



面接のマナー

1. 医療面接の基本技術と知識

a. 社会的一般常識

社会人としてのマナーとして、身だしなみを整え、まず挨拶をするのは当然のことである。そのほか、自己紹介や患者の呼び方など、とくに第一印象にかかわる項目は重要である。

b. 環境の整備

患者のプライバシーに配慮して、個室の使用やパーティションの設置など、他の患者に会話が聞こえないようにし、患者の関心、協力、信頼を引き出すような環境を整備する。

c. 雰囲気

良好なスタッフ関係の雰囲気が、診療所の姿勢として患者に伝わる。

d. 確認

患者の本人確認は、患者取り違えを防止するため患者に氏名（フルネーム）を名乗ってもらい、医療者側が診療録などの氏名と照合して行う。同姓同名の患者がいる場合などは、加えて生年月日などの確認を行う。

患者の話した内容を理解していることを患者にわかってもらうために、聞いたことをフィードバックしながら患者の確認をとり、さらに次のコミュニケーションを促す。

e. 共感と支援

患者の気持ちを医療者も同様に体験できる（疑似体験）、医療者は患者側にいるということを患者に示す態度である。

2. コミュニケーションの進め方

コミュニケーションとは、一般には、ある人から他の人へサインまたはシンボルを介して特定の情報が伝えられたり、互いの意思交換が行われる過程をいう。しかし、Communicate の原義「他人と共有する」から派生して、コミュニケーションとは「他人との意思交換により情報を共有すること」、すなわち「意思の疎通を図ること」を意味している。

意思の疎通を図るためには、情報の送り手とその受け手が相互に理解することが必要である。

したがって、次の3つの要件のいずれも欠かすことはできない。

- ① 情報を伝えること。
- ② 情報を受け取ること。

Side memo

患者の呼び方
高齢者に対して、「おじいちゃん」、「おばあちゃん」などと呼びかけない。姓名で呼ぶのが原則である。

コミュニケーション
communication

表 2-2 コミュニケーションにおける言語的コミュニケーションの役割

おもな役割	技法	内容
情報収集および信頼関係確立	促し	コミュニケーションの継続
	開かれた質問	答えが制約されない質問
情報収集	閉じた質問	情報の特定を求める質問
	明確化と方向づけのための質問	内容を明確に理解し、会話を方向づける
	解釈のための質問	患者と医療者の解釈の隔たりを埋める
	対決的な質問	患者に自分自身の発言に矛盾を気づかせる
	沈黙	患者に対して積極的な関心を示す
	要約	内容を一度整理する
	立ち返り・焦点化	話題を本題に戻す
信頼関係確立	共感	受容することを患者に伝える
	支援	患者への気配りを伝える
	尊重	患者への敬意の言葉
	繰り返す	患者の言葉の一部を繰り返す
	反映	患者の感情を要約して患者に戻す
患者教育・行動変容	正当化	患者の体験の妥当性を認める
	情報収集と信頼関係確立の技法により、認知行動科学的なアプローチに従ってコミュニケーションを図る	
患者の安心	信頼関係のコミュニケーション技法を用いた場合に、結果として得られることがある	

③ 相互に理解すること。

とくに医療の現場では、インフォームドコンセント、医療過誤、医療事故などいずれについても、患者—医療者間におけるコミュニケーションおよび医療者間におけるコミュニケーションの重要性が指摘されており、歯科医学教育においても医療者としてのコミュニケーション能力の修得が強く求められている。

(1) コミュニケーション方法の分類

コミュニケーションを言語的行動様式から分類すると次のようである。

- ① 言語的コミュニケーション
- ② 準言語的コミュニケーション
- ③ 非言語的コミュニケーション

a. 言語的コミュニケーション

言語は最も強力でかつ容易に応用できるコミュニケーション手段である（表 2-2）。

b. 準言語的コミュニケーション

- ① 声の大きさ：大きければ威圧感を与える。小さければ自信がないよ

言語的コミュニケーション
verbal communication,
linguistic communication

準言語的コミュニケーション
paralinguistic
communication