

# コミュニケーションの心理学 ～医療の安全のために～

2003/10/28

北九州市立大学文学部 松尾太加志

## 1. 2つのアプローチ

コミュニケーションには、情報伝達と確認・指摘という2つの役割がある。医療事故の観点からコミュニケーションを考える場合、コミュニケーションエラーの発生を防ぐこと（エラーレジスタントなアプローチ）と、エラーが事故に発展しないようにコミュニケーション（確認・指摘）によって防ぐ（エラートレラントなアプローチ）という2つのアプローチの視点が必要である（図1）。

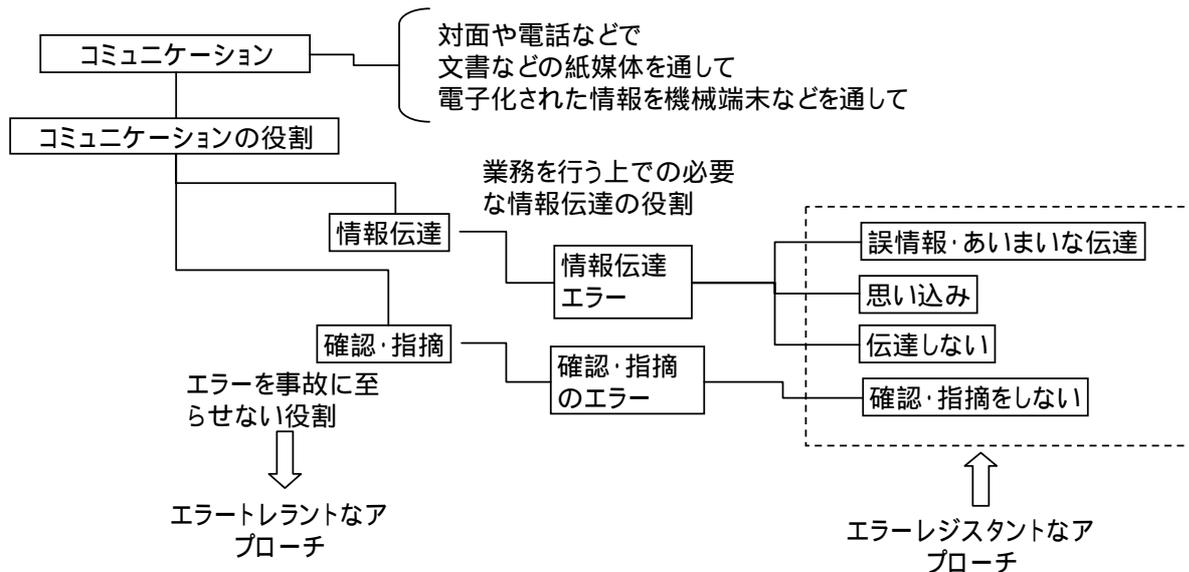


図1 医療におけるコミュニケーションの役割とエラー

## 2. なぜコミュニケーションエラーは生じるのか

コミュニケーションでは、伝達される情報が間違っていたり、あいまいであったりするとエラーが生じる。たとえ正しい情報が伝達されたとしても、人間は、自分が持っている知識や情報を利用して一部の情報だけを処理して、効率のよい判断を行う（ヒューリスティック判断）。それも、情報を精査してボトムアップに処理するというよりも、自分の知識優先でトップダウン的な処理を行う。それが思い込みを生む（図2）。

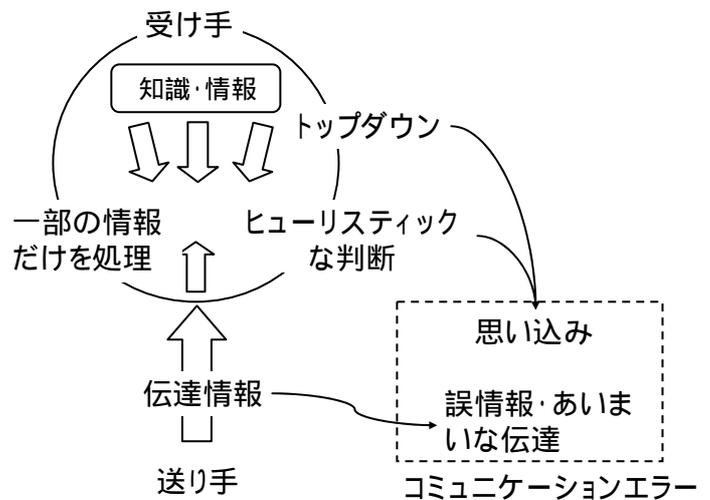


図2 人間のコミュニケーションプロセスとそのエラー

## 3. どうすればコミュニケーションエラーは防げるか？ ～エラーレジスタントなアプローチ～

誤伝達やあいまいな伝達の発生は、人間のコミュニケーションの基本特性に起因するものであるため、人間に改善を求めても無理である。メッセージを伝達する場面で、誤伝達やあいまいな伝達をなされないようなしくみを作ることが大切である。伝達様式を定め、情報伝達のやり方に制約をもたせたり、情報に冗長性を持たせたりしてあい

まい性を排除する。

そして、送り手と受け手の情報の基盤を共有させることである。さらに、コミュニケーションそのものの機会を減らし、コミュニケーションエラーの発生する可能性を少なくすることも必要である。

表1 コミュニケーションエラーの対策
伝達様式を定める
冗長性をもたせる
情報を共有させる
コミュニケーションの機会を減らす

#### 4. エラーを事故につなげない ~ エラートレラントなアプローチ ~

どんなに頑張っても、エラーを完全になくすことはできない。エラーを起こしても、それが事故につながらないようにすることが大切である。医療の現場は、多くのスタッフが関わっているが、各スタッフが防壁とならず、エラーが連鎖して雪だるま式に大きくなっていく（スノーボールモデル）。医療のように複数のチームワークで仕事が行われているのに、誰かが起こしたエラーで修復されないエラーは、チームエラーといわれる。チームエラーに至らないように、エラーに誰かが気づき（発見）、それを指摘し、修正できれば、エラーは事故につながらない（図3）。

#### 5. 確認や指摘ができないのは...

現実には、発見ができて、確認や指摘がうまくできない。それは、確認や指摘というコミュニケーション行動がうまく動機づけられないからである。

確認や指摘をする行動に手間がかかったりすると、確認・指摘すべき相手との間に権威勾配など、社会的関係の共有感覚がなかったりすると、したくなくなる。

また、エラーなのかどうか確証が持てなかったり、エラーによる被害の程度が低く見積もってしまうと、しなくてもよいと思ってしまう。そして、時間的切迫や多重課題など、仕事が忙しいとできなくなってしまう。

さらに、確認や指摘をするスキルが十分でないといけない。

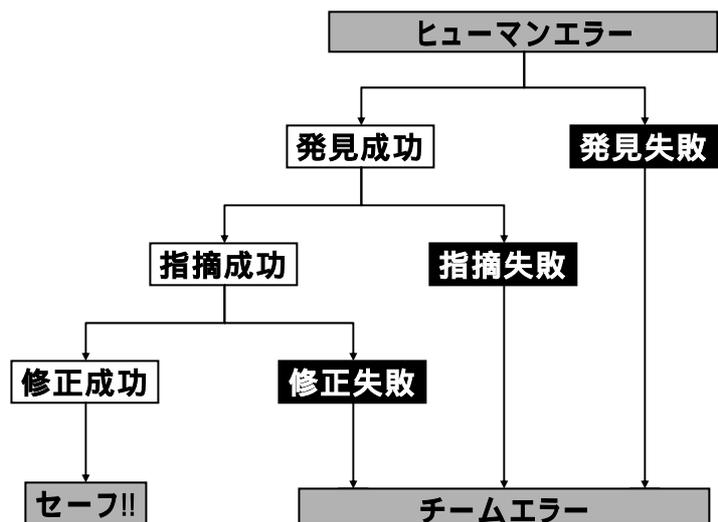


図3 エラーの回復過程とチームエラーの発生  
(佐相:看護管理, Vol.12, No.11, 826-829, 2002)

#### 参考図書 (順不同)

- 松尾太加志 1999 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 - ナカニシヤ出版
- 芳賀繁 2003 失敗のメカニズム - 忘れ物から巨大大事故まで - 角川ソフィア文庫
- 山内桂子・山内隆久 2000 医療事故 - なぜ起るのか、どうすれば防げるのか - 朝日新聞社
- 海保博之・松尾太加志 2003 キャリアアップのための発想支援の心理学 培風館

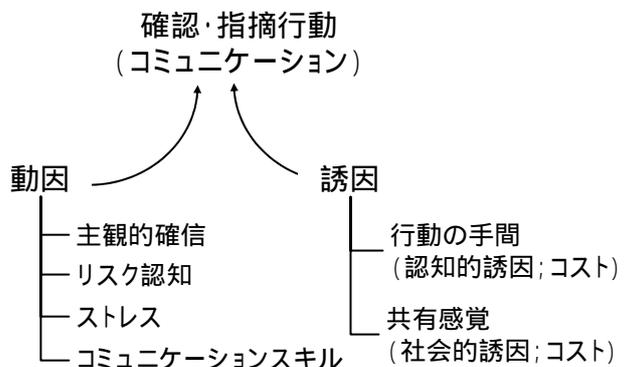


図4 確認・指摘行動を決定する動因と誘因