医師の接し方で心安定

患者の言動は、接し方次第で変わるのではないか。そんな思いで患者とのやりとりを工夫している医師の取り組みもある。

4月下旬、名古屋市の有料老人ホーム。城西名原訪問クリニック（同市）院長の勢納（せのう）八郎さんは、施設で暮らす90代の認知症の男性に深々とお辞儀をした。その後、男性の目線の高さまで腰をかがめ、目を合わせて優しい口調で語りかけ始めた。

話題の中心は男性が現役時代にしていた電気関連の仕事の話だ。「どんな点を大切にしていましたか？」と水を向けると、「感電死かな」と男性。「感電に気を付けていらしたのですね」。勢納さんはうなずき、男性の回答を繰り返すと、険しかった男性の表情が緩む。勢納さんによる訪問診療の日常風景だ。

勢納さんは日本臨床コーチング研究会（東京都）の認定コーチ。医師らが2006年に設立した団体で、現在、医師や看護師ら約500人が会員という。米国で体系化された「コーチング」というコミュニケーション法を参考に、研究会では患者と気持ちを通わせる方法を学び合う。あいさつをする。目線の高さを合わせる。返答をオウム返しする。勢納さんが男性と行ったやりとりも一例だ。

「私は」を主語にした「Iメッセージ」という手法も使われる。薬を飲むことを拒む患者に「あなたは、薬を飲んだ方がいいですよ」とは言わない。上から目線のニュアンスが強まるからだ。「私は、あなたに薬を飲んでいただいているので、安心です」と伝える。

腰をかがめて、目を合わせて男性に語りかける勢納さん。語り口も、まなざしも優しい（名古屋市で）

患者が病気で自暴自棄になったり、治療方針に反発したりしても、頭から否定しない。「あなたのことを理解したい」「もう少し事情を教えてほしい」と受け入れ、言い分に耳を傾ける。

研究会の副会長で偕行会リハビリテーション病院（愛知県弥富市）病院長の田丸司さんは「主役は患者。医師は伴走者。患者の立場にたったやりとりを通して主体的に治療に臨んでもらうことが目標」と語る。

90代の男性は5年前に入所した当初は暴れたり、暴言を吐いたりしたが、施設によると、最近は落ち着いてきたという。施設職員は「利用者の人生に耳を傾けてくれる。先生の接し方が利用者の心の安定に影響している」と話す。

勢納さんはやりとりの話題選びも意識している。年配の男性は仕事、女性は家族や趣味。弁護士や医師だった患者には「先生」、経営者には「社長」とあえて呼び、当時の苦労や手柄話を何度も聞く。かつての自分を思い出し、次第に問題行動が減っていく例も多いという。

勢納さんは強調する。「病気ばかりみるのではなく、その人をみる。そういう姿勢で患者と接し気持ちが通えば、カスハラは減っていくはず」