

ストーリーで学ぶ！
TA理論に基づいた6つのパーソナリティごとの
リスク傾向とその対処法

西病棟の トラブル日記



刀根 健

株式会社ヒューマンスキル開発センター
講師／コンサルタント

Takeshi_TONE 1989年東京電機大学理工学部産業機械工学科を卒業、大手商社に営業職として入社。営業職としてコミュニケーションやカウンセリングスキルの必要性を感じ、産業カウンセラーを取得。教育・研修を中心とした業務に専念するため、社会人教育研修企業へ転職。心理カウンセリングとキャリアカウンセリングを統合した独自のカウンセリングの資格取得コースの開発を担当。人事部門に転属し、教育・研修・制度を担当。人事制度改革や風土改革などのコンサルティングも得意とする。同社を退職し株式会社ヒューマンスキル開発センターへコンサルタント、講師として入社、現在に至る。産業カウンセラー、セルフフィング・サポート・カウンセラー（ベーシック）、TAインストラクター（上級）の資格を所持。主な著書に『ストローク・ライフのすすめ』（フォーメクス出版）がある。

頑張り屋で気持ち強い 「反抗の子ども (RC/Rebellious Child)」

本連載では、TA理論における6つのパーソナリティ分析を基に、それぞれの性格的な特徴が起し得るリスクの可能性をストーリーでまとめてみました。今回は、「反抗の子ども (RC/Rebellious Child)」の高い反町看護師のケースです。

1

鈴木師長は、紙をめくる手を止めた。それは病院の入院患者アンケートだった。この病院では、定期的に入院患者からアンケートを取っている。内容は看護師や医師に対するものだったり事務的なものだったりなど、さまざまな内容を網羅しているもので、総務部が中心になって行っている。今、鈴木師長の手元にあるのは、その中でも看護師に関するものの抜粋だった。

例年どおり、アンケートには多くの意見が書かれていた。感謝の言葉はうれしい限りだが、中にはあからさまなクレームや耳の痛い意見など

もあり、さまざまだ。鈴木師長が手を止めた部分、そこにはこう書かれていた。『看護師が怖い』、その横には「(西)」(西病棟)と、アンケートを記入した患者の病棟と氏名が書いてある。

「ああ〜」

鈴木師長の口からため息が漏れる。ページをめくる。『話しかけづらい』(西)、『邪険に扱われている気がする』(西)、『いつも怒っている』(西)、『言葉が荒い』(西)…。患者名を見ると、当てはまる看護師は一人しかいないことが分かる。反町看護師だ。

反町看護師は10年目のベテランで、仕事はほぼ何でもこなせる。頑張り屋でいざとなったら頼りになる(と評判だ)。しかし、俗に言うトラブルメーカー的存在で、入職以来、外来→北→透析→南→西と、この西病棟に来るまでさまざまな病棟を渡り歩いてきた。悪い言い方をすれば、たらい回しになってしまっている看護

師なのだ。西病棟には半年前の定期異動でやってきた。

鈴木師長はもう一度ため息をつく。そばにいた池田看護師を呼んだ。

「ちょっと、いいかしら」

池田看護師が席に着くと、鈴木師長はおもむろに先ほどのアンケートを池田看護師に見せた。池田看護師は次期師長の主任として後輩指導や業務など、病棟内でとても信頼の厚い看護師だ。

「これなんだけど、実際どうなのかしら？」

池田看護師はペラペラとアンケートをめくって一通り目を通すと、ふう〜とため息をついた。

「やっぱり、こう書かれてしまうの、分かります」

「どんな感じなの？」

「そうですね、ここに書いてあるとおりのことが多いんです。感情が顔に出るといっつか、怒ってるみたいな顔をしていることが多くって…」

「そうなの…」

「それと一つ、最近気になる
ことがありますて…」

「何？」

「反町さんのチームの田中さ
さんが体調を崩して2～3日休
んでいたの、ご存じだと思う
のですが」

「ああ、田中さんね。明日出
てくる予定よね。確か先月も
休んだわね。疲れてるのかと
思ってたんだけど、違うの？」

「ええ、疲れもあると思うん
ですが…」

「まさか、反町さん？」

「それだけじゃないと思うん
ですが、それもかなり大きい
かと思うんです」

「そうなんだ…」

反町看護師の後輩たちが体
調を崩すことはよく起こっ
ていた。過去に病棟異動にな
った主な理由も、患者対応と
共に、周囲、特に後輩たち
に対するよくない影響が強
すぎるのが原因だった。

「困ったわね」

「ええ」

「前にいた南の佐藤師長にも
話を聞いてみるわね」

「お願いします」

池田看護師は心配そうに席
を立った。鈴木師長は早速南
病棟へ向かった。

「お疲れ様！」

佐藤師長は持ち前の明るい
笑顔でニコッと笑った。鈴木
師長とは同期入職で、新人の
頃から苦楽を共にしてきた戦

友みたいな仲間だ。

「お疲れ様。相変わらず、元
気そうね」

鈴木師長は佐藤師長の笑顔
を見ると、いつもちょっとだ
け癒される気がする。そし
て、こういう笑顔って大切だ
な、と自分でも感じる。

「で、どうしたの？」

「うん、実はね、半年前に南
から来た…」

とそこまで言うと、間髪を
入れずに「反町さん？」と、
佐藤師長が言葉をかぶせた。

「やっぱり、何かした？」

「うん、何かってほどではな
いんだけどね、例のアンケー
トの結果がちょっとね。それ
と、反町さんのところの下
の子が体調を崩すことがちょ
っと続いていてね…」

「やっぱり…」

「やっぱりって、南でもそう
だったの？」

「うん。うちでは若い子が3
人潰れそうになったの」

「3人も？」

「うん。特に若い子が狙われ
るのよね。ちょっと気の強い
タイプがね」

確かに田中看護師は天然、
マイペースで物怖じしない感
じだった。

「前にも師長会で報告したと
思うけど、患者さんとも時々
言い合いになったりしてね、
ちょっと大変な人だったの」

「そうなんだ…。で、佐藤さ

んはどうしたの？」

「うん、私なりに直接話をし
てみたけどね、すぐにふく
れっ面になっちゃってね、あ
まりよい指導ができなかった
のよ」

「そうなんだ…」

「でも、ほら、鈴木さんも知っ
てのとおり、私ってすぐに直
球勝負しちゃうところあるから
難しかったんだと思う。鈴木
さんなら、私よりうまく指導
できると思うの。これ、本音よ」

確かに佐藤師長は、いつも
直球ど真ん中勝負の人だ。そ
こがよいところでもあるのだ
が。その後、鈴木師長は佐藤
師長から南病棟でのさまざま
な出来事やそれへの対処、そ
の結果などを詳しく聞いてか
ら西病棟へ戻った。

翌朝、鈴木師長は出勤して
きた田中看護師をナースス
テーションで呼び止めた。

「田中さん、もう大丈夫なの？」

「あ…はい…」

田中看護師は小さく返事を
すると、少しうつむいた。

「ちょっといいかな？」

鈴木師長はナースステー
ションの横にある面談室を指
差した。田中看護師はちょっ
と驚いた表情をつくったが、
素直に面談室に入ってきた。

「お疲れ様。体調、もう大丈
夫なの？」

「はい、おかげさまで大丈夫
です」

田中看護師は笑顔をつくったが、何だかちょっと痛々しかった。

「ちょっと小耳に挟んだんだけど…」

その言葉に田中看護師がビクッと視線を上げた。

「反町さんのことなんだけど」

「あっ、はい」

田中看護師の緊張した顔を見れば、大体想像がつく。

田中看護師の話を要約すると、こういうことらしい。半年前に異動になってきたばかりの反町看護師はとても感じがよく、大変な作業や日程にも音を上げずに頑張っていた。正直、すごいなと思った。さすが先輩は違う、とも。忙しい業務の中で看護研究もきっちり仕上げ、なおかつプライベートでは英会話まで休まずに通っ

ているという。自分は真似できない、とも思ったそうだ。

しかし、2カ月あまりたった頃から、日ごとにグチや文句が多くなっていった。それは医師やシフトをはじめとする看護体制に関することだったり、あるいは患者やその家族の態度に関することだったりさまざまだった。やがてその矛先が自分に向いてきたと言う。業務範囲の不明確なことを聞こうと思っても、無愛想できちんと答えてくれない。だから、自然と確認事項が多くなるし、時間もかかってしまう。そうすると二言目には「私があなたくらいの時はね、こんなこと教えてもらえなかったんだからね！」とにらみつけられる。その目が恐くて、さらに質問できなく

なってしまう。そして、ちょっとしたミスを見つけると「何やってんのよ。私に尻拭いさせる気？ 勘弁してほしいわよ」などと言われてしまう。田中看護師は最後にこう言った。「絶対、私から聞いたって言わないでください」

その目は真剣だった。

「ええ、絶対に言わないから安心してね」

鈴木師長は優しく返した。

「田中さん、私がついてるからね。何かあったらすぐに言ってね。いざとなったら頼りにしてね。私はそのためにいるんだからね」

それを聞いた田中看護師の目はちょっと潤んでいたようだった。

「さて、反町さんにどう言おうかしら？」

2

その日のシフト交代の時、鈴木師長は反町看護師を呼び止めた。

「反町さん、ちょっと話したいことがあるんだけど、時間ある？」

反町看護師は一瞬、「えっ？」という表情をしたが、「あっ、はい」と返事をした。鈴木師長は反町看護師を連れて面談室へ入った。

「いつもお疲れ様」

そう言って先に座ると、反町看護師にイスを勧めた。

「いえ」

反町看護師はそう言って、鈴木師長をうかがうようにいすに座った。

「反町さんにちょっと見てもらいたいものがあるんだけど」

そう言って、例のアンケートを机に置く。そこには反町看護師の担当患者たちからのアンケートがあった。反町看護師の表情が一気に硬くなった。反町看護師はそれを手に取ると、パラパラと素早く目を通して口を開いた。

「師長、私にどうしろって言うんですか？」

手に持ったアンケートをバサッと机に放り出し、ふてくされたように言った。

「反町さん、それを見て何を感じる？」

その質問には答えずに、鈴木師長は優しく聞いた。

「師長はどう思うんですか？」

反町看護師は答えず逆質問をしてくる。

「反町さん、今はね、私があなたに聞いてるの。それを読んで何を感じる？」

鈴木師長は動じずに丁寧に返した。

「まあ、よくないとは思いますが」

仏頂面で答える。しかし、本気でそう思っているとは思えない。

「そうだよね」

「でも、一言いいですか？これにはそうなる理由ってモノがあるんです。だってあの人が……」

「ちょっと待ってね」

鈴木師長は言葉を遮る。

「反町さん、あなたの言いたいこともよく分かるわ。私も今まで散々理不尽なことを経験してきたから」

理不尽、という言葉聞いて、反町看護師が口を閉じた。「でもね、私たちは看護師なのよね。看護することが仕事なの」

「でも……」

反町看護師が口を開きそうになるのをまた、鈴木師長が遮った。

「反町さん、私たちこれでお金をもらってるプロでしょ。いちいち患者さんの言うことや態度に振り回されてたら、情けないと思わない？違う？」

「ええ、まあそうですけど」

「どんな患者さんが相手でも、いつも気持ちのいい看護を提供するのがプロでしょ」

鈴木師長はそう言ってニコッと笑った。反町看護師は相変わらず口をとがらせたまま閉じている。まるで駄々っ子のようだ。

「患者さんのペースにはまって気持ちが振り回されるっていうのはね、あなたが負けるってことなのよ」

「負けてる？ 私が？」

反町看護師はムツとしながら鈴木師長を下からにらんだ。

「そう、患者さんのペースにはまってしまって、自分のベストの看護ができなくなった時点で、あなたは負けてるのよ」

「負け……」

「悔しいでしょう？」

「あ……はい」

反町看護師はうつむいて唇をかんだ。

「どんな患者さん相手でも、どんなにムツとすることを言われても、心の中は嵐が吹きすさんでいても、顔はニコリ、ベストの看護を提供する、それがプロ。そして、それがあなたの勝ちなんだと思うけど、違うかな」

「……」

反町看護師はうつむいたまま、硬い表情で机を見つめている。

「それで心の中でどうしても収まりがつかなかったら、私のところに来て。いくらでも聞いてあげるから」

「あ……はい」

やっとならうと答えた。

「それからもう一つあるんだけど、いいかな」

「あ……何でしょうか」

反町看護師は顔を下げたま

ま、鈴木師長を下から見上げた。

「あなたのその態度のことだけどもね」

反町看護師がピクッと動いた。

「あなたは普通にそうしてると思うんだけど、周りの人たちから見ると、とっても怖いよ」

「……」

反町看護師はちょっと意外そうな顔をした。

「人には影響力っていうものがあるの。それは意識して使うものと無意識のものがあるのよ」

「影響力……」

反町看護師は、斜めに座っていたいすに深く座り直してつぶやいた。

「そう、特に注意しなくちゃいけないのはね、無意識の影響的なもの。つまり、無意識のうちに自分が周りの人たちに与えてしまってる影響ね」

無言で聞いている反町看護師だったが、その表情は真剣そのものだった。

「もちろん、いい影響力もあるわよ。あなたの頑張っている姿は若い子たちから見るとすごくいい影響みたいよ」

「私の……」

意外そうな表情だ。

「でもね、さっきも言ったように、よくない影響もあるのよ。エネルギーは表裏一体だからね。よいところとよくないところは表と裏の関係なのよ」

よ。分かるでしょ」

「あ…はい」

「私が思うにね、あなたのよくないところはピリピリした雰囲気をつくってしまうところかしらね。それが周りの人から見ると“怖い”って受け取られるのよ。これ、自分で意識してやってるわけじゃないでしょう？」

「あ…はい」

「だからね、あなたの一番の課題は、自分の感情の制御だと思うの。特に“怒り”の感情ね」

「怒りの感情…ですか…」

「ここで一つ提案があるんだ

けど、いいかな？」

「あ…はい」

反町看護師はもう素直になって聞いている。

「“カチン”と来たら、深呼吸してみるの。いい？」

「“カチン”と来たら、深呼吸…ですか？」

「そう。そうやって自分の感情を制御してみしてほしいの。それは对患者さんだけでなく、チームの人、もちろん若いスタッフに対してもね。若い子たちってまだあなたみたいに何でもできるわけじゃないのよ。だからムツとすることもないってあるけど、その時

もこれを使ってほしいの。

あなたならきっとできるわ」

「そうでしょうか…」

「できるわよ。あなたプロでしょう。頼りにしてるんだから」

「あ…はい、分かりました」

反町看護師は素直にそう言って面談室を後にした。その後、池田看護師から反町看護師が現場で深呼吸している姿を何度も目撃したことを聞いた。そして、患者はもとより、後輩看護師たちに対しても少しずつ言葉や態度が柔らかくなってきた。鈴木師長はいつも思う。人は成長する生き物なんだ、と。

解説

RC (Rebellious Child / 反抗の子ども) の高い人の特徴は、大変頑張り屋で気持ちが強く、自分が決めたことは最後までやり抜く粘り強さを持っていることです。反面、このエネルギーがネガティブに発揮されると不平不満や感情的爆発、すねたりひがんだり、あるいは破壊的ぶち壊しの言動をしてしまう可能性もあります。

今回の反町看護師もよい部分もあるのですが、よくない側面が現れてからは患者や後輩たちに感情的に対応し、トラブルを引き起こしていました。大切なことは、まず「怒り」の感情の自己制御です。周囲の人たちはよい側面をたくさん認め、褒めて元気づけると共に、よくない側面が出てきた場合には受け取りやすくフィードバックしてあげることが大事です。よい側面を効果的に使うことができるようになれば、RCはハイ・パフォーマーになるのです。

あなたはどのタイプ？

今回の反町看護師はRC (Rebellious Child / 反抗の子ども) タイプでした。あなたはどのタイプでしょう？ エゴグラムによる無料自己チェックのアドレスはこちら。
<http://www.human-skill.co.jp/TPS/checklist.html>