果を出せる全ての条件が揃っていれば、本来はその目的地に着けるはず。しかし、人や組織には本来そこへ行けるだけのものが全部揃っていても、それを止めてしまう、自然に知らないうちにブレーキをかけ出来なくしてしまう、又は違う結果を出させてしまう**見えない価値観の枠組み**みたいなものがあります。これがパラダイムです。価値観というのは、皆さんの物の見方や、考え方や、とらえ方です。この価値観にさらにそれをゆがめる枠があると思って下さい。これが厄介なのです。これにより、これをやったらできることが明らかで、ノウハウを理解できていて、頭でもやればできると思っていたとしても、「自分のことではない」という枠がついてしまうと行動しないのです。最終的にあなたの行動や結果を決めてしまう枠がパラダイムなのです。パラダイムがあると、やればいいのにやれなかったり、できなかったり、何度痛い目にあっても同じことをくり返すのです。組織や人が変わらなきゃと思うのに変わらないのはこのパラダイムがひき起こしているのです。パラダイムシフトを起こす(パラダイムを外す)と、**人や組織を自然とオブティマル(理想的で最上・最良)な状態にすることができる**のです。



岸 英光 かし ひでみつ

コミュニケーショントレーニングネットワーク
統括責任者／エグゼクティブコーチ

医療現場で使える コミュニケーションセンス

～私たちはこう使って、結果を出しました～

患者が
ファシリテート！

（N）の座談会ならではの、パラダイム外の役割分担

講師・コーチで患者（がんサバイバー）の立場である藤田が、医療者の会話をファシリテートしました。

医師、看護師、歯科医師、歯科衛生士、理学療法士、薬剤師、鍼灸師、柔整師、医療ソーシャルワーカー、MR、患者

医療・福祉の分野で実際にコーチングセンスを使い、活躍されている方々にお集まりいただきました。

皆さんにセンスを生かしたことで「創った結果」「そこから生まれた気づき」などを話していただき、

統括責任者の岸英光が、ポイントを解説。

さらに末尾には、主にどのコーチングセンスを使ったのかをあげました。

（講座プログラムは、（N）ガイドや（N）ホームページに掲載しています）

動画公開中！（無料）

CTN医療動画

実際のインタビューの動画において、結果をつくる人の「あり方」「具体的な取り組み」と、岸の「解説」をご覧ください。本座談会参加者以外の医療者のインタビュー動画もございます。ぜひご覧ください。



MEDICAL

●田中 泰雅さん：スタッフが経営者の働け！働け！という願望を言葉の裏に感じ取るから、多くの経営手法では結果は出ない。経営者自身が自分のあり方を見つけ、それを生かす**あり方に触発された**スタッフが突破的で常識外の切り口を見付け、結果をもたらすことが続発している。

●岸：医療機関はまことしやかな理念は掲げているが、**経営者や医師は本当にそれを生きているか**。経営者自身が自分のあり方を見付け、生きることスタッフに投げかける言葉に力をもつ。

意図・エンロール・インテグリティ

●洲脇 直己さん：これまでの医師としての考え方や手法にとらわれず、**他の医師や他職種と対等なコミュニケーション**をすることで、機能するやり方をどんどん見つけ、編み出している。たとえ結果が残残なものであっても、それを投げ出さず「機能させるには？」と探究を続け、より進化させている。

パラダイム・バイタリティのサイクル・パートナーシップ・可能

●坂口 雄一さん：患者さん自身が主体的に健康を獲得し、つくる時代だと、スタッフにもそうあるよう働きかけた。その結果、スタッフが主体的に働くようになり、「先輩のように働きたい」というスタッフが続出しコーチング受講希望者が増えた。

●岸：主体的に考え、行動し、結果が出る。実は、それは**心地良く甲斐のあること**だから、さらに行動する。そして、それは周りの人にも伝播していく。

バイタリティのサイクル・エンロール・ディレクティブメッセージ・インテグリティ

●坂口 雄一さん：患者満足度を上げるという器を越え、スタッフ満足度の高いクリニックを目指している。

当然、患者さんが満足していなければ、スタッフの満足はない。即ち、患者さんの満足度を上げると言う結果は必要条件に過ぎない。そこに立場を取っている、スタッフの犠牲の元にクリニックが成功することはありえない。その思いで行動するようになって以来、スタッフの離職率が下がり、復職率が上がった。

●岸：**院長の思いやあり方から出る言動が結果を創る**。自分が機能し、成長し、イキイキ働ける、そんな栄養のあるところに人はずっと続け、戻ってくる。

意図・源泉性・現れ・パートナーシップ・バイタリティのサイクル



●上原 一郎さん：患者さんの背景をつかむことによって、予防につながる生活指導や運動療法ができ、自分の行っている鍼灸治療で疾病や、辛さ、痛みがない状態を創りだせるという**ビジョンに道筋が見え**、患者さんに力づけられた。すると**自由診療の患者さんが一気に増加**した。

●岸：クリアリングのセンスにより、相手のことを明確に感じ取れる。甲斐のあるものを見つけ、自分の意図に向けて行動しているときは、**バイタリティのサイクル**がどんどん回る。あり方が違うだけで場が変わり、そこに起こる行動と結果が変わる。

意図・クリアリング・インテンショナルメッセージ

●吉田 亜賀子さん：「**一緒にいる**」というセンスを使うと、安心感から短時間で患者さんが本心を話し始め、同じ訴えをくり返すことやクレームが減り、患者対応がスムーズになった。

●岸：時間の長さに関係なく、人と人とがしっかりとお互いの存在を感じているときに、「**一緒にいる**」ことができるのです。このセンスは**コミュニケーションの一番大事なベース**です。

一緒にいる・場や空間をリードするスキル

●高橋 洋明さん：MR教育者として、合格が無理と思われる異業種出身MR候補社員を「合格する人」としてかかわった。結果、担当した39人**全員がMR認定試験に合格**した。

●岸：相手を「やる人」として、扱い、関わり、観ることで相手のあり方がシフトする。

相手をどう現しているか・クリアリング・意図・インテンショナルメッセージ・パートナーシップ

●大籠 安男さん：部下のことを**承認し、ただ受け取りながら**ものごとを進めていくことで、部下が自分の変わりように驚き「コーチング講座で一体何をやっているんですか？」と聴いてきた。

●岸：上司であることをしっかり引き受けて立場をとり、部下のことを受け取ると信頼を勝ち得て、本当にこの上司に話そうと考え、行動と結果が出る。「あり方」が職場を変える。

受け取る・創作としての承認・責任・立場をとる・分別・パートナーシップ・一緒にいる

座談会に参加された方々（敬称略）

【ファシリテート】 藤田菜穂子 患者（がんサバイバー）／歯科衛生士／講師・コーチ
【参加者】
田中 泰雅 医師／産婦人科 櫻井 茂 医療ソーシャルワーカー／院長・産婦人科医・養子縁組 在宅訪問診療専門クリニック
洲脇 直己 医師／内科 榎田 良平 理学療法士／主任 理学療法士
坂口 雄一 歯科医師／院長 大籠 安男 理学療法士／部門長
吉良 信史 歯科医師／院長 田中 智也 理学療法士
池田 光余 看護師 上原 一郎 鍼灸師・柔整師／鍼灸整骨院院長
田口 和美 看護師／看護師長 高橋 洋明 医薬経営コンサルタント・MRトレーナー
山田 利佳 看護師 岸 英光 （N）統括責任者／エグゼクティブコーチ
吉田 亜賀子 薬剤師
小笠原 理恵 薬剤師／保険薬局

そのほかにこんな結果も出ています！

患者さんの変化

- 歩くことができなかった患者さんが手を差し伸べるだけで歩いた。
- 食事を食べられない患者さんが自分の手でパンを持って食べた。
- 無口だと思っていた患者さんと話が弾むようになった。
- 昼夜逆転で夜興奮する患者さんが朝までぐっすり眠れた。
- 亡くなる直前、苦しいが看護師に罵声を浴びせ続けた患者さんが最期「ありがとう」と言って永眠した。
- いつも看護師に怒っていた患者さんが「この看護師さんが好き、ここに入院できてよかった」と看護師長に話した。
- がん患者さんの家族の悲嘆が和らいだ。
- せん妄の患者さんの話を受け取ること、落ち着きを取り戻した。
- うつ患者さんが、自分のやりたいことを見つけ、希望を持って退院した。

- 統合失調症で暴れていた患者さんが「ありがとう」と言って暴れなくなった。
- みんなが聴き取れないと言っていた患者さんの話を聴きとることができ、その後病状が著しく改善した。
- 在宅介護を拒んでいた家族の話を受け取ること、在宅療養が可能になった。
- 患者さんが自ら選んで、予防診療に来院するようになった。
- 「歯医者大っ嫌いだったのに、ここに来るとわくわくして楽しいです」と患者さんが言いだした。

医療者の変化

- 失語症の患者さんの思いをつかめるようになった。
- データに出る前に患者さんの様態の変化に気付くようになり、重症化を防げた。

●池田光余さん：後輩看護師の言葉使いが荒く表情が硬い。話を聴くと、「**患者さんを殺したいと思うことがある**」と持ち出した。その発言は衝撃だったが、**聴ききる**ことで、後輩の表情が一瞬で変わった。その後は、**自然に笑顔**になり、患者さんの病状の変化にいち早く気づくようになり、転倒などの事故もなくなった。

●岸：「医療者は、こういうことを考えたり、言ってはならない」があるが、それを抑えれば抑えるほど力を持ち、最後には爆発し、非常に危険。起きてきたものを何とかしよう、隠そうとか捨てようとするのではなく、自分の中にあることをちゃんと見え、そのことに関して何も言わずにすべて受け取ってくれる人がいると、「**あるものを「ある**」」とでき、それをふっと横におけるようになる。無理せず戦わず、自然にやれる「**クリアリング**」は、人間が一番機能する状態です。

クリアリング・有を与える

●榎田 良平さん：職種・背景・経験によりコミュニケーションの仕方を変え、かつトップとのコミュニケーションを積極的に行ったことで組織が活性化し、介護老人保健施設の在宅復帰率が**半年間で10倍の3%から30%台**に上げた。

●岸：**相手の背景を理解して、背景から話す**と相手に伝わる。コミュニケーションをする際に、どこが観点かをとらえられるかどうか、通るコミュニケーションか、諦めるコミュニケーションになるかが決まる。

意図・インテンショナルメッセージ・分別

●小笠原理恵さん：プロフェッショナルの集まりである在宅医療において、伝達ミスにも的確なリカバリーができ、連携も深まり、働きやすくなった。

クリアリング・有を与える・分別

●櫻井茂さん：他の医療機関では対応が難しかった末期の患者さんやご家族とのコミュニケーションに活かすと、理不尽と思える訴えも減り、満足度が上がった。

真の共感・インテンショナルメッセージの聴き方

●田口 和美さん：患者さんの訴えを**しっかり受け取り**、整理し**ポイントアウト**して確認することで、不安・心配を解消した。患者さんが急にキレて感情を爆発させるなどのクレームや苦情の件数やかかる時間が激減した。

●岸：ただ黙って聴いているよりも、しっかり誠意を持って受け取られることで怒りも消える。

真の共感・クリアリング・インテンショナルメッセージの聴き方

●藤田 菜穂子さん：抗がん剤治療の際に、自分の希望する治療を受けられる環境が整っていたのは住んでいる関東ではなく九州だった。引越すことは医師も含め多くから反対されたが、**パラダイムをつかんでいたので常識にとらわれず**、自分自身が本当に受けたい治療を軽やかに選択し、行動に移し寛解した。

●岸：多くの人にとって「今必要な治療は何か」の質問には、「今自分が行ける範囲」の中で考える。一番重要な「本当にこの治療に必要なことは何か」について、**本質的ではない二次的な質問からは逃れ**、適切な選択ができた。

パラダイム・立場をとる・可能・意図

●藤田 菜穂子さん：コーチとして、多くの看護師にとって苦手、大変、やらされているなどのパラダイムがある**看護研究にコーチングセンス**を応用している。すると**自主的に取り組むようになり、同僚との協力関係も良好**になった。

●岸：やらされ感や義務感で取り組むのではなく、自分自身の**意図を明確に**することで、研究に甲斐を感じることができる。さらに研究成果を自身の仕事に活かし、ひいては日本の看護に活かし、大きな違いを創り出せる研究になる。

意図・パートナーシップ・パラダイム・抵抗・バイタリティのサイクル

※用語の解説等については、裏面の関連書籍をご覧ください。

- 看護学生が看護師以上に看護を前進させていく。
- めっちゃくちゃ忙しくても自然と笑顔になり、洞察力も働きの確に仕事を続けられる。
- 仕事もプライベートも楽しむ時間ができた。
- 一緒に仕事をしているスタッフに自然と感謝の気持ちが湧いてくる。

組織の変化

- 病棟の残業時間が1/3に自然に減少した。
- 退職者が減少した。 ●インシデントが減少した。
- 病棟が落ち着いた。 ●医院の売り上げが、倍増。
- 完全予約制の医院で、キャンセルが出ると、そこに急患が入り常に埋まる。
- どんな媒体を使っても4年間全く応募がなかったのに、いきなり5人の応募が入った。

個人や、組織に
パラダイムシフトを
起こす切り口を伝え
トレーニングします

スタッフの
動きが
良くなりました

患者さんが
増えました

経営状態が
改善しました

- ☐ 医療現場に即した心の通じ合う接遇
- ☐ 苦情・クレーム対応、予防
- ☐ 患者さんの信頼を得る、背景をつかむ
- ☐ 患者さん・スタッフの自発的な行動を引き出すメッセージ
- ☐ 患者さんに適切な治療を選択いただくコミュニケーション
- ☐ 感情的になり、物事を適切に扱えなくなる状態から解放する
- ☐ インシデント減少
- ☐ 実地指導者研修
- ☐ リーダーシップ研修
(院長、部門長、所属師長・主任・チームリーダーなど)
- ☐ 教員・指導者のためのパラダイムシフトコミュニケーション
- ☐ 助け合える関係、チームワークの醸成
- ☐ メンバーが積極的に発言し、行動をし始めるミーティング運営
- ☐ スタッフのやりがい向上、離職率低下、残業時間減少
- ☐ 認知症患者・糖尿病患者・看取り・リハビリテーションなど
専門分野でのコミュニケーション

スタッフの
人間関係が
良くなりました

想定外の効果に
驚いています

コーチングセンスは
私の医院に
なくては
ならないものです

関連書籍のご案内

全て監修 岸英光

1 「患者さんに信頼される医院の 心をつかむ医療コミュニケーション」



非日常である病院という場所では、マニュアル通りのコミュニケーションは通用しません。「患者さんに信頼され本音を引き出す会話」「自発的な行動を促すかわり方」「インシデント防止にもつながる院内コミュニケーション」など、コーチングセンスを医療現場で活用するための事例を多く取り入れた1冊です。

●出版社: 同文館出版 (2014年4月)
●価格: 1800円+税 ●著者: 藤田菜穂子

2 「生活習慣病診療に役立つ 受容と和みのコーチング ～コーチングセンス10の対応法～」



治療の主役である患者が、自らの生活習慣の課題に気づき、実践するために本書が役立ちます。患者への向き合い方を大事にするコーチングが、患者の主体性を促し、新しい生活習慣を身につける力を育むのです。また、職場での人間関係、さらには実生活にも応用できるさまざまなコーチングセンスを取り上げています。

●発行所: 株式会社クリエイツかもがわ (2015年1月)
●価格: 1600円+税 ●著者: 山本美保・深尾篤嗣

3 「“理由を探る”認知症ケア～ 関わり方が180度変わる本～」



「認知症の人の言動には理由がある」といいますが、どうすればその理由がわかりますか? という声をよく耳にします。本書では、その理由を探るために必要な観点や、コミュニケーションのコツ、家族支援にもつながるポイントなども網羅しています。

これまでの関わり方を振り返り、よりよい関わり方へと導いてくれる一冊です。
●発行元: メディカル・パブリケーションズ (2014年8月)
●価格: 1500円+税 ●著者: ペーホス

最近の雑誌記事・連載 (2016年2月現在)

●「あなたの言動でやる気を削いでない? 空気を変える、相手の心を動かすセンスアップトレーニング」(藤田菜穂子著) ナースマネジャー 日経出版 2015年5月～2016年2月号 ●特集記事「イライラしている人やイライラしている自分と上手にお付き合いする方法」(藤田菜穂子著) DHstyle デンタルダイヤモンド社 2015年9月号

インターネットにて配信

●マンガで学ぶ診療コミュニケーション Health.gsk (医師対象サイト)

講師陣の主な実績

【病院】特定機能病院日本大学附属板橋病院 社会医療法人社団カレスサポロ北光記念病院 社会医療法人 欄友会札幌里塚病院 聖マリア病院 尾道市公立みつぎ総合病院 北海道子ども総合医療・療育センター 北海道立江差病院 独立医療法人 国立病院機構熊本医療センター 医療法人社団聖和会 有明成仁病院 社会医療法人 名古屋記念財団 名古屋記念病院 医療法人社団二山会 宗近病院 特定医療法人 博愛会 一関病院 独立医療法人 国立病院機構九州医療センター 独立医療法人 国立病院機構 大牟田病院 独立医療法人 国立病院機構 九州がんセンター 独立行政法人 国立病院機構 近畿中央胸部疾患センター 他 【行政】神奈川県保健福祉局 保健医療部 健康増進課 千葉県柏市福祉活動推進課 独立行政法人 高齢・障害・求職者雇用支援機構 自治労さっぽろ公共サービス労働組合 在宅福祉サービス協会 支部 公益社団法人 千葉市栄養士会 行政協議会 千葉県松戸保健所 高知県健康政策部 健康対策課 神戸市健康づくりセンター 健康ライフプラザ 他 【医療・福祉関連団体】一般社団法人 札幌市医師会 医療法人 明徳会 医療法人社団 三優会 公益社団法人 日本歯科医師会 公益社団法人 日本歯科衛生士会 日本精神科病院協会 北海道支部 看護部長会 公益社団法人 広島理療療法士会 宮城県民主医療機関連合会 看護教育委員会 公益社団法人 千葉保健師会 公益社団法人 広島県看護協会 公益社団法人 福岡県看護協会 公益財団法人 兵庫県予防医学協会 広島県訪問看護ステーション協議会 一般社団法人 日本産業カウンセラー協会 中国支部 一般社団法人 神戸市ケアマネジャー連絡会 一般社団法人 三田市ケアマネジャー連絡会 一般社団法人 日本衛生検査所協会 財団法人 札幌市在宅福祉サービス協会 一般社団法人 岸和田市医師会 一般社団法人 茨木市保健医療センター 内分泌糖尿病心理行動研究会 南大阪透析スタッフ談話会 NPO法人 リハビリテーション医療推進機構 CRASEED 他 【患者会】NPO法人 がんサポートがしほ がん相談センター ouchi NPO法人 ミーネット 福祉施設傾聴ボランティア 他 【医療・福祉関係企業】(株) 北海道医療情報サービス (株) 武田薬品工業 (株) 塩野義製薬 (株) 田辺三菱製薬 フクダ電子 (株) エスアールエル (株) 薬日本堂 (株) ノバルティスファーマー (株) グラクソ・スミスクライン 他 【学校】川口市立看護専門学校 学校法人 北杜学園 仙台医療福祉専門学校 釧路市立高等看護学院 一般社団法人 釧路市医師会 看護専門学校 独立行政法人 労働者健康福祉機構 釧路市労災看護専門学校 神奈川県立麻生養護学校 大阪府立大学総合リハビリテーション学研究所 他 【医療・クリニック】全国にて多数実施