

2017年7月入職

こ に し な み
小 西 菜 美



コミュニケーションの質は、アイコンタクトで変わる

目線を上げると、新しい世界がひろがる

私は昔から相手と目線を合わせて話すことが苦手でした。その傾向は仕事だけに限らず、「自分の考えを見透かされるのではないだろうか」という不安が勝り、プライベートで誰かと話すときも下を向いてしまうことが多々ありました。そんな永らくの課題を解決できたのは、思いやりエキスパートの研修でアイコンタクトの重要性を学べたことがきっかけです。実際、相手と目線を合わせることによって、コミュニケーションの質は大きく変わっていきました。以前よりも自分の思いを伝えられるようになり、患者さまとも深いところで会話できていると感じるようになったのです。

特に変化を感じるのが、今まで苦手だった患者さまと円滑な関係性を築けるようになったことです。これまではお声かけをしても返答がなかったときは、私が話しかけることによって嫌な思いをされてしまったように感じていました。しかし、伏し目がちだった以前より目線が上がったことで視野も広がったのか、その患者さまのパーソナルスペースやリズムが掴めるようになり、今では患者さまの方から、お声をかけていただき、さまざまな話をしてくださるようになりました。

声かけで患者さまに居心地のよい空間を



研修で変わったポイントはほかにもあり、周囲のスタッフに対する声かけをすることが増えました。以前は、特定のスタッフとは頻繁にコミュニケーションを取る一方で、ほかのスタッフとはあまりコミュニケーションを取らないという偏りがありました。対して、いまはなるべく多くのスタッフと会話を交わすことを意識しており、些細なことであっても感謝の気持ちを伝えています。研修後は意識的に声かけをしていたのですが、最近では意識せずとも自然に言葉が出てく

るようになりました。声かけの量は、研修前と比べて倍くらいになっているのではないでしょうか。

忙しくなるとスタッフ一人ひとりがそれぞれの業務をこなすことに集中してしまい、その沈黙はクリニックの雰囲気によく影響を与えかねません。スタッフ同士で気軽に声をかけ合える雰囲気を作ることは、患者さまの居心地をよくするためにも間違いなくプラスになるはずです。患者さまが通いやすい環境を作るために、これからも研修で学んだことをどんどん行動に移していきたいと思っています。



関わる全ての方々に
安心と信頼を得られる
存在となれるよう
努めてまいります

小西 菜美