

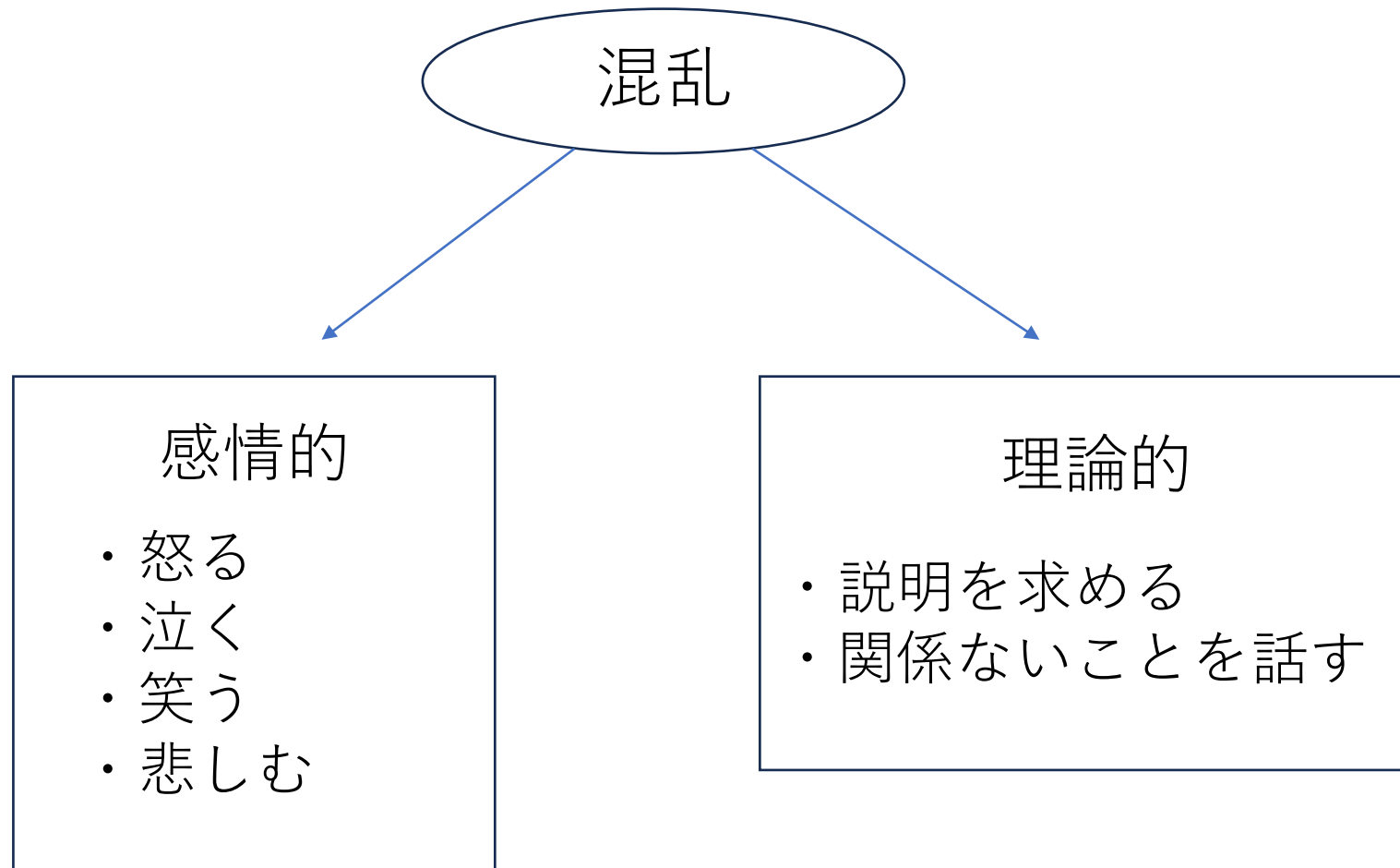
救急時の飼い主対応 救急医の立場から

# 心理的観点から考える飼い主対応

夜間救急動物病院 目黒

獣医師 鈴木 智慧

# 救急時の飼い主の反応



何かしらの心理状態が態度として表出

# 飼い主の対応

- 飼い主の対応は状況に応じて変えていく必要がある
- 「この時はこう」というマニュアルは作れない



だからこそみんな悩んでいる



# 実際、対応に困るケース

- 飼い主が**怒っている**場合
- 話が通じていない場合
- 処置の**決断ができない**場合
- **現実が受け入れられない**飼い主の場合
- 亡くなってしまった後の対応



一部、後半でディスカッション

前半の講演は

基本的には**総論**がメイン

## 目標

飼い主の心理を理解し  
各々にとって好ましい対応方法を  
考えられるようにする

救急時、診察室内では

状況の説明や処置内容の説明

だけではなく

とにかく落ち着いてもらい**話を引き出す**



獣医療の話をしながら

時には**心理カウンセラー**のようなこともする

# 飼い主から見るそれぞれの存在

## 獣医師

- **畏怖される存在**
- ✓ 忙しそうだから**話ができなさそう**
- ✓ こんなことを聞いたら**怒られそう**
- ✓ 結果について**悪いことを言われそう**

## 愛玩動物看護師

- ✓ **獣医師より話がしやすい存在**
- ✓ **話しやすい**
- ✓ **ある意味ペット友達**
- ✓ **優しくて安心をくれる**



**縦**の関係性



**横**の関係性

愛玩動物看護師は飼い主に最も近い存在



獣医師では引き出せない話を  
引き出せる確率が高い



飼い主にとって  
愛玩動物看護師は強い味方



引き出せない話を引き出しやすくするには

# 傾聴が大事

受容

相手の感情をそのまま受け止める姿勢

傾聴

心情を引き出し正しく理解しようとする姿勢

共感

賛成も反対もしないで相手がどう思うのかを理解しようとする姿勢

傾聴とは

**主訴**を**正しく**聴くこと

# 獣医学的な主訴

- 飼育者の訴える**症状**
- 裏付けとなる症状の有無を確かめ、いくつかの症状の中から代表的なものを選んで主訴とする。  
**主訴は一つとは限らない。**

参考：獣医療向上対策診療簿記載マニュアル委員会



**事柄（事実）** がメイン

# 心理的な主訴

話している人が  
“**要するに**”伝えたいこと

1. 表向き口で話している「**表の主訴**」
2. 話全体の根っこにある「**本当の主訴**」

表の主訴を聴きながら  
本当の主訴は何なのかを探索する

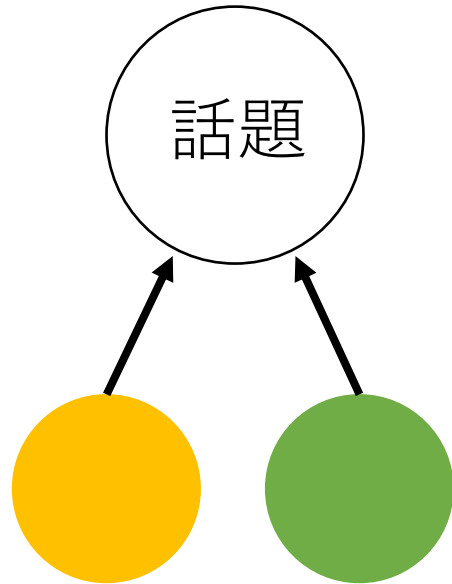


**気持ち**がメイン

# 傾聴

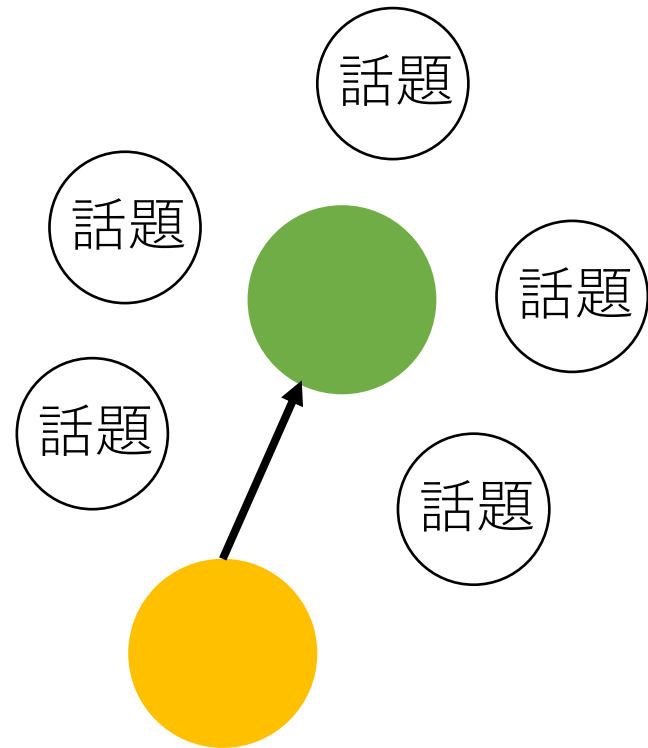
- ✓ 「**相手の気持ち**」を理解しようとする聴き方
- ✓ 一般会話（事柄重視の会話）とは**異なる聴き方**
- ✓ 獣医学的主訴がわからなくても飼い主の気持ちはわかる

# 一般会話 と 傾聴 の違い



## 一般会話

- 話題が中心
- その話題に対して好きに話す



## 傾聴

- 人物（気持ち）が中心
- 話題はその人の気持ちを知るための例文にすぎない

# 傾聴する目的



相手にとって  
**良き理解者**になること



# 傾聴が大事な理由

良き理解者になれると

医療者と飼い主との間に**信頼関係**が生まれる



心の中に**安心感**が芽生える



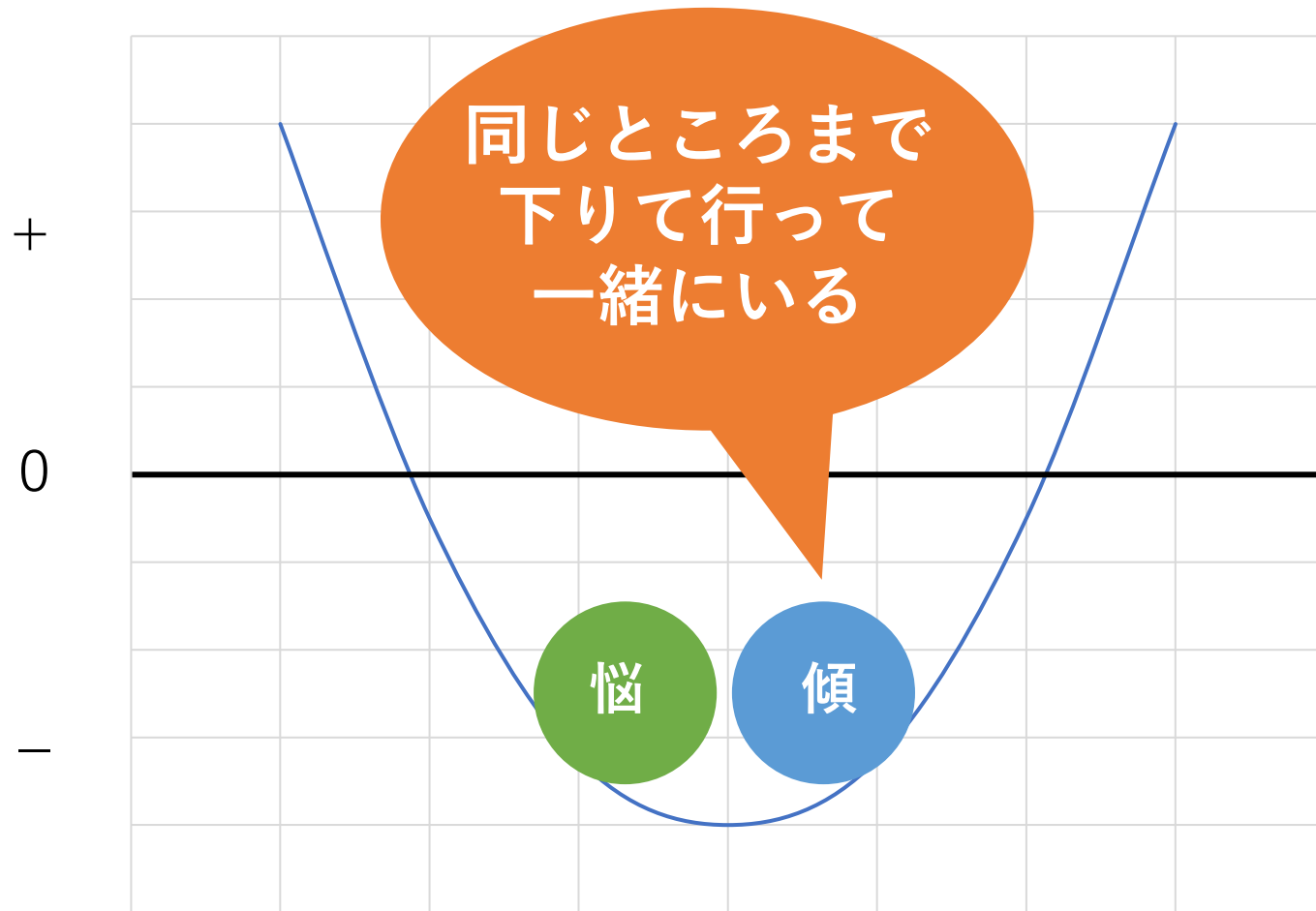
**現実を直視しても大丈夫**

と思えるようになる





# 良き理解者



● 悩んでいる人

● 傾聴者

# 救急時、飼い主は混乱している

- 頭の中の時系列がぐちゃぐちゃ
- 感情もぐちゃぐちゃ
- 現実を受け止め切れない
- 聴き慣れていない医療単語の羅列
- 診察室という密室で**遠い存在の獣医師と対話**



→ さらに緊張感が増す

獣医師としては

診察室に入る前に

散らかった頭の中も感情も

整理しておいてくれると話が早い…

飼い主に安心を与えられるのは

飼い主に近い存在である

**愛玩動物看護師にしかできない！**

病院の中に**飼い主の心を理解してくれる味方**がいたら

- ・ 診察室に入る勇気
- ・ 話を聞く勇気
- ・ 治療方針を決断する勇気

が湧いてくる！



# やりがちな声掛け

「そんなことはないですよ！」  
「そうではなくて…」  
「もっとこうしないと！」



第一声に**否定形**を持ってこない！

否定されると心を防御するのための壁を発動

ここから心の距離を詰めるのは困難

# よくある間違い

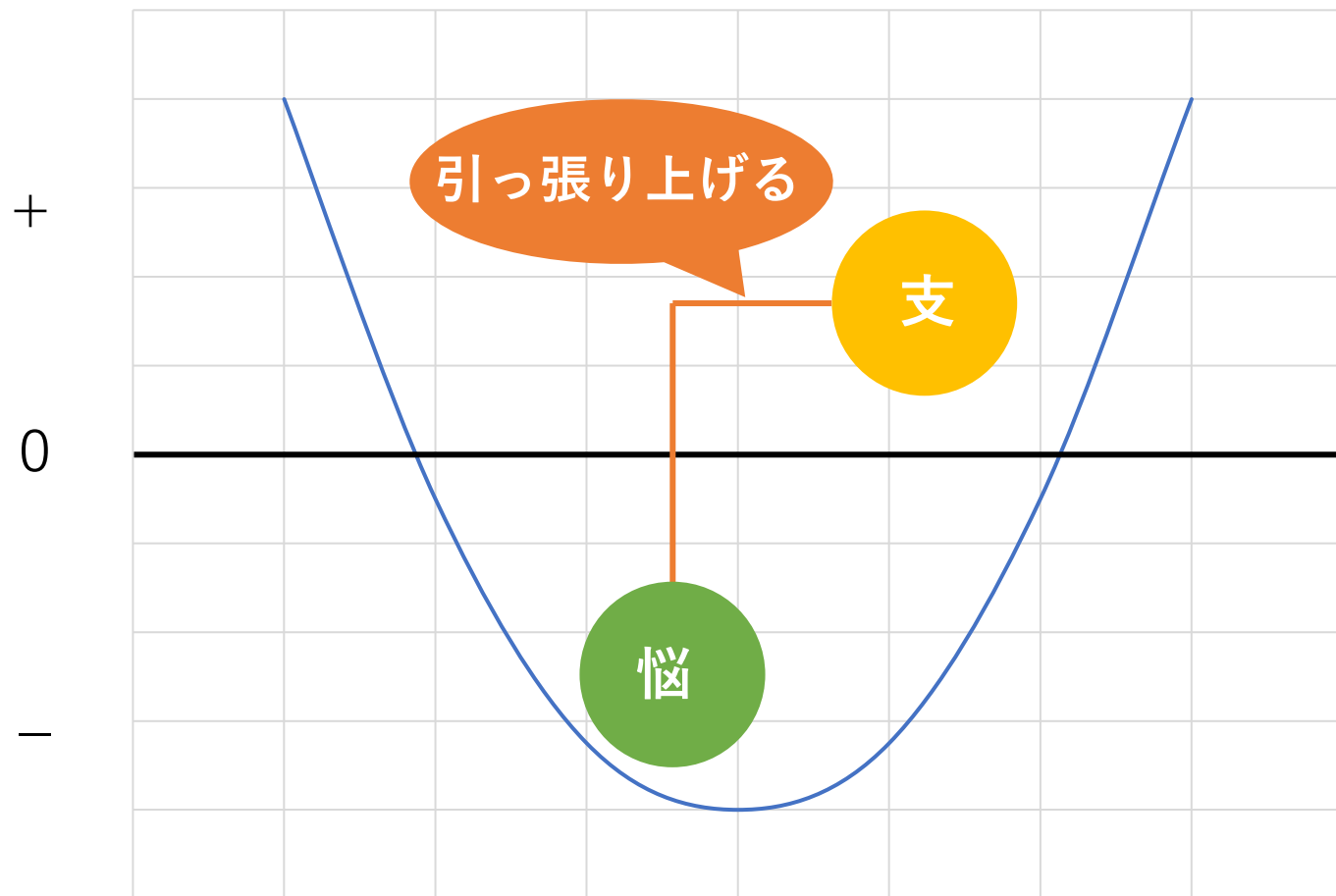
- 話を聞くことで問題点を浮き彫りにする  
→ ○○ができるようにするために
- 最後まで話を聞いてあげる  
→ 気持ちを楽にして回復させるために

など

「～のために」は結果  
アドバイスであり**傾聴ではない**

間違い！

# アドバイザー



● 悩んでいる人

● 支援者

# 傾聴の技術

1. うなずき、あいづち
2. 感情のキーワードをくり返す
3. 伝え返しによる確認（要約）
4. 質問
5. 違いをわかり合う聴き方、伝え方
6. その他、沈黙への対応

など



# 傾聴の技術

1. うなずき、あいづち
2. 感情のキーワードをくり返す
3. 伝え返しによる確認（要約）
4. 質問
5. 違いをわかり合う聴き方、伝え方
6. その他、沈黙への対応

**重要**

など

# 傾聴

- タイミングのよいあいづち  
→ 話していて気持ちがいい
- 感情のキーワードの繰り返し  
→ 気持ちを理解してもらえた
- 伝え返しによる要約  
→ 伝えたいことが伝わった



**安心の提供**

安心を提供する上で**共感**はとても大事

受容

相手の感情をそのまま受け止める姿勢

傾聴

心情を引き出し正しく理解しようとする姿勢

共感

賛成も反対もしないで相手がどう思うのかを理解しようとする姿勢

# 共感

- 「あなたはそう思っているんですね」と  
**相手の考えを受容すること**
- 自分はそう思ってなくても良い



# 注意



感情を乗せず「共感したつもり」は  
**相手に伝わる！**

そんなこと言われても…  
じゃあどうしたらいいの？



# 共感するために注目するところ

- ✓ ボディランゲージ
- ✓ 目や表情
- ✓ 声のトーン

「言葉」以外のところに注目



# 感情の表れ方 (ボディランゲージ)

手で口を覆う



**衝撃**

腕を組む



**不安**

受け入れられない  
壁を作って守る

など

# 感情の表れ方（表情）

目線をそらす



目の向きによる

- ・ **横**を見る  
→ 自信がない
- ・ **上**を見る  
→ 思い出そう  
考える
- ・ **下**を見る  
→ 悲しい、納得できない

顔色が悪い



衝撃の度合い  
体調不良

など



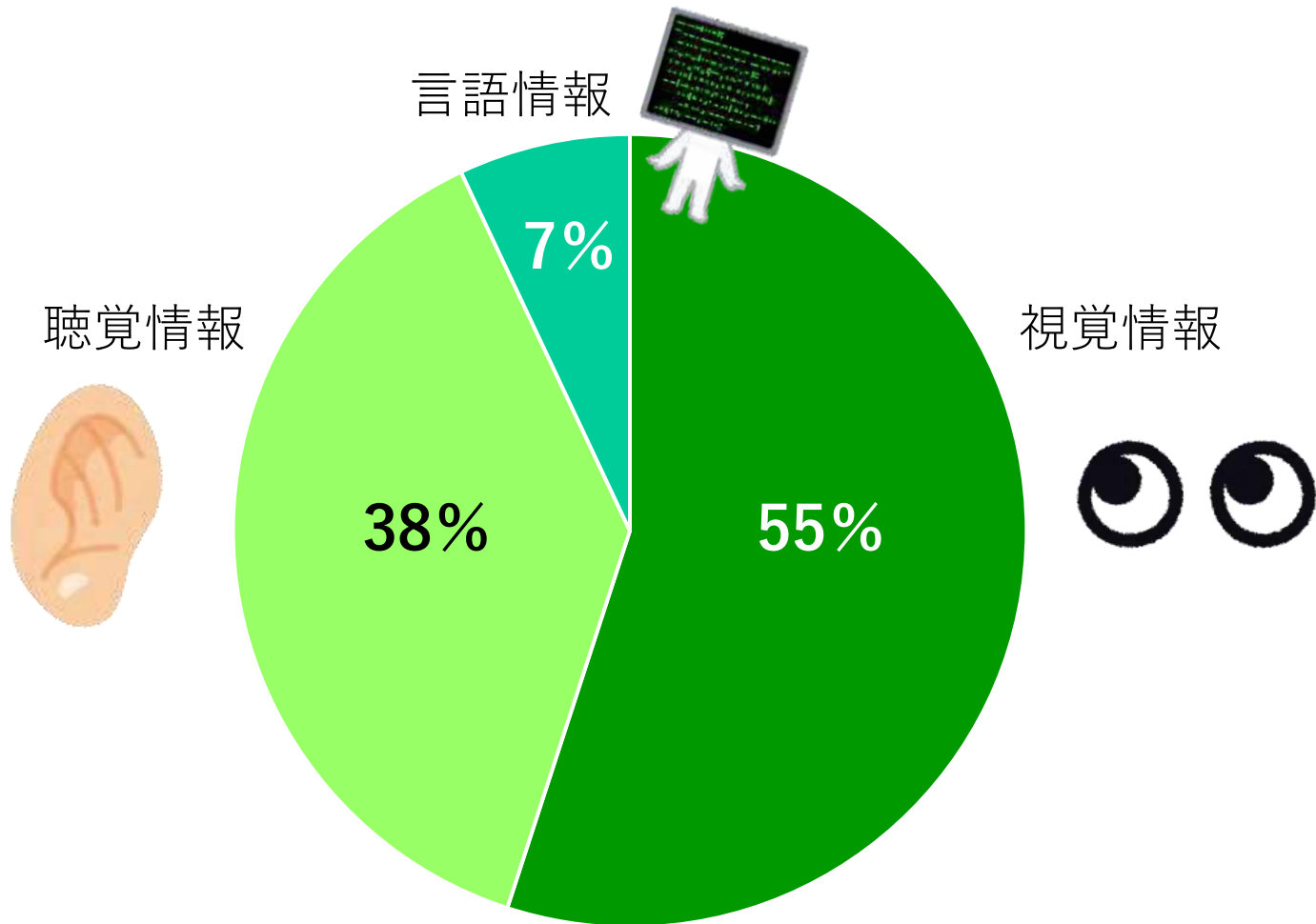
# 感情の表れ方 (声質)

- 声の震え
- トーンの変化
- 何も話せなくなる

「言葉」以外から  
得られる情報は  
たくさんある！

# 非言語コミュニケーションの重要性

メラビアンの法則 (7-38-55ルール)



# 言語コミュニケーション主体だと…



言語情報

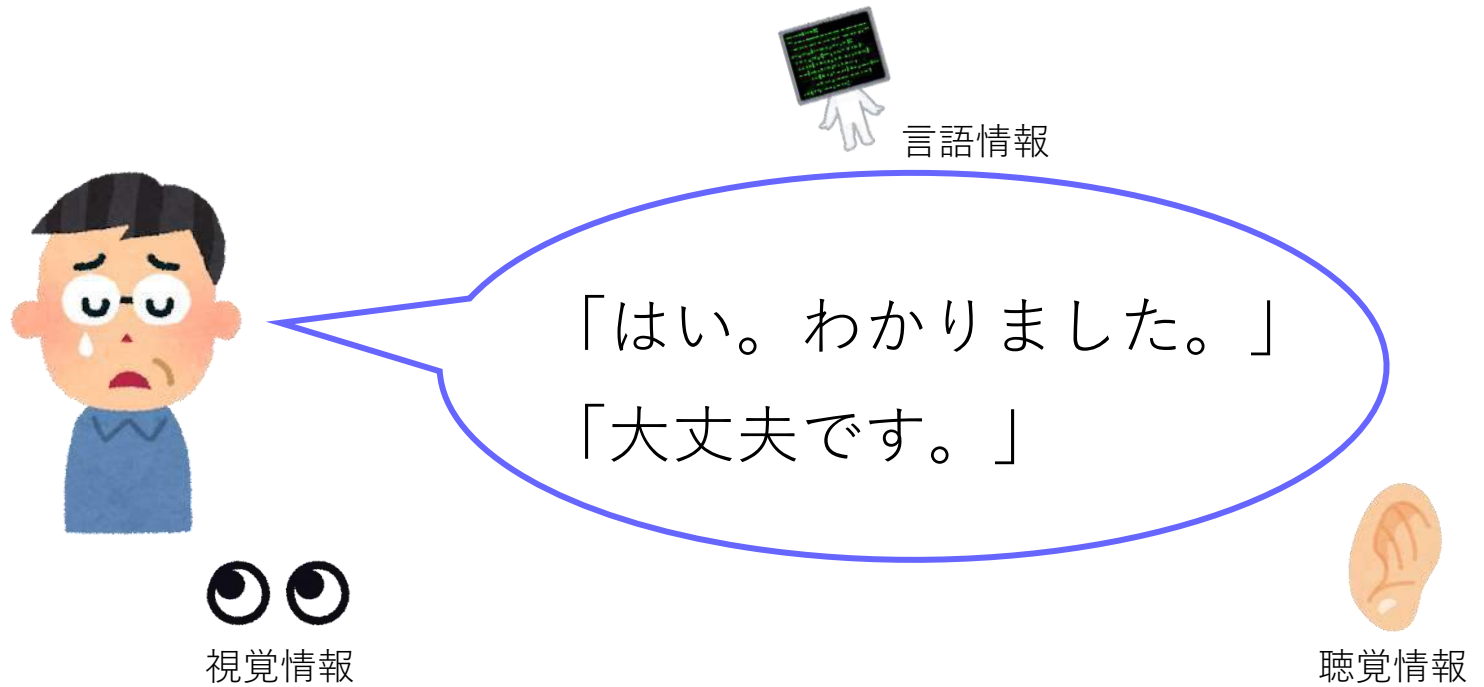
「はい。わかりました。」

「大丈夫です。」



肯定してるっぽい

# 非言語コミュニケーションも混ぜると…



これは本当に肯定してる？

言語コミュニケーションが主体だと  
医療者と飼い主との間に

**心の温度差** (齟齬) が生じる

# この場合はどうだろう？



視覚情報



言語情報

- ・いつまで待たせるんだ！
- ・どうなってるのか教えろ！
- ・おかしいじゃないか！



聴覚情報



なんか怒ってるみたい…  
でもこれは本当に怒っている？



怒りとは



**最大の悲しみの表現**





# 怒りとは



- 感情の言語化ができていない状態
- 脳が状況を理解できていない状態
- 感情を理解してほしい

# 本当の気持ちを考えてみよう



- ・いつまで待たせるんだ！



- ・丁寧に扱ってもらえず悲しい

- ・どうなってるのか教えて！



- ・状況がわからず不安、恐怖

- ・おかしいじゃないか！



- ・自分の気持ちが理解されず悲しい
- ・状況を認められず困惑

# 本当の気持ちを考えてみよう



- ・いつまで待たせるんだ！



丁重に扱って**もらえず**悲しい

- ・どうなってるのか教えて！



状況が**わからず**不安、恐怖

- ・おかしいじゃないか！



- ・自分の気持ちが**理解されず**悲しい
- ・状況を**認められず**困惑

# 本当の気持ちを考えてみよう



「～ず」は否定形

否定されたと感じると自己防衛しがち

= 怒りという  
鎧を着る

本当は…

**「助けてほしい」**

**「理解してほしい」**

**「理解したい」**

# そんな時にはこれを伝えよう

- あなたのペットに真剣に向き合っているよ
- 助けたい気持ちはみんな一緒だよ
- あなたの気持ちを受け取ったよ

など



全身全霊で**誠意**を伝えると

怒っている人も落ち着く傾向が

本当の気持ちを引き出すのが  
大事なのはわかった！

でも、傾聴は時間がないと  
できないんじゃない？



そんなことない！

**感情のキーワード**を素早く**キャッチ**



話をうまくまとめる (**要約する**)



獣医学的**主訴**／心理的**主訴**のどちらも**把握可能**

慣れてくれば  
5分もあったら  
把握できる！



とはいえ、こんな人は短時間では難しい

○関係ない話をずっとしている

→ 現実を受け入れられないので**時間を引き延ばしている**

→ 平静を保とうと普段の話をして**自分を落ち着かせている**

○時間がない中で決断できない

→ 自分の決断によって生死などが決まってしまうことへの**恐怖**

# 鈴木流の対処法

- ✓ 目の前で手のひらを見せ、**話を制止**する
- ✓ 時間がない旨を**落ち着いたトーンや速度**で諭す
- ✓ **決して脅さない**
- ✓ デメリットだけではなく、**メリットも説明**
- ✓ 帰宅前に**必ずフォロー**する



救急時は特にフォロー大事

ところで…

救急時、混乱しているのは  
飼い主だけ？

実は

ベテランスタッフも

冷静に見えて

**内心とても焦っている！**



救急歴5年の今でも  
急患が来たときは  
焦りまくってます…

怒りや焦りは**伝染**していく

飼い主を落ち着かせて話を聞きだすには

**医療者が落ち着いて応対することが大事！**

飼い主の怒りや焦りを受け取らない



そうはいつでも…

焦っていると落ち着けない

# 落ち着くには？

焦っていることを**自認**しよう

## 焦っている時の特徴

- **早口で上ずった声色**
- 自分の声が耳に届いていない
- 変に**汗をかく**
- 物をよく落とす



# 落ち着くには？

落ち着け！と自分に言い聞かせるよりも

**自分は今興奮している**

と認めてあげる



焦っていることが自覚できると  
自然と肩の力が抜ける

# 落ち着いた対応ができると

- 飼い主も落ち着きを取り戻せる
- 医療者が落ち着いていると安心して話しやすくなる  
→ 本当の気持ちを聞き出しやすくなる（傾聴）
- 自分の作業効率が上がる
- 同僚の焦りを誘発しなくなる



みんなが安心して行動できる！



# 救急時は全員焦っている！

救急時に短時間で

本当の主訴を聞き出すためには

**普段からの傾聴の姿勢が大事**

傾聴は一日では身につかない…

毎日の診察や飼い主対応で

少しずつ取り入れてみてください！

# まとめ

- ✓ 救急外来時、**飼い主は強く混乱**している
- ✓ **言葉以外**の感情の表現方法の重要性
- ✓ 救急時こそ根本の気持ちを聴き取る**傾聴力が必要**
- ✓ 傾聴力は**一朝一夕では身につかない**ので、**日ごろから傾聴を意識**して飼い主と**会話を行う**ことが大事
- ✓ 傾聴によって相手の気持ちに共感し、**正しい気持ちを引き出す**ことが大切
- ✓ 飼い主の気持ちに寄り添う獣医療には飼い主と距離の近い**愛玩動物看護師の存在が不可欠**

# 謝辞

全ての愛玩動物看護師さんに  
尊敬と感謝を込めて