

もくじ

5 はじめに

7 推薦のごとび

17 01 患者さんの話をよく聞く①
よく聞けば患者さんの望みがわかる

23 02 患者さんの話をよく聞く②
医師に多く話を聞いてもらおうと患者さんは満足する

29 03 患者さんの話をよく聞く③
よく医師患者関係を築くコツ

35 04 話の聞き方の基本
確かに聞いたと伝える、話しやすい雰囲気を作る

41 05 患者さんへの話し方を工夫しよう①
患者説明は順序よく丁寧

47 06 患者さんへの話し方を工夫しよう②
患者さんの希望に応じて話をする

53 07 患者さんへの話し方を工夫しよう③
専門用語は伝わらな

59 08 患者さんへの話し方を工夫しよう④
共感を込めた口調で話そう

65 09 患者さんへの話し方を工夫しよう⑤
患者さんの事情を理解する

71 10 患者さんへの話し方を工夫しよう⑥
患者さんの気持ちを察する感性を磨こう