

性格タイプ別アプローチとは？

薬局での服薬指導においては、薬の作用、服用方法、副作用の説明や併用薬の確認などを行う必要がありますが、糖尿病患者さんのような慢性疾患の患者さんの場合、それだけでなく患者にやる気を起こさせる会話術が求められます。糖尿病患者は、薬や療養行動に対する不安だけでなく、治癒することのない疾患を抱えて生きなければならないことに対する心理的な負担を感じていることも少なくありません。このような患者さんに対して、薬局の薬剤師も患者との信頼関係を築き、支援していくことがこれから求められていくはずですが。ここでは、患者さんとの関係を築く上で重要になってくる、患者さんの性格に合わせたアプローチの方法について学びます。

「怒り出す患者さんへの対応」失敗例：途中で怒り出す患者さん（赤色タイプ）

薬剤師 「お待たせしました、今日はどうされましたか？」

患者 「どうされたって、薬をもらいに来たにきまつてるだろ」
(しかめっ面でお金を握って立っている)

薬剤師 「えっと・・・(ちょっとあわてて)、この薬は血管を緩めて血圧を下げる薬で、1日1回朝食後に飲んでください30日分なので30錠あります」(恐々説明する)
「次に、この薬は血糖値の上昇を抑えて・・・」

患者 「前回と同じだろう？そんな説明はいちいちいいから、早くしろ！」
(イライラした様子で)

薬剤師 「前回から飲み始めたこの薬で気になるような体調変化や副作用はありませんでしたか？」(おどおどしながら)

患者 「そんなことあるわけないだろ！あったら今日もらうわけないだろ！いくらだ？」
(薬袋を薬剤師から奪い取る)

薬剤師 「△△円です」

患者 「同じなのに説明なんて、時間の無駄だ！」

この場合、患者さんの怒り出す理由は、待たされたことにあります。患者さんは、病院・診療所同じことを聞かれ、確認のためであっても、同じような説明を受けることに納得できないことは容易に想像できます。特に、上記のような赤色タイプの患者さんの場合、合理的であるだけに、薬局で薬剤師が投薬することにメリットを感じていない場合、時間の方がより重要であり場合によっては怒り出すことにつながります。

(効果的な対応方法は Part3 で)