

## 特別講演

# 「地域医療に生かす アサーティブ・コミュニケーション」

金沢医科大学地域医療学部門 教授 神田 享 勉

## 心の危機管理

### ア. 医療の職場でのストレス要因

1. 仕事が明確化しすぎている。
2. 部署以外の人間との交わりに乏しい。
3. 個人の損得勘定が先になっている。

### イ. 具体的要因

- ・ 長時間の勤務
- ・ 過重な心理的負荷のかかる勤務
- ・ 上司、同僚、部下等との人間関係
- ・ 単身赴任に伴う勤務環境、家庭関係の変化
- ・ 転勤による勤務環境の変化
- ・ 昇任による責任の増大



### ウ. 職場で留意すべき点

1. 安易に誘うことは避ける。  
ストレスをもっている職員に対しては、職員の精神的負担を増加させないように配慮する。そのため慰労・打ち上げ等の飲食の会合、運動・レクリエーション、外出、レジャーに安易に誘うことは避ける。
2. 安易な激励、叱責はしない。  
ストレスを抱えやすい職員は、一般的に自責感を強く持っており、職場における管理監督者、同僚等の発言が心理的に大きな負担を与えることがあることから、安易な激励、叱責等を行わないよう注意する。
3. 言ってはならないこと
  - ・ 表面的な激励をする。(例) 頑張って。あなたには期待しているのよ。
  - ・ 話をはぐらかす。(例) それはともかくとして、4階の〇〇さんは元気？
  - ・ 職員に対し批判がましいことを言う。(例) そんなことでどうするの。
  - ・ 世間一般の常識を押しつける。(例) そんなことを気にしているのはあなただけよ。この程度のことでよくよしているような人はいないわよ。

### エ. ストレスチェック

結婚	50	引っ越し	28
自分の病気	53	夫婦げんか	35
別居	65	収入減	38
離婚	73	家族の病気	44
伴侶の死	100	リストラ	47

年間200以上は翌年50%以上心身症を誘発 (ホームズによる変化適応ストレスチャートより)



どうせおれは何を  
やっても  
だめなんだ

#### オ. 解決方法

##### 1. アサーティブ・トレーニングを行う。

対立や難しい場面で、きちんと自己主張しつつ、相手とWin-Winの関係を作ることは、全てのコミュニケーションの基礎となる。アサーショントレーニングを実施することで、透過性調整力(5つの自我状態を柔軟に切り替えられる力)が有意に高まることが示唆されている。結果として、対人ストレスが減少し、離職や燃え尽きを防止する効果が期待できる。

##### 2. ストレス対応能力をつける

ストレス対応能力とは、幼少期から若成人期に後天的に発達し、人生を予測可能と感じる能力で、ハンディも試練として対処することができる。困難にも対応できる感覚をもつ。問題を理想的にこえてゆく人のこころを想像する

ストレス対応能力獲得のメカニズムは、挑戦し解決できた経験がたいせつである。この達成したという経験が、自分自身や周囲への信頼と安心をもつことができるようになる。

##### 3. 生活習慣治療をおこなう。

以下の6つ以上守られているヒトはストレス度が低い。

1. 週2回以上の運動
2. 常習的に飲酒しない
3. 禁煙
4. 7から8時間の睡眠
5. バランスよい食事
6. 朝食摂取
7. 9時間以下の労働

#### 【会話例】

新米看護師が、ある朝電話で『今日は病院に行きたくありません!』と叫び泣き出していました。看護師長さんは困って次のように言いました。どんな会話をしますか?

1. どうして来たくないのよ!
2. そんなこと言わないで。他の皆に申し訳がないじゃないの。
3. 病院へ来たくなくなったのね。私も実は、今日病院に来たくなかったのよー。
4. そんな弱虫でどうするの! 貴女に期待しているのよ。もっとがんばってよ!



## 地域医療に生かす アサーティブ コミュニケーション

金沢医科大学 地域医療学講座  
金沢医科大学氷見市民病院 総合診療科  
神田 享勉

## 本日の内容

- アサーティブについて
- アサーティブがなぜ必要か
- 間違いだらけのアサーティブ
- アサーティブの基本と応用
- 診療7カ条
- ストレス対応・レジリエンシー

## ネアンデルタール人はなぜ、 絶滅したか

1. 体力がなかったから。
2. 会話力がなかったから。
3. 忍耐力がなかったから。

## なぜ、開業してもうまく ゆかないか？

1. 知識が足りないから。
2. 技術が足りないから。
3. 人間関係が作れないから。

## 日本の医療の現状

患者の権利意識や医療不信



患者と医療者の信頼関係が崩壊



お互いの理解が必要  
アサーティブ

## アサーティブの歴史

1960年代 アメリカ黒人の公民権運動 KKKの  
リンチ事件 キング牧師 黒人差別  
1970年代 アメリカ婦人解放運動 女性差別  
2010年 オバマ大統領の運動 すべての差別

基本理念は互いを尊重すること。  
尊重表現

## アサーティブの効果

- 安心・安定した人間関係ができる
- 打たれ強い性格になる
- 心のバランスが保てる



困難を楽しむ

こころは言葉や態度によって  
現さないかぎり  
相手に伝わらない。

山崎房一

愛しているよ！

## アサーティブがなぜ必要か？

昔

今

- |         |   |        |
|---------|---|--------|
| 未来は確か   | ⇒ | 不確か    |
| 組織は安定   | ⇒ | 不安定    |
| 年功序列    | ⇒ | 結果主義   |
| 結婚は末永い  | ⇒ | 離婚の恐怖  |
| ストレス耐える | ⇒ | 耐えられない |

## 現代社会のメンタル・クライシス

- 個人の欲求が増大し、幸福の条件が難しい  
昔；体が丈夫ならいい。  
今；収入が多く、背が高く、異性にもてて、いい車に乗って、いい家に住んで…。
- 社会に対する信頼がゆらぐ  
昔；家族や近所の人助け。  
今；他人の苦悩を無視し、自己責任になる。

↳ 自己嫌悪からうつや自殺

## 症例



38歳 男性  
主訴；手の震え、動悸

診断

平成12年3月 下痢、腹痛	過敏性腸症候群
平成17年 背部痛、腰部痛、頭痛	疼痛性障害、高脂血症
平成18年 頭痛、吐き気	筋緊張性頭痛
平成21年10月 手の震え、動悸	過換気症候群

この間、消化管内視鏡、CT、腹部エコー、心エコー、負荷心電図などすべて正常

## 機能性身体症候群

(Functional Somatoic Syndrome)

- ◆ 器質的な原因を特定できない身体症状
  - ◆ 医学的に説明困難
  - ◆ 環境変化、人間関係、ゆとりがない生活が原因
  - ◆ 中心は、身体機能の喪失で、自尊感情の喪失を伴う
- 筋緊張性頭痛
  - 胸痛症候群
  - 機能性胃症
  - 過敏性腸症候群
  - 過換気症候群
  - 慢性疲労症候群
  - 月経前症候群
  - 咽喉頭異常感症 etc.



日常の診療でよく遭遇する疾患

## 不登校の原因

- 家庭が不安定。  
父親不在。
  - 教師の問題
  - 学業の問題
  - コМПレックス
  - 学校でのいじめ
- 父親が問題から逃げる。
  - 妻の献身に寄りかかっている。
  - 子供は自己統制力を失う。

不登校と引きこもりを含めると40万人。

## ピーターパン症候群

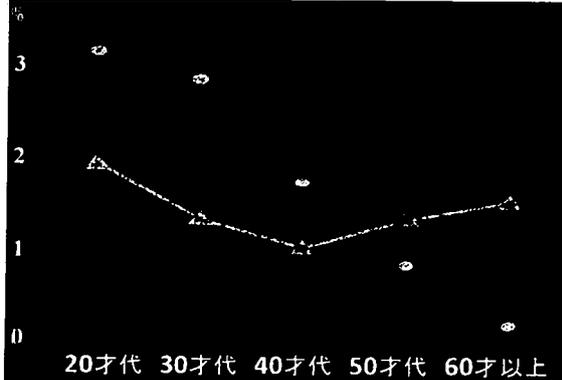


- 人間としての自己確立が未熟で、無責任。  
怒りやすく、依存的性格。
- 不安定な家庭が原因とされ、家庭教育の機能低下あり。

例：A君は入社以来、いつも恐怖心を持ち、なるべく人を避けていた。家庭では、親を批判して暴力的になった。  
1年後、せっかく入社できた一流会社を辞めた。

ニートやフリーターを生み出す。2002年にニートが60万人、フリーターが200万人から400万人。30人に1人の割合。

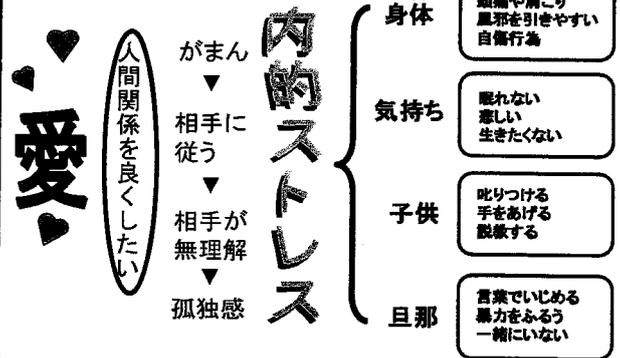
## 年齢別 ストレス状態の頻度



20才代 30才代 40才代 50才代 60才以上

(2001年メンタルヘルス研)

## 女性のころろ・メカニズム



## 間違ったアサーティブ

### 幸福の黄色いハンカチ

倍賞：「前に流産したこと怒ってるの？」  
高倉：「おれは隠し事する女は嫌いだ。」  
倍賞：「あんたが聞かなかつたから。」  
高倉：「じゃ、ほかにまだ隠し事があるんか？えー。  
ほかに子供でもあるんか？」

このあと、健は家を飛び出し、殺傷事件を起こして、服役することになる。

幸福になりなさい。

そうすれば、あなたは、立派になれるし、成功できるし、健康にもなれる。

そして、他人に対しても、もっとやさしく感じ、やさしくふるまうことができるようになる。

出典：『幸福への挑戦』マクスウェル・マルツ

## その気にさせるアサーティブ

### アバター

主人公ジェイクが  
トールークに乗ってやってくる。  
「あなたは勇敢な戦士だ。  
私はオマテカイヤ族のために  
戦う。  
共に戦おう。」



## アサーティブの基本 1

相手をたて-自分-提案の順で

「体重を減らすことに成功しましたね。  
私もびっくりです。  
秘訣を、皆に話してくれませんか。」

## アサーティブの基本 2

- 愛のサンドイッチ方式で話す  
患者さんに反対意見を言うとき。  
賛成—反対—提案をする。

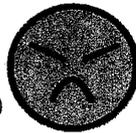
「体が大切というのは、私も賛成です。賛成  
肥満を解決するには、ただ座っているの  
では、駄目でしょう。反対  
一緒に体をうごかしていきませんか？提案」

## 夫が家事をやらないとき

- ◆ねえ、私屋間の仕事で疲れちゃって、家の家事を全部  
するのは大変なのよ。解ってくれる？
- ◆わかっているよ。俺だって疲れるよ。
- ◆お互いに疲れているわけね。少し、  
お互い我慢しましょうか？
- ◆ああ。どうしたらいいんだ？
- ◆わたしは、食事を作るから、  
あなたは部屋のかたづけを手伝ってくれない？
- ◆少しならやるよ。
- ◆じゃあ、リビングのかたづけだけ頼むわ。ありがとう。

## 逆鱗に触れられるとき

1. 逆鱗の内容を把握しておく  
変えようがないもの
  - ・ 出身(貧富、性、出身地、親、出身高)
  - ・ 人格(性格、気質、血液型)
  - ・ 容姿(身長、肌の色、肥満、身体障害)
  - ・ 思想(信仰、文化、習慣)
2. 納得して、ゆっくりと返答する。



そのとうりです！僕は太っています。

## へこみそうな時

- ・ いやな状態をイメージ、その時の  
自分に温かい言葉をかける。
- ・ うまく相手をするひとのまねをする。
- ・ あだ名をつけて心理的距離を置く。

私ってよく耐えているわね。  
あのハゲちゃぴんに。

## 応用編：相手が感情的なとき

とげを抜いてキーワードで客観的に言い換える。

**こんなに待たせるなら、もう帰る。**

**こんな処もう来るかい。**

1. そんなこと言ってはダメでしょう。
2. ああ、こっちは十分時間かけてやってるんだい。来たくなけりや来なくていい。
3. すいませんでした。ずいぶん待たせてしまいましたね。待たせるのは良くないですね。ちなみに、どんなことでこられたのですか？

## 相手をほめるとき 1

### 診療の時、家族をほめる

頭が痛い、体が痛い、眠れないというおばあちゃんを、お嫁さんがつれてやってきた。

「おばあちゃんは、どこへいってもなんでもないといわれるんです。大丈夫といってやってください。」(長い間、この嫁さんは面倒を見ているな。しかも、わかっている。)

「わかりました、言いましょう。長い間、よく面倒見てくれましたね。あなたがいたからこの方もなんとかなっているのです。私が変わってお礼を言いましょう。ありがとう。(目を見て真剣に)」

## 相手をほめるとき 2

### 家庭で息子をほめる

**「おまえは、本当にやさしい子だね。お父さんの誇りだよ。」**

と面と向かって言ってあげてください。  
。子供も自分に自信が持てるのです。

### 子供

「ママ、わたしのこと好き？」

### ママ

・「~~わかりきっていることを~~なぜ聞くの？」

「ママはね、あなたのこと大好き！！」

**感謝する技術とは、  
他人も幸福にしようと努力することで、  
自分の幸福をも感謝することである。**

ウィルファード・A・ピーターソン

## ストレスを解決する

- ・ ストレスをリストアップ
- ・ 良い方向と悪い方向を考える。
- ・ 誤解や被害者意識はないか再考する。
- ・ 解決策を計画し、実行してみる。
- ・ 自分の評価、他人からの評価、結果を解析する。

## こころへの治療

認知行動療法・運動療法

- ・ 患者さん「どこがわるいのでしょうか？」  
首から下は大丈夫、頭の中です。
- ・ 患者さん「どうしたら治るでしょう？」  
治るのではなく、うまく付き合うことです。
- ・ 患者さん「治してください。」  
治すのではなく軽くするのです。
- ・ 患者さん「休めばなおりますか？」  
休むより、運動が役立ちます。
- ・ 患者さん「急げものと言われる。」  
周りは解っていない。治療に専念です。

## 診察7か条

1. 最高の癒し手になってください。
2. わかりやすい説明をしてください。
3. 清潔な身だしなみで、品位を保ちませんか。
4. 相手の身体や習慣を批判しないでね。
5. 時間を守り、信頼を積み重ねてください。
6. 人間通になりましょう。
7. 寛容な心を持ちましょう。

### 1. 最高の癒し手

#### 謝罪や思いやりが感じられない

手術2日目、術中の脳梗塞がわかった時に、医師が不在であった。初めて家族の前に現れ一言『起こってしまった事はしょうがないので、これから全力で治療します。』その後、訴訟になった。

『手術中に脳梗塞を起こし申し訳ありませんでした。これから全力で治療します。』

### アサーティブ・コミュニケーションの悪い例



- ・ 命令口調
- ・ 配慮がない
- ・ 感情を逆なで

損保ジャパンの“医療安全対策の基本”より

### 2. わかりやすい説明

#### 専門用語を使いすぎない

『不眠で食欲不振ですか。腹痛は？』  
硬すぎて伝わらない。基本的には小学校3年生が解る程度の平易なことばに翻訳することが必要。

『夜眠れないのですか。』

それで、食べられない。つらいですね。  
お腹はだいじょうぶですか？』

### 3 身だしなみ

- ・ 優しいまなざし
- ・ 真つすくな背筋
- ・ 斜めに座る
- ・ 股をあまり開かない
- ・ ボタンをはずさない
- ・ ひじをつかない
- ・ 髪の毛はあまり長くしない



#### 4. 身体や習慣を批判しない

- 背が高いとか、色が白いとか、身体に関する感想を言ったら、失敗の元です。
- 『たばこは吸ってはけません。』とか『お酒を止めるべきです。』などは、相手の反感を買うだけです。



#### 5 信頼



- 治療開始であれば、5分前に行き準備をしておきましょう。
- もし遅刻してしまったら、『すみません。遅くなりました。』と相手に詫言することです。
- 鍼を刺したところが、後で腫れたとします。腫れたのが鍼と関係がないかもしれませんが、まず腫れたことを認めてあげてほしいのです。『普通は腫れませんよ。あなたの体質でしょう。』では、信頼は得られないでしょう。

#### 6. 人間通

- **社会的弱者としての経験をもつ**  
経済的な理由で進学できなくなったとか、学校でいじめにあったなど弱者(ハンディ)の経験をもつ。
- **助けられた経験をもつ**  
困難な出来事を、周囲に助けられ達成した経験をもつ。信頼をもてる。  
ストレス対応能力をもつ

#### ストレス対応能力をつける



挑戦し解決できた経験(成功体験)

自分自身や周囲への信頼と安心をもつことができる



#### ストレスに対応する弾力性

- ストレスに打ち勝つ人の特徴
- 幼少期にストレス(貧困、片親、死亡など)に出会っている。
- 親が子供の素養を見抜いて理解し、応援している。
- 負ける人の特徴
- 過保護に育つ。
- 厳格な親がいる。

#### レジリエンシー(弾む心)

- 困難に会っても
- 平常心で
- その状態を楽しんで
- 考え行動し
- より強い自分を作ってゆける精神

## まとめ

- アサーティブは、自分にも相手にも必要
- アサーティブは、現代の社会で心を癒す
- アサーティブの基本は、愛のサンドイッチ
- アサーティブの応用：自分の弱点や相手が怒っているときの対応
- ストレス対応能力(レジリエンシー)を磨くことで困難を乗り越える