

◆研修会特集◆

利用者のニーズを掴み、自発的な行動を促す 図書館職員のマナー・コミュニケーション

藤田 菜穂子

抄録：利用者のニーズをつかむには、マナーある対応をすることで利用者との信頼関係をつくるのが第一歩である。そのうえでコーチングを応用したコミュニケーションが利用者の自発的な行動を引き出すこととなり、研究や、臨床に多大なサポートとなりえる。本稿では研修受講者の方から反響が大きかったバイタリティのサイクルの特徴と、図書館職員が医療者のバイタリティのサイクルを回すかかわり。患者のバイタリティのサイクルの特徴と、病院図書館職員だからこそできる患者とのコミュニケーションについてまとめる。
キーワード：マナー、コミュニケーション、病院図書館、コーチング、バイタリティのサイクル

I. 利用者から信頼される基本は3つの「こ」

相手を思いやるマナーのためには、3つの「こ」ころ・ことば・こうどうの全てが大切です。利用者を思う「こころ」があっても、「ことば」「こうどう」に現れていなければ相手に伝わりません。またマニュアルを充実させて正しく敬語を使い、丁寧にお辞儀を行っても、利用者の力になりたい、図書館を快適に利用してほしいなどの「こころ」がなければ、利用者の上辺だけのものにとられかねません。

利用者が図書館を訪れた際に、声をかける、すれ違う際に相手に意識を向けて会釈をするなど一瞬でも心がつながる（意識をお互いに向けあう）タイミングをつくるのが大切で

す。すると、質問をしたい時に話しかけやすくなります。また、職員から「小さな声で話してほしい」などの利用者への依頼も通りやすくなります。

II. 人が自発的に動くメカニズムを図書館で活かす

人には、ストレスや疲労が少なく、洞察力が増しアイデアが湧き続け行動し続けるメカニズムがあります。このメカニズムが働いていると、論文検索や研究が進むことはもちろんのこと、組織運営において必要とされる能力や資質、感性や感覚、取り組む態度や姿勢が育ち、個々人が生き生きとして組織が活性化するなど数多くのメリットがあります。

図書館職員の皆さんが、人をオプティマル（理想的で最上・最良）な状態にするコーチングセンスを知り応用することは、利用者へ大きなサポートとなります。そして皆さんが

FUJITA Naoko

Clear Communication 代表

office@c-commu.com

仕事やプライベートに生き生きと取り組み続けることに役立ちます。

1. バイタリティのサイクルとは

人が自発的に行動する時のメカニズムを、バイタリティのサイクルと呼んでいます¹⁾(図1)。

どのようなサイクルなのか、子どものいたずら「教室の戸にへびのおもちゃをはさんで女の先生を驚かせる」例に見ていきます。

この場合、まず「先生を驚かそう！」という【自発的な意図】から始まります。

次に「どうしよう」「どうやろう」と考えます【戦略・戦術】。

これでうまく行きそうと思ったら「それでいこう!」と【決断】し、実行に移します【行動】。

その結果としてうまくいったら【成功】嬉しく感じます【喜び】。

一方、うまくいかなかったら【失敗】残念に思うかもしれません【悲しみ】。

【失敗】して残念だった場合も悲しみに浸り続きません。「次はばれないようにするぞ」などと、次の【自発的な意図】が生まれます。

成功した場合も「他の先生も驚かそう!」「こんどはあんな(より難易度の高い)いたずらをしよう!」などと新たな【自発的な意図】が自然と生まれます。

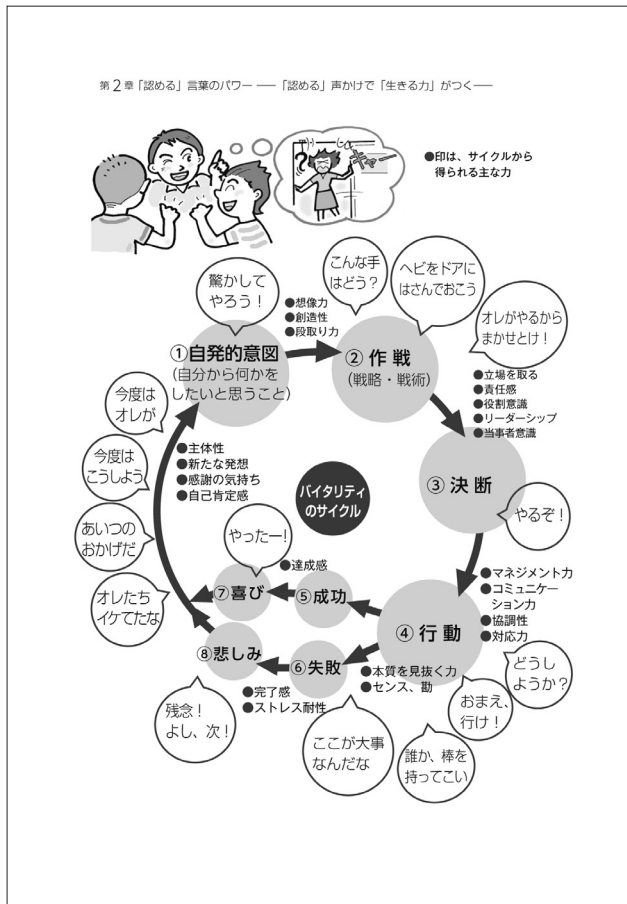


図1 バイタリティのサイクル

2. 喜びや悲しみを味わうことが次を生む

【喜び】と【悲しみ】は人間らしい感情の部分です。板書をする時は【喜び】と【悲しみ】の部分のみ赤字にします。感情を味わうことがサイクルの推進力の源泉となり、次の【自発的な意図】つながります。

例えば、あなたのごひいきのスポーツチームが勝ったら「意図」あなたが戦ったわけなくても嬉しく、負けたら残念に思います。またあなたが誰かの相談に乗って一緒に考えた「戦術」がうまくいったら、あなたが嬉しく感じ、うまくいかなかったらあなたが残念に思います。またあなたが「決めた」ことがうまくいったら「やった！」と思いますし、失敗した時は「次こそは」となります。

このバイタリティのサイクルは成功しても、失敗しても、次の段階に向けて回り続けるのです。

3. 図書館においてバイタリティのサイクルが回る事例

【自発的な意図】

質の高い研究を進める・患者さんの治療に役立てる等

【戦略・戦術】 ←図書館職員がもっともかわる部分

論文を探す、分野を広げてみる

様々な検索方法を行う

【行動】

検索を実施する

【成功】 【喜び】 ⇒ 次の【自発的な意図】

良い結果がヒットした際には、他の検索でも応用する

【失敗】 【悲しみ】 ⇒ 次の【自発的な意図】

欲しい結果がヒットしない場合には、検索手段や、方法を変えてみる

⇒役立つ論文が見つかることで、研修の計画や実施などにバイタリティのサイクルが回り続ける

Ⅲ. バイタリティのサイクルの特徴

このバイタリティのサイクルは誰もが持っているサイクルです。ただ、子どもの頃はとても回りやすいのですが、大人になるにつれてサイクルを回し続けられる人と、止まってしまう人に分かれているのが実態です。

1. バイタリティのサイクルが回る条件

冒頭にあげたいはずの例ですが「あなたも小学生らしくいたずらの一つや二つくらいしなさい」と指示・命令を受けたことがあるでしょうか？いえ、「あの子を驚かそう！」と自分で思い立ったと思います。見返りも報酬もないのに命がけで、達成すると高みを目指すのがバイタリティのサイクルの特徴です。

ところが病院組織で見ると、院長や、看護部長が「患者満足度を上げよう」などと、【意図】を決め、師長会やサービス向上委員会などで「挨拶を徹底し、笑顔で対応しよう」などと【戦略戦術】を【決断】します。そして、師長がスタッフに周知して【行動】するように指示命令します。

このような場合、「私は患者さんにもっと喜んでもらいたい」という【自発的な意図】や、何をしようかと【戦略・戦術】を練ること、「これをやろう」と【決断】する部分に本人が不在です。すると、指示されたままに心のこもっていない挨拶をするか、「こんなに忙しいのに笑顔なんてできるわけがない、師長は状況をわかっていない」などと、指示そのものや指示した人を否定し行動しないことが起こります。

2. 図書館に来た研修医の場合には

指導医に論文を調べてくるように言われた【自発的な意図ではなく、指示】⇒いつも使っている検索サイトを使い、単純なキーワードで検索する【戦略戦術を練らずに行動】⇒適切な論文がヒットしない、指導医に叱られる、調べなおすように指示される【失敗するが、指示されてとにかく調べたので悲しみはない】⇒検索なんて、面倒。自分には向いていない。研修期間が終わったら、司書さんに調べてもらえばいいやと思う。【次の自発的な意図につながらない】⇒サイクルが止まる

バイタリティのサイクルが回るためには、【自発的な意図】【戦略・戦術】【決断】のいずれかに本人がかかっていることがとても重要ですし、すべてにかかっていたらとてもパワフルなのです。

IV. バイタリティのサイクルが回ることで伸びる資質や能力

バイタリティのサイクルが回っているときには、様々な資質や能力が発揮され、伸び続けます。それらは現場で必要とされている能力ばかりです。どのようなものがあるのか、先にあげた「教室の戸にヘビのおもちゃを挟んで女の先生を驚かせる」いたずらを例にみていきます。

【自発的な意図】が生まれると

<創造性>「黒板消しじゃなくて、ヘビが落ちて来たら面白いな」と、新しいものを生み出そうとする

<想像力>「こんな風にしたら結果はどうなるかな？」と想像する

<だんどり力>「ヘビのおもちゃを探してきて……。見張り役が必要だな。」など、段

取りを考える

【戦略・戦術】が決まると

<当事者意識><役割意識><リーダーシップ>：「僕がゴーサインを出すよ」「見張りをやるよ」「次は俺に任せてよ」全員が当事者意識を持っています。自分はいたずらをつくるための組織の歯車の一部だと思っている子どもはいません。

【行動】するにあたって

<マネジメント力>「あそこに見張りが必要だから、誰か行ったほうがいい」「蛇のおもちゃをぶら下げるひもは、あそこから持ってください」と人や資源を適切に配置します。

<コミュニケーション力><協調性>「おい！それじゃばれちゃうよ。隠れて！」と大きな声で仲間に伝えたら、いたずらをしようとしている先生にもばれてしまいます。声を出さずに口パクで伝えたり、手で隠れるというジェスチャーをするだけで相手に言いたいことを伝え、相手は「隠れる」という行動を起こすなど、協調性を含んだコミュニケーションが成立します。

<即時対応力>：先生が来ると思っていた方向と逆から歩いてきた！など不測の事態が起こった際に、「なんでこんなことが起こったんだ！」と怒り続けたり、だれかを責めたりせずに、すぐに対応する姿勢となり、具体的に何をするのかを考え、行動します。

当事者意識をもって【行動】し結果を見届ける中で

<本質><観点>：いたずらするときにはこういうことに気を付けるんだという本質や観点を学びます

<センス><勘>：行動を繰り返すことで、センスや勘が養われます

【成功】【喜び】から

<達成感>：成功すると、「やったぁ！」と達成感を感じます。達成感はその次の行動を生みます。

【失敗】【悲しみ】から

<完了感>：「うわぁ、失敗。残念」となりますが、「僕はいたずらには向いていないんだ。もうやめよう」などと落ち込み続けたりはしません。次こそ成功するにはどうする？と次に思考や行動が向きます。

その後共通して

<感謝><承認>：「手伝ってくれてありがとう」を仲間に感謝の気持ちがわき、「よくやったよな」と承認の気持ちが生まれます。

<主体性><発想>：「次はこうしよう。いや、驚かす人を変えようかな」などとその先のことを主体的に考え、発想しはじめます。

このようにバイタリティのサイクルが回るとあらゆる能力や資質、感性や感覚、態度や姿勢など発揮されるのです。

現場に置き換えてみます。利用者の立場に立って、より使いやすい図書館づくりについて想像力創造性をもって段取りを組み、責任感を持ち、リーダーシップを発揮して、利用者とコミュニケーションを密にとり、何か起きても適切な対応をして、同僚や利用者に感謝をして、取り組みを続け、レベルを進化させる……。仕事が円滑に進むだけでなくスタッフ個々人の資質や能力の向上、チームワーク力の醸成にもつながります。共に働く人々に備わっていたら、培ってもらえたらいいと思う要素ばかりではないでしょうか。

そしてこれらの要素はいたずらの例でわかるように、すでに子どものころから発揮され、培われています。小さい頃、いたずらを沢山した人はバイタリティのサイクルが回るコツ

を知っているので、採用すると素晴らしい人材に育つことが多いのです。

そして現在バイタリティのサイクルが回っていない人も、さびて使えていないだけなので回し始めればよいのです。

V. 利用者のバイタリティのサイクルを回す

医療者は、もともとバイタリティのサイクルが回っている人が多いですが、多忙になりやっつけ仕事になったり、疲弊してしまう方もいます。バイタリティのサイクルが回ると疲れた体に鞭を打って仕事をするのではなく、本来の自分の意図を思い出し行動するサイクルが動き始めます。以下医療者のバイタリティのサイクルを回すポイントです。

1. 論文を探している医師

医師の【自発的な意図】は明確です。この場合は、医師の【自発的な意図】をしっかりとヒアリングし、さらに掘り下げます。そしてその意図を達成するための【戦略・戦術】として、論文検索のサポートをプロとして行います。医師自身が検索するよりも早く資料が見つかった。医師では見つけられなかったであろう資料が見つかった。などのサポートで、医師のバイタリティのサイクルがさらに回ります。

プロとしてかわかり、医師のバイタリティのサイクルがまわり研究がはかどり、新たな発想が生まれてくることになれば、研究の一員として迎え入れられることもあるそうです。

2. 研修医・学生の指導

研修医などは、「指導医に言われたから調べに来た」など、【自発的な意図】がない場合があります。この場合は、「この資料がど

う役立つのか？」「先輩の医師たちは、資料を臨床や研究にどのように活かしていたのか」という事例を紹介するなどして、研修医が「今調べていることは自分や患者の役に立つ」ということを実感し【自発的な意図】を持つようにかかわるようにします。さらに【戦略・戦術】部分で、論文検索のコツを伝えると、論文検索そのものでバイタリティのサイクルが回り始める事もあります。また【成功】し、指導医に認められた。患者さんの状態が良くなったなどの結果を共に喜ぶことや、【失敗】して指導医に調べなおしと言われた、他の治療法を探りたいなどの失敗の残念な気持ちを受け取り、「よし、さらに調べて結果を出すぞ」と新たな【自発的な意図】につなげていきます。

VI. 病院図書館職員が気持ちを受け取る価値

医療現場では落ち込んでうっかりミスを起こすわけにはいかず、有頂天に喜んだりイライラなどの感情を患者にむき出しにすることは適切でない場面がほとんどです。同僚に話にくいこともあるでしょう。ここで図書館職員の出番です。

医療者が図書館で職員と共に「良かった」と喜び、「じゃ、戻ろう」と現場に戻る。短い時間であってもいいので感情を通るプロセスが大切です。

一方、失敗で残念に思い悔しがるプロセスも大切です。皆さんにも「あの失敗があったから頑張って成長して今の自分がある」という体験をお持ちだと思います。

失敗の直後は、落ち込み感情にとらわれて仕事が手につかないことも起こるかもしれません。現場とは少し離れた環境の図書館で職員に話をただ聴いてもらうことで、悲しみの

感情を手放して、適切に仕事ができる状態を創り出すことも可能です。

研修会を受けられた図書館職員の方では、「これまで医学生、研修医をひとまとめにして見ていました。一人ひとりに興味を持ち、寄り添うことが大事だと気づきました」と言われた方がいらっしゃいました。

そしてバイタリティのサイクルが回るコミュニケーションを日々、続けていると、何かあると「図書館に行って職員と話そう」という関係が生まれます。人間関係ができると「飲食を控えてほしい」「静かに利用してほしい」など、図書館を心地よく使ってもらうための依頼も伝わりやすくなります。

VII. 患者さんのバイタリティのサイクル

患者図書室などを通じて患者とかかわる場合もあると思います。

患者のバイタリティのサイクルは、医療者や皆さんが仕事やプライベートで複数のバイタリティのサイクルを回し、精力的に活動するのは少し質感が変わります。

私自身が2014年に未分化大細胞型リンパ腫になり、化学療法などの治療をへて治癒した時の経験です。化学療法中は副作用が辛く「死んだほうがまし」と自ら命を絶つことに躊躇がなくなる時がありました。この時コーチングのトレーニングを受けた看護師に、ただ気持ちを受け取ってもらい助けられました。患者の不安や焦りなどをただ聴くことで、いっぱいいっぱいになっている感情に隙間ができます。（機会がありましたら相手をただ聴くトレーニングを受けることをお勧めします）

また、私は治療中「絶対良くなるぞ」という【自発的な意図】が湧いてこない。良くなるためのバイタリティのサイクルなんて回

らないと思っていました。しかし化学療法終盤に気づいたのですが、実はバイタリティのサイクルが回っていました。

それは「副作用を少しでも軽くする」【自発的な意図】から、食事や生活習慣について医師や看護師からのアドバイスを取り入れました。化学療法を6回受けましたが、前回、起こった副作用を軽減するアドバイス【戦略・戦術】を行動し、副作用が軽くなったら、あの地獄の苦しみ味わずにすんだとほっとしました【成功・喜び】。そしてアドバイスを取り入れることで少しでも楽になるなら、他のことも取り組もうと思えました【次の自発的な意図】

新しい副作用が出てくると「また（新しい痛み）か…」と落ち込み、その辛さに時には号泣することもありましたが【失敗・悲しみ】、号泣している私にそのまま寄り添ってもらうことで、「これまでの他の副作用と同じように少しでも軽くなるためのことはやろう」と次のサイクルが回り始めました。そのために副作用があまりに辛く、起き上がれないときには、食事をつくってもらうことはサポートしてもらいましたが、アドバイス（生活習慣や食事内容など）自体は守り続けました。

号泣して治療を投げ出したくなることが起こった時にもその気持ちを受け取ってもらい、副作用を軽くするというバイタリティのサイクルが回っていたことで、治療を投げ出さず

治療につながったのではないかと考えています。

皆さんは医療の相談を受けたり指導をされる立場ではないかと思いますが、だからこそ患者は本音を話しやすく、患者さんにとって病院の中におけるサード・プレイスになりえます。患者の、【喜び・悲しみ】の感情や、良くなったらこんなことがしたいなどの【自発的な意図】、今行っている治療や生活上の取り組み【戦略・戦術】などを聴くことで、患者のバイタリティのサイクルが回るかかわりは患者への大きなサポートとなります。

バイタリティのサイクルを回るかかわりを通じて、ご自身、図書館利用者である医療者や患者の得たい結果を少しでも軽やかに手にするサポートになったら幸いです。

参考文献

- 1) 岸 英光. ほめない子育てで子どもは伸びる一声かけをちょっと変えただけで驚くほど変わる. 東京：小学館；2010. p.69.
- 2) 岸 英光. あなたのメッセージが部下を動かす「インテンショナル・メッセージ」でパラダイムシフトを起こせ. 課長塾一部下育成の流儀. (日経 BP ムック). 東京：日経 BP 社；2013. p.70-83.
- 3) 藤田菜穂子. 岸 英光監修. 患者さんに信頼される医院の心をつかむ医療コミュニケーション. 東京：同文館出版；2014.