

コミュニケーションの心理学

北九州市立大学文学部 松尾太加志

1. なぜ、コミュニケーションが必要なのか？～コミュニケーションの目的～

1.1 患者とのコミュニケーション ～不安を起こさせないための情報の共有～

人間は、なんでも知りたがる。そのため、知らなかったりわからなかったりすると、不安になる。不安になると、人は合理的な行動をしなくなる。患者に対して、病状や治療について説明することは重要。

また、患者も事故防止の大事な確認者として、自分自身の情報をしっかりと理解する必要がある。

1.2 医療スタッフとのコミュニケーション ～医療事故防止のための情報の共有～

人は誰でも間違える。したがって、誰かがエラーを検出、指摘できる環境を

2. なぜ、うまく伝わらないのか？～コミュニケーションのしくみ～

2.1 思い込み

コミュニケーションは、伝達されたメッセージだけで情報が伝わるわけではない。すでに持っている情報や知識に基づいた処理（知覚の無意識的推論、ヒューリスティックな判断、トップダウン的な処理など）がなされる。お互いの情報が共有されていないと、思い込みによって、誤った伝達が生じる。

表1. 思い込みを発生してしまう人間の処理過程の代表例

知覚の無意識的推論	刺激として入ってくるものは、完全ではなく、自分の持っている知識を利用し、「こうだろう」と推論し、知覚している。
ヒューリスティックな判断	限られた情報（メッセージ）だけで、知識を利用して、判断する。
トップダウン的処理	自分の知識の枠組みをもとにして、メッセージを解釈していく。

2.2 手がかりがない

コミュニケーションでは、意図的に伝達されるメッセージ以外のさまざまな手がかりが重要な働きをする。手がかりが共有できていないと、誤った伝達が生じてしまう。

表2. コミュニケーションにおける手がかり

非言語的の手がかり	表情やしぐさなど
周辺視聴覚手がかり	その場において、お互いが見たり聞いたりできる情報
文脈手がかり	話の流れなどの手がかり

2.3 コミュニケーションのしくみ

コミュニケーションでは、メッセージ以外のさまざまな情報が重要な役割を果たしており、それらを共有しているかどうかコミュニケーションの鍵となる。

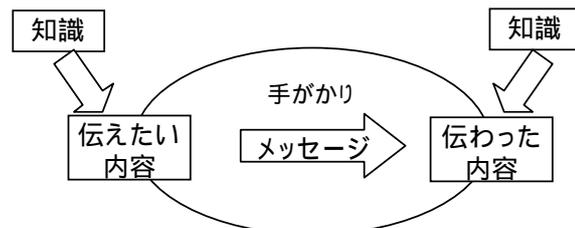


図1. コミュニケーションの図式。メッセージも含めたさまざまな情報が関与。

4. 何が大切か～メッセージ以外のリソースが重要～

4.1 共有の基盤を作ることが大切

思い込みを防ぐには 知識を共有しておくこと
手がかり欠如を防ぐには 手がかりを共有できる場面にあること
誘因を高めるには 共有の感覚を作ること
いずれも、メッセージ以外のリソースが重要な役割を果たしている。

4.2 コミュニケーションのジレンマ

コミュニケーションをするためには、共有することが大切。でも共有を促進するには、コミュニケーションをしないと行けない。そこにジレンマがある。

4.3 implicit なコミュニケーションを

明示的なコミュニケーションに頼ってはいけない。「日頃からコミュニケーションをはかって意志の疎通を」といったことを言っても意味がない。implicit なコミュニケーションのしくみを作ることが大切。多くの場合、同じ場面で仕事をすることによって、implicit なコミュニケーションは実現できている。引継ぎや伝達を implicit にできるとよい。

(情報共有の) 夢物語

医療スタッフ全員が、PDAのような携帯端末を持つ。それには、バーコードリーダーや指紋センサーもついている。すべての情報は、サーバーで集中管理されている。患者さんの情報は、患者さんの指をなぞると、携帯端末に出てくる(場合によっては、音声で、さんですと出る)。薬を与えるときは、薬のバーコードをなぞる。患者さんとの照合がなされ、同時に薬を与えたことが携帯端末を通してサーバーに記録される。検査などを行うと、自動的にサーバーにその患者さんの情報が送られる。必要なときに、医療スタッフはその携帯端末を通して、どのような処置をしたのかといった履歴を含めて、患者の情報を知ることができる。緊急時には、その患者に関わった医療スタッフ全員の携帯端末に警告がなる(その患者に関わった医療スタッフの履歴がサーバーに残されており、たとえば、24時間以内に関わったスタッフがその対象となる)。端末には自動的にその患者の情報が表示される。携帯端末以外にも、ナースステーション、薬剤室、手術室、診察室にもデスクトップ型の端末があり、そこには、全患者の処置のジャーナルがリアルタイムに表示される。

患者は、自分に関する情報を、インターネットを通して見ることができる。また、日常の自分の様子を入力することができる。

重要なことは、人と人のコミュニケーションを最低限に抑えることである。人とコミュニケーションしなくても、いつでもどこでも、必要な情報を見ることができるようにしておく。

本来は、人と人とのコミュニケーションによって重要な情報が交わされているはず。しかし、情報が共有されていないために、コミュニケーションがうまくなされていない。情報の共有の基盤を作ることが、まず大切。その仕組みがこの夢物語。

参考文献

松尾太加志(著) 『コミュニケーションの心理学 - 認知心理学・社会心理学・認知工学からのアプローチ - 』 1999年 ナカニシヤ出版

<http://homepage1.nifty.com/tmatsuo>