

連載も残すところあと2回となりました。今月は少し視点を改めて「自己満足」ではなく「他者満足」ということをキーワードに、フィードバック能力、プレゼンテーション能力、コミュニケーション能力の3つに分けて、お話をすすめていきたいと思います。

フィードバック能力

もし教授から教室員に「この仕事はキミにまかせるから、よろしく頼む」とこんな言葉をかけたとしたらどうでしょう。期待されていると積極的に取り組む人がいる半面、プレッシャーを感じ萎縮してしまう人もいるかもしれません。人の性格ややる気のポイントは本当に人それぞれです。1対1の場合とは別ですが、1対多数の教室員を相手に指導していかなくてはならない教授という立場は、本当に難しいものがあります。

へんで迷っているのかな」などと自然に見えてくることもあります。しかしその解釈は絶対ではないし、いろいろなタイプの教室員がいまから、「何を考えているのか」また「何を考えたい」なんてこともよくあります。

私も若いころより人生経験を積んでいるので、教室員と話をしていくうちに「彼の頭はいまこういう状況にあるな」とか「いまこの

相手に伝えるためには、「内容構成力」や「情報・知識伝達力」、また相手を納得させるためには、「コミュニケーション力」が求められます。ともに相手があるから成立するもので、1人でスピーチしていても意味がないものなのです。

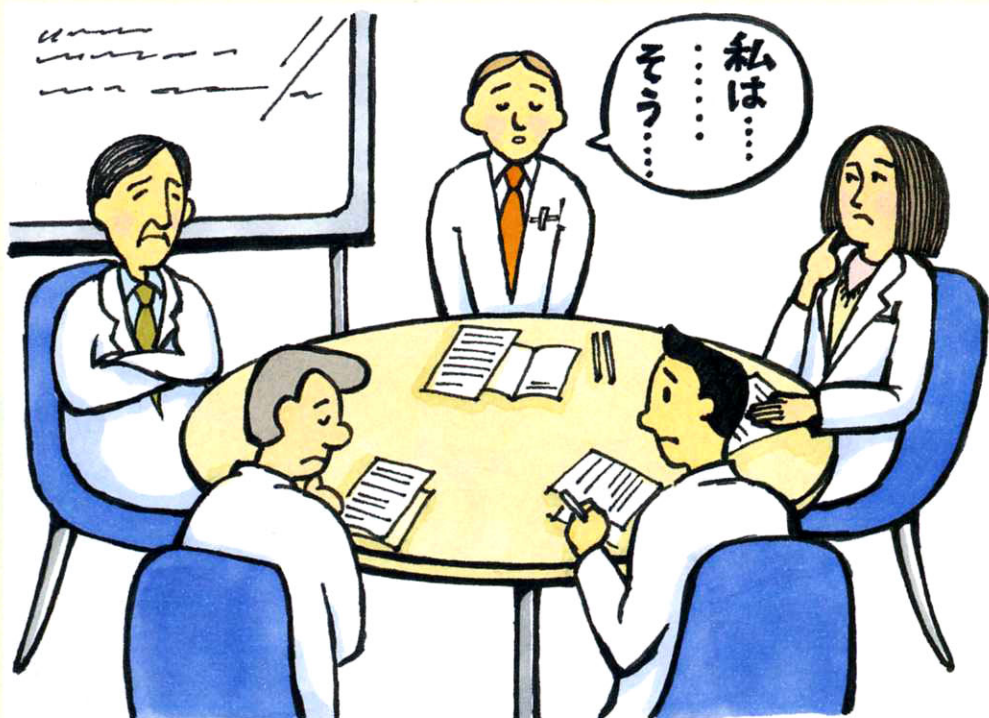
先日、朝の症例カンファレンス

発表のときにボソボソと小さな声で発表している学生たちに対して「自分はそれでよいと思っただけかもしれないけれど、他の人にはよく聞こえていないから理解できないよ。相手に理解してもらえないプレゼンテーションには意味があるのかな？」と注意しました。また、ある学会に行ったとき発表

表していた人に対しても「自分がわかっているから、みんなもわかるだろう」という視点に立って発表しているなあ、「単に発表したという自己満足じゃないかな？」という感想を持ちました。

自分だけがよいと思っただけで、それで相手が満足しているのでしょうか？

朝のカンファレンスにしても学会の発表にしても、自分だけがわかっていても相手の理解が得られないということは、プレゼンテーションの必要条件を満たしたことはないのです。自分が誰を相手にして何をしようかという目的からすると、それぞれの人が理解できた、満足できたというものでなければ、そのプレゼンテーションには意味がないのです。プレゼンテーションはコミュニケーションの1つの手段です。



普段仕事をしていたいちゃんよく使うコミュニケーション術といえ、会話でしょう。特に病気を患っている患者さんとの会話は、気をつけなくてはいけないことがたくさんあります。たとえば手術する予定の患者さんがいるとします。病状というだけで不安なのに、明が十分でなければ不安が倍増す

コミュニケーション能力

また会話は「聞く」と「話す」ことによって成り立ちます。「聞く」ということは、相手が話していることを言葉通り理解すること、それはもちろんですが、相手が口に出していない感情や思いを汲み取ることも必要とされます。「話す」といっても、一方的に自分の話をするのではなく、相手が強く求めているものを正確に理解し、相手が求めていることを「わかり

3つの能力について、私個人的に見解や取っている対処法を述べてみました。学生や若い教室員たちもこれから臨床や学会の場に出ると、それぞれが自分自身で解決していかなければならないことなのです。医師という職業でプロとして生きるならば、これらの能力を駆使して相手（患者さん・看護師・スタッフ等々）を満足させることが必須条件なのです。

第11回

他者満足

和歌山県立医科大学麻酔科学教室教授 畑 義雄

フィードバック能力
プレゼンテーション能力
コミュニケーション能力

イラスト・あおき ゆみこ

と、ある程度のパターンが読めることがあります。また、自分が苦しい状況にあっても、解決策が見えることもあります。

プレゼンテーションには、限られた時間のなかで自分の考えをどううまく表現するかというスキルが必要になります。自分の考えを

今月の【他者満足】スキル

- ・フィードバックを繰り返し自分自身を変える
- ・相手を満足させないプレゼンテーションは自己満足
- ・コミュニケーションは性格ではなく変えられるスキル