

第36回福岡県糟屋筑豊勉強会

イライラしない イライラさせない
心のマネジメント技術
～職場コミュニケーションを円滑に～

2018年10月20日

医療法人 貝塚病院

経営企画室

石田 和範

石田 和範 (41歳)

山口県下関市出身

略 歴

平成 8年 3月 下関商業高等学校 卒業

平成 8年 4月 東陶機器 (現TOTO) 株式会社 入社

〃
〃

平成20年 5月 医療法人 貝塚病院 入職 総務課 配属

平成24年 9月 病院経営管理士 取得

平成25年 4月 経営企画課 課長 就任

平成25年 8月 総務課 課長 就任 (経営企画課兼務)

平成26年 3月 貝塚地区病院経営塾 発足

平成27年 4月 事務部 副部長 就任 (経営企画課、総務課兼務)

平成27年 9月 経営企画室 室長 就任 (事務副部長、総務課、診療情報管理室兼務)

平成28年 1月 経理課 課長 就任 (経営企画室、事務副部長、総務課、診療情報管理室兼務)

平成28年 3月 看護部長補佐 就任 (経営企画室、事務副部長、経理課、総務課、診療情報管理室兼務)

平成29年 1月 在宅医療部 部長 就任

(経営企画室、事務副部長、看護部長補佐、経理課、診療情報管理室兼務)

平成29年 9月 放送大学 (社会と産業コース) 卒業

外部向けの研修について

九州病院経営塾（年1～2回開催）

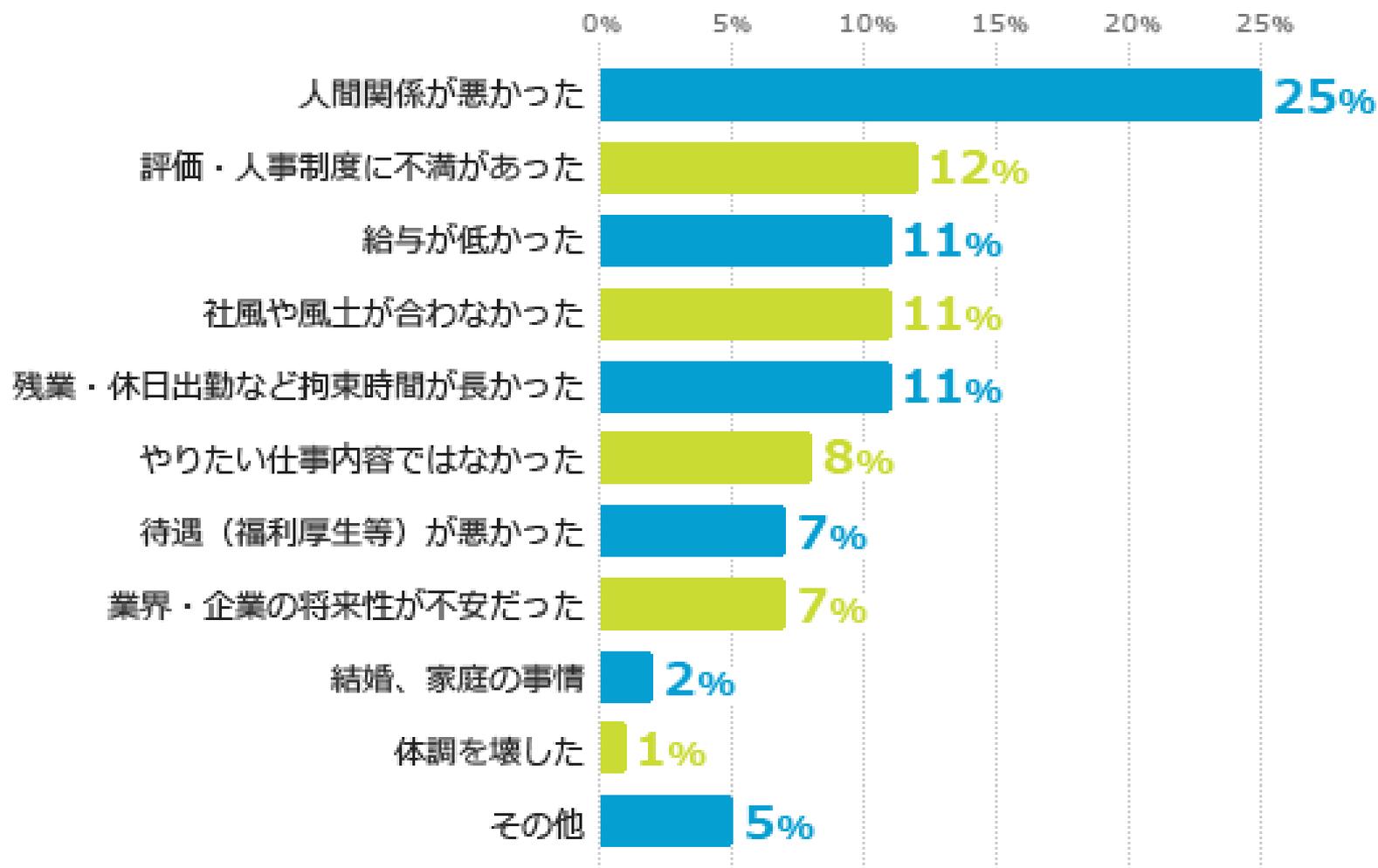
病院マネジメント研修（全6回 毎年7月募集開始）



病院概要

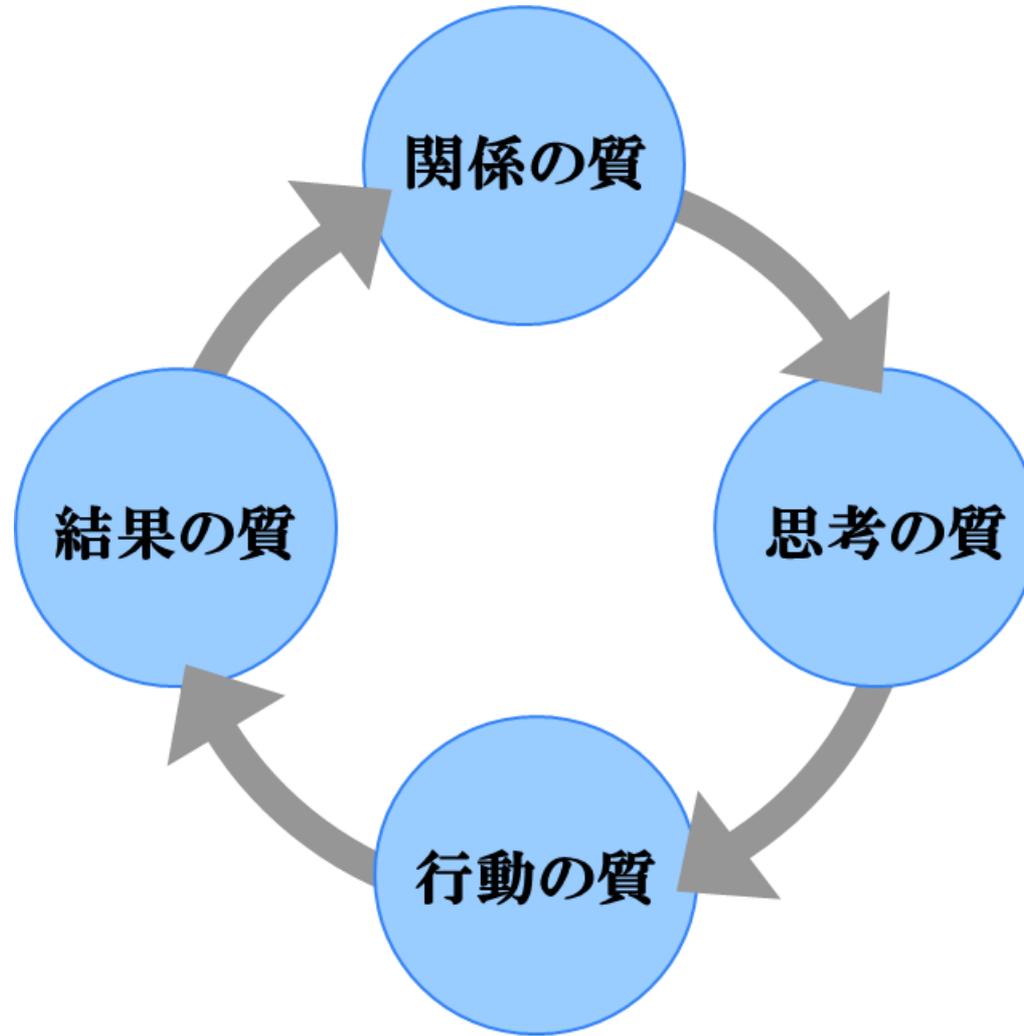
許可病床数	199床 一般病棟 53床 地域包括ケア病棟 90床 障害者施設等一般病棟 56床
標榜科目	内科、呼吸器内科、循環器内科、消化器内科、外科、血管外科、大腸・肛門外科、消化器外科、整形外科、脳神経外科、神経内科、麻酔科、放射線科、乳腺外科、リハビリテーション科、精神科、眼科、形成外科、皮膚科
附属施設	腎・透析センター 37床、化学療法室 6床 健診室 訪問看護ステーション 居宅介護支援事業所
職員数	353名（平成30年1月現在、非常勤含む）
沿革	昭和63年11月 貝塚病院開設 平成13年 1月 医療法人 貝塚病院設立 平成18年 4月 理事長 庄司 哲也 就任 平成24年10月 院長 川口 信三 就任 平成24年12月 訪問看護ステーション開設 平成26年10月 居宅介護支援事業所開設

退職理由のランキング①



退職理由のランキング②

- 1位：上司・経営者の仕事の仕方が気に入らなかった（23%）
- 2位：労働時間・環境が不満だった（14%）
- 3位：同僚・先輩・後輩とうまくいかなかった（13%）
- 4位：給与が低かった（12%）
- 5位：仕事内容が面白くなかった（9%）
- 6位：社長がワンマンだった（7%）
- 7位：社風が合わなかった（6%）
- 7位：会社の経営方針・経営状況が変化した（6%）
- 7位：キャリアアップしたかった（6%）
- 10位：昇進・評価が不満だった（4%）



組織の成功循環モデル
(マサチューセッツ工科大学 ダニエル・キム教授 提唱)

1. アンガーマネジメント
2. 職種間コミュニケーション



最近、いつ怒りを感じましたか？



誰に対して、怒りを感じましたか？



何に対して、怒りを感じましたか？





アンガー

怒り

マネジメント

後悔しないこと

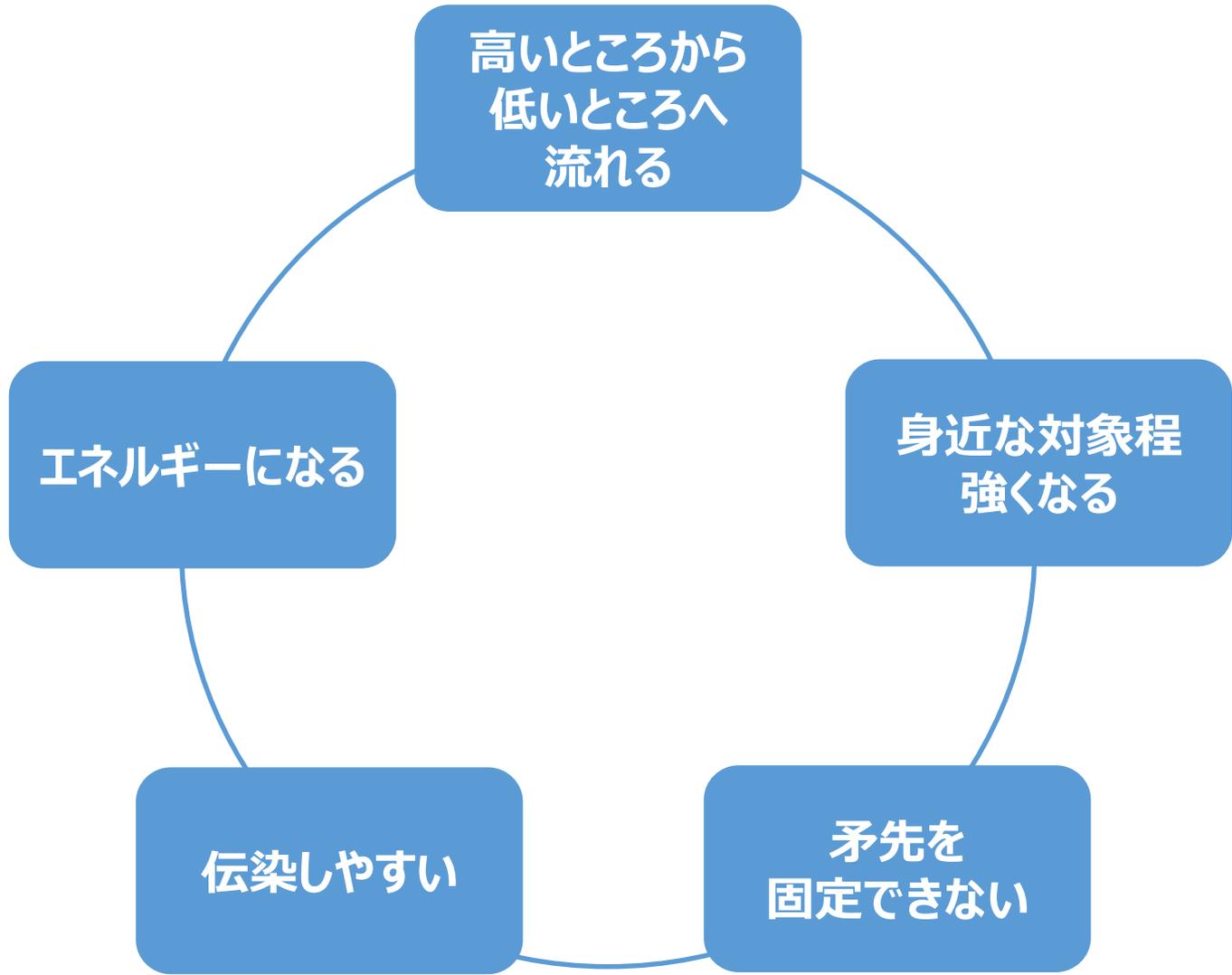
他人を傷つせず、自分を傷つせず、モノを壊さず、
上手に怒っていることが表現できるようになる。

怒りで後悔しないこと

感情表現	人間にとって自然な感情のひとつ。 怒りのない人はいないし、なくすことは不可能
伝達手段	怒ることで伝わることもある 怒ることで伝わりにくくなることもある
機能・役割	身を守るための感情（防衛感情）
二次感情	不安、つらい、苦しい、痛い、嫌だ、寂しい、 虚しい、悲しいなどの一次感情が元になる

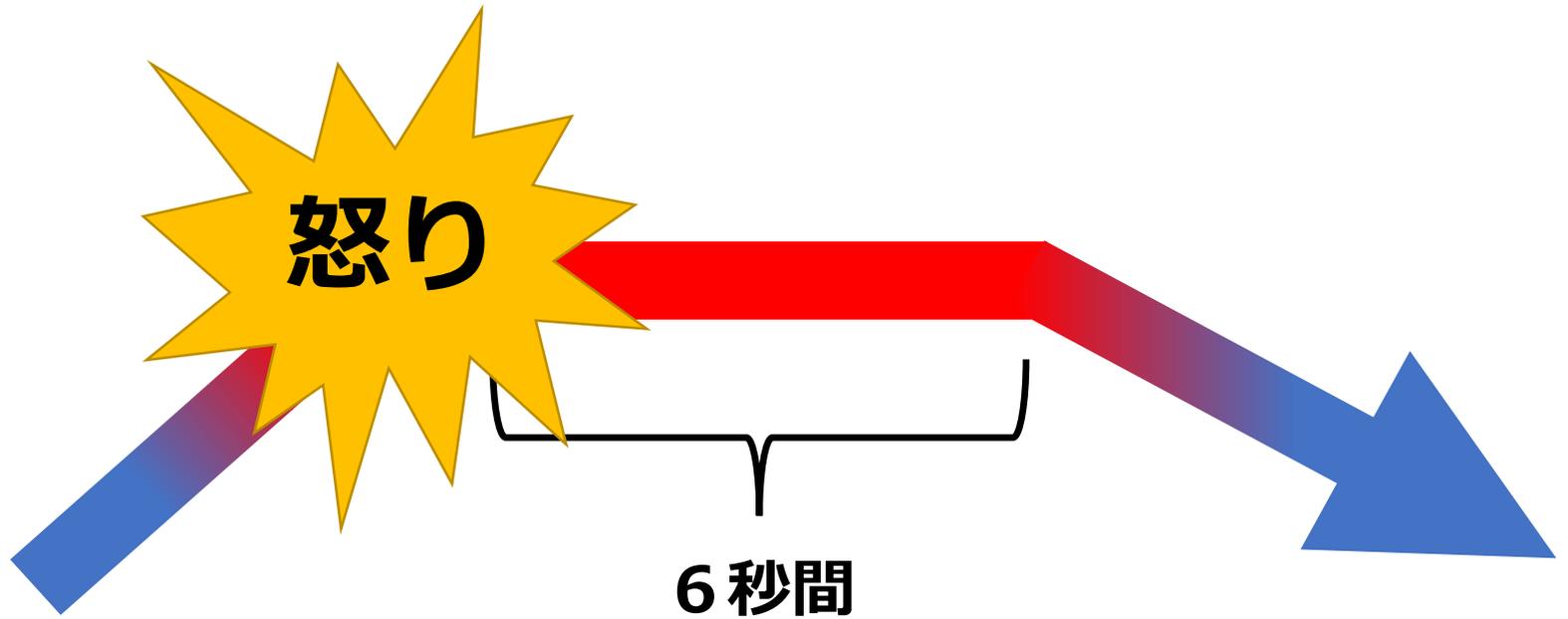
問題となる4つの怒り

タイプ	特性
強度が高い	一度怒ると止まらない、強く怒りすぎる
持続性がある	根に持つ、思い出し怒りをする
頻度が高い	しょっちゅうイライラする、カチンとくることが多い
攻撃性がある	他人を傷つける、自分を傷つける、モノを壊す



- ① 「衝動のコントロール」
- ② 「思考のコントロール」
- ③ 「行動のコントロール」

怒りのピークは6秒間



被験者を怒らせたあと、被験者にいずれかの行動を取ってもらう

Aチーム

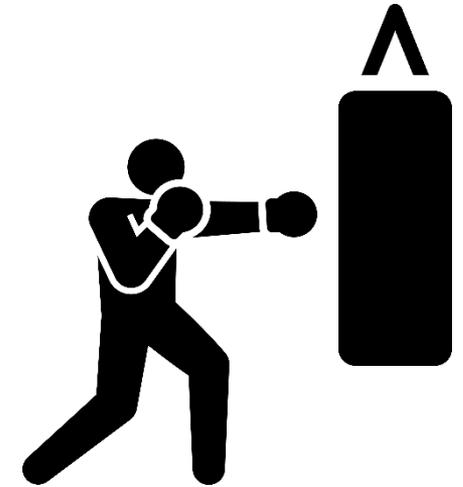
感情をあらわにしてもらう

Bチーム

気をまぎらわせてもらう

Cチーム

静かにすごしてもらう



Aチーム

最も攻撃的。音は大きく、時間も長かった。実験室の壁に穴を開けた人もいた。

Bチーム

攻撃的ではあったが、他の対処法を考える余裕はあった。

Cチーム

落ち着いた。

私たちは何に怒っているのか？



私たちが怒らせるもの

＝

理想と現実とのギャップ

〇〇は、こうあるべきだ！

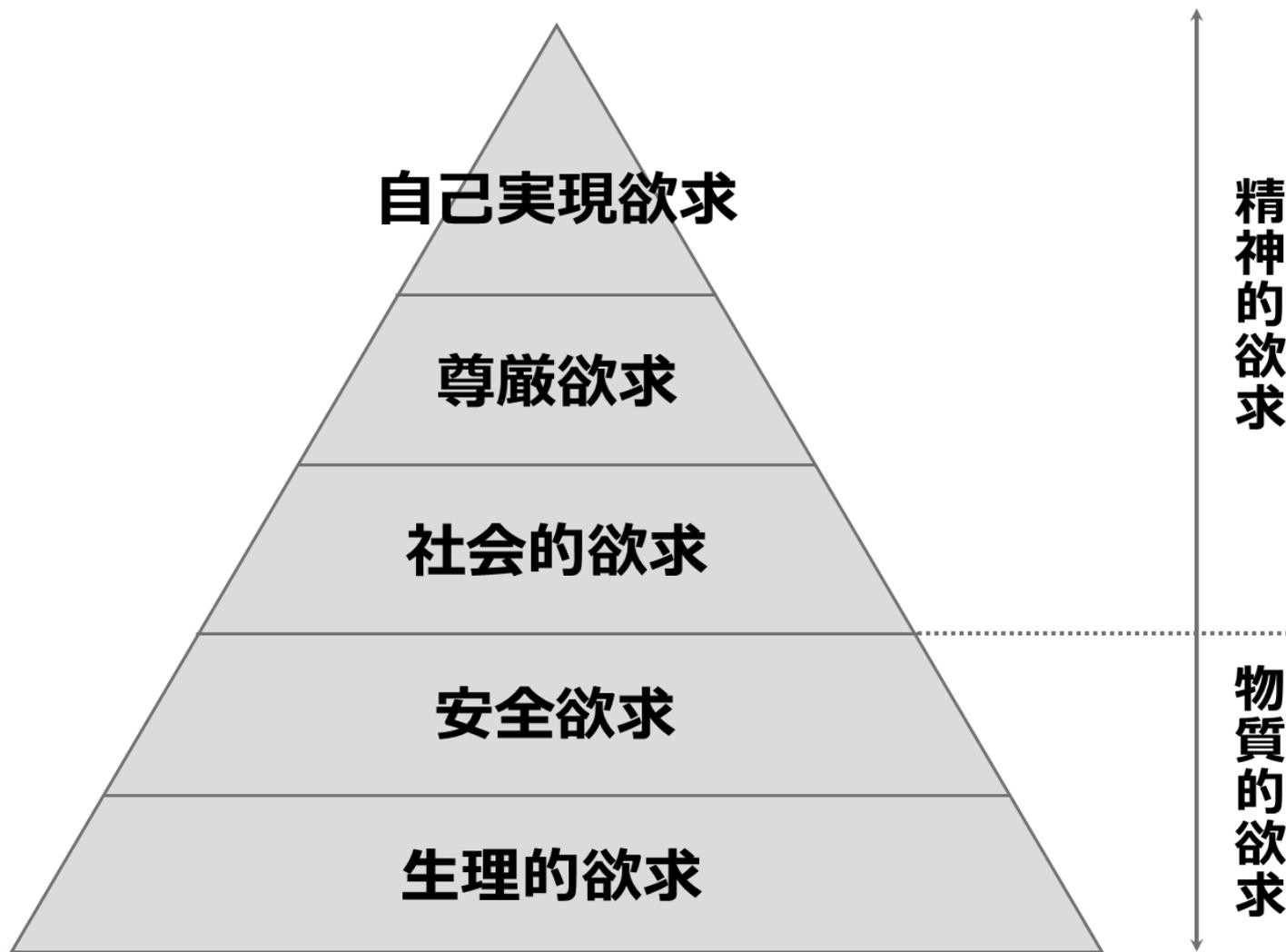
**私たちは、周囲の環境に
対応できるような価値観、
行動がしみついている**



常識・習慣は環境から作られる



「当然」「はず」「べき」思考



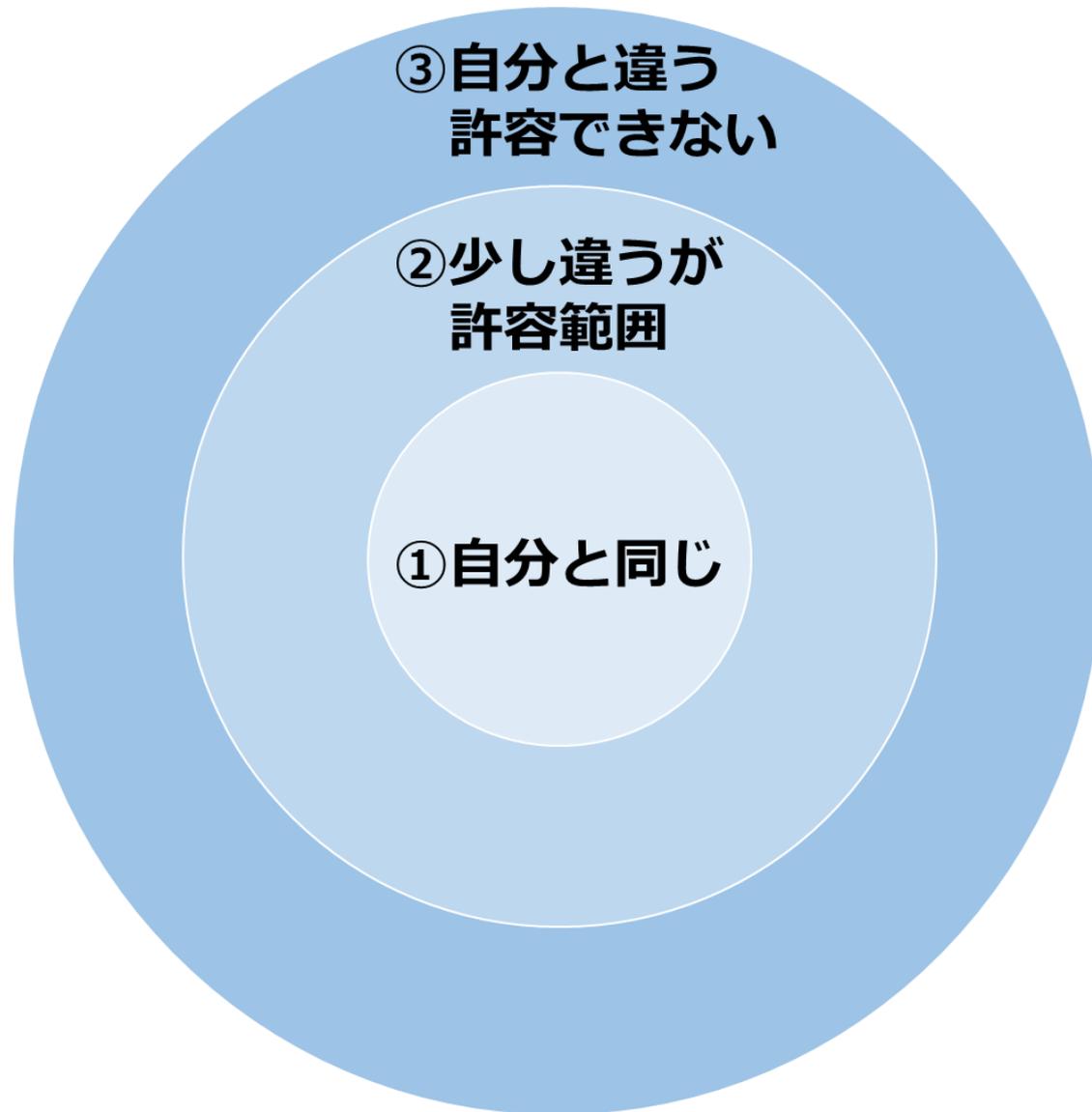
「当然」「はず」「べき」思考



**認知の歪みを正すことで、
自分の本当の気持ちができる**

**10時に後輩と待ち合わせをしています。
さて、後輩は何時に来るべきでしょうか？**





	変えられる (コントロール可能)	変えられない (コントロール不可能)
重要		
重要ではない		

イラっとする事象が起こった時に、それは、自分にとって重要なことか、重要ではないことか、また、自分で変えられることなのか、変えられないことなのかを考えて行動する。

※ 怒るべきかどうかではない。

**許せる？許せない？
常識チェックをしてみよう！**



休憩時間



アサーションとは「自分も相手も大切に自己表現」という意味を持つコミュニケーションの考え方と方法である。

アサーションの理論では、自己表現方法を3つのタイプに大別できるとされている。

- **攻撃的自己表現**

自分の考えや気持ちを伝えることができるが、自分を中心に考え、自身の考えを押し通す。

- **非主張的自己表現**

自身の考えや気持ちを伝えず、結果として相手の言うことを聞き入れてしまう。

- **アサーティブ**

相手を尊重しつつも、自分の考えや気持ちを誠実に、率直にその場にふさわしい方法で表現する。

Describe (描写)

自分が対応しようとする状況や相手の行動を描写する。

Express, Explain, Empathize (表現・説明)

自分の感情を表現・説明する。

Specify (提案)

相手に望む行動、妥協案、解決策などの特定の提案をする。

Choose (選択)

提案に対する肯定的・否定的結果を想像し、その結果に対する選択肢を示す。

例題：長電話をそろそろ切り上げたいとき

D	「話し始めてから 1 時間が経ちましたね」	描写 主観を交えず 客観的事実を話す
E	「私は、今日はとても疲れていて、集中力が切れてきました」	表現・説明 相手に共感したり、 自分の気持ちを伝える
S	「今日の話はそろそろ切り上げて、続きはまたにしませんか」	提案 打開策を伝える
C	「切り上げてよければ、近日中に私から連絡します。もし、このまま続ける必要があるなら、その話はあと 10 分くらいでできますか」	選択肢 断られたときの 備えを示す

小ネタ

信念対立



チームメンバー（メディカルスタッフ、患者、家族など）間にトラブルが生じ、チーム医療の機能不全を引き起こす可能性がある問題の総称です。

信念対立とは、知らず知らずのうちに自分にとっての常識を拡大解釈し、それは他人にとっても常識だと思い込んだがゆえに起こるいざこざのことです。

あるいは、特定の価値観を絶対視し、他に押し通そうとしたときに起こる問題とも言いかえることができます。

信念対立の基本構造



異なる意見の間で
確執が生じること

相対可能性

相対可能性が確保されるとは、「人それぞれ違う」と気づけること

私にとっての当たり前は他人にとっての当たり前ではない、人によって置かれている状況や物事を受け止める観点、価値観はそれぞれ異なっていると意識化できるようになることです。

連携可能性

連携可能性が確保されるとは、違いを認めあった上で協力しあっていくこと

違いを認め合ったうえで状況を共有し、共通目標を成し遂げるためにできる範囲で協働していくことです。

立ち位置が変われば正義は変わる

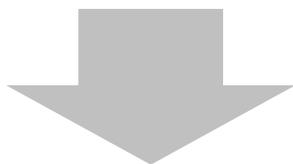


それぞれの立場で正しいことを言っている。

職種ごとの価値観を理解することが必要となる。

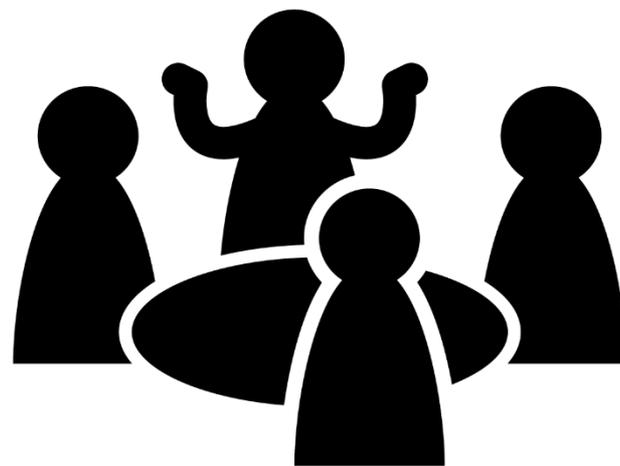
同じ職種でも仕事に対する価値観は違う。

私にとっての当たり前は他人にとっての
当たり前ではない、人によって置かれている
状況や物事を受け止める観点、価値観は
それぞれ異なっている。



共有化が必要になる

**仕事に対する価値観を共有しよう！
あなたが一番大事にしているものは
何ですか？**



感情は自ら作り出している



自分でコントロールできる

ご清聴ありがとうございました。

