

## 「挨拶」文化は醸成されていますか？

### *Is a "Greeting" Culture Being Cultivated?*

理学療法学専攻長 阿部 真二

「挨拶」という言葉は、仏教の禅宗で使用される「一挨拶（いちあいっさつ）」という言葉から来ているそうだ。「一挨拶」とは、禅問答において、一方が相手の力量を測るための積極的な攻め込み、突き進む「挨拶」があり、すかさず切り返し、切り込む「拶」があって相手の境地、力量を見定めあう丁々発止のやり取りの様子をあわしたことばである。これにより悟りの深浅を見極めていくものだそうだ。禅問答では丁々発止の激しいやり取りという一面もあるが、漢字の「挨拶」には“心を開く”という意味があり、「拶」には“相手に近付く”という意味がある。つまり「一挨拶」という言葉は「一つ押して、一つ迫る」「心を開いて接する」という意味がある。これを起源として「挨拶」という言葉が生まれたのであろう。

「挨拶」という言葉が使われ出したのは江戸時代の頃からと言われている。現在では「おはよう」「こんにちは」「お疲れ様」などさまざまな挨拶の言葉があり、それは儀礼的な動作となっており、あまり意識されていないようにも見受けられる。しかし、「挨拶」は人と人が触れ合い心を開くための第一歩であり、相手の心を開き、自分から相手に近付いていくという意味で、私は人間関係を築くコミュニケーションの第一歩と考えている。

リハビリテーション分野においてはエビデンスに基づいた治療に向けて研究活動が進んでおり、より科学的な治療へと日進月歩している。臨床現場のセラピストはより効果的な治療を患者に提供できるよう、最新の知見の修得とそれを使った治療技術の開発に努力している。このようにしてテクニカルスキルが進歩する中、それを患者に効果的に提供するためには、そこに加えて、患者との信頼関係を構築することができるというノンテクニカルなスキルが前提となっている。知識や技術を持っても、患者との信頼関係を築けていなければ、決して効果的に治療を提供することは出来ない。そのノンテクニカルスキルの中心はコミュニケーションスキルである。

医療安全の分野では、日本医療機能評価機構の調査報告（2016年）で医療事故の要因として、テクニカルスキル（専門的スキル）要因が全体の1割強に対して、ノンテクニカルスキル要因が半数以上であったという報告があり、医療事故に関係するノンテクニカルスキルの中にはコミュニケーション要因も多く含まれている。私自身も臨床時代には10年ほど医療安全管理に関わり、職員研修ではノンテクニカルスキル向上を目指し、その中で「挨拶」を取り上げたこともある。

また、学生に視点を移すと、臨床実習で<sup>つまず</sup>躓く学生の中には、臨床実習施設での実習指導者や患者とのコミュニケーションエラーが関係していると思われるケースが少なくないように見受けられる。コミュニケーションの問題は様々なところで影響してくる。コミュニケーションスキルを上げることは重要であり、その第1歩は「挨拶」ではないかと言いたい。

4月から本学に身を置くようになり半年余り経過した。当初は「挨拶」をしても返事のない学生が多いことが気になっていた。しかし、最近は「挨拶」を返してくる学生が増えている。私の「挨拶」が学生の心の扉を開けたということなのか、または、知らない人には「挨拶」をしないが、ようやく教員であることを認知されてきたということなのかは定かではない。理由はともかく、「挨拶」をしてくれる学生が増えることはよいことである。

接遇研修としてしばしば「挨拶」が取り上げられるが、研修によって「挨拶」の必要性や方法を知識として伝えても、日常に使わなければスキルとしては育たない。臨床実習など緊張を余儀なくされる場面では、言葉が出ないか、ぎこちないものになってしまう。「挨拶」が文化として醸成されている中にいれば、自然な振る舞いとして身につき、ひいては緊張した場面でもそれなりに振る舞えるのではないだろうか。

さらに、臨床場面では、認知症の方に対して元気に、大きな声で「挨拶」をしたら、相手は怒られたような気分になって、逆に関係性を崩してしまうことがある。それが訓練拒否につながることもさへある。こんな時に、相手を見下ろさず、

目線の高さに合わせて、相手の顔を見ながら、微笑で、声は適度なボリュームで「挨拶」をすると心の扉を開けてもらえ、円滑に訓練へと進めることがある。「挨拶」に積極的に取り組んでいくと、一歩進んで「挨拶」の質も上げ、コミュニケーションのスキルを上げていくことにもつながっていく。そう考えると“たかが挨拶、されど挨拶”なのである。

私たちの周りに「挨拶文化」は醸成されているのだろうか。