

西病棟の トラブル日記

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ーごとの
リスク傾向とその対処法



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。人事制度の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、セルフリング・サポート・カウンセラー（ベシック）、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』（フォーメンズ出版）がある。

TAとは、Transactional Analysisという言葉の略語で、日本語では交流分析と訳されています。精神分析の創始者として有名なジグムント・フロイト（Sigmund Freud, 1856～1939）の流れをくむアメリカの精神科医エリック・バーン（Eric Berne, 1910～1971）によって開発された臨床心理学の基本理論で、現在も全世界で活用されています。

「精神分析」とか「臨床心理学」などと言うと、何となく堅苦しいイメージがありますが、分かりやすく平易な表現で理解しやすい形でまとめられています。

TAの目的は、自分が持っている能力を最大限に発揮しながら、自分らしく、よりよく生きていくために主体性・自律性を高めることです。TAは子どもの頃に無意識に身につけてしまった自動反応で起こる「自己防衛」を自覚し、役に立つものは強化し発展させ、役に立たないものを手放していくプロセスを援助するためのツールです。

また、TAでは一人のパーソナリティーの中に違う6つのパーソナリティーが存在していると仮定しています（図）。それは、できた時期とでき方が違うので、6つに分かれるのです。自分の自我状態（6つのパーソナリティーのエネルギーバランス）を知ることによって、自分の性格の良い点と問題になって現れる点、およびそれらがどのような過程で形成されてきたものを理解していきます。そして、良い点は伸ばし、問題となる点については手放していきます。

本連載では、TA理論における6つのパーソナリティー分析を基に、それぞれの性格的な特徴が起こ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、「批判的親（CP／Critical Parent）」の高い定岡看護師のケースです。

師長、大変です！

1

大きな声と共に、若い田中看護師がナースステーションに駆け込んできた。「どうしたの？」

鈴木師長は急いで立ち上がると、田中看護師に顔を向けた。

「221号室の患者さんがすごく怒っていて、責任者出せって」「えっと…あ、あの先週緊急

入院した患者さん？」

「そう、その患者さんです」

鈴木師長は思い当たる節があった。なぜならその怒っている患者さんの担当をしている定岡看護師は、時々患者とトラブルを起こす看護師だったからだ。

鈴木師長は急いで221号室に向かった。221号室につな

がる廊下にも大きな声が響いてくる。

「お前じゃ話にならん。だから、責任者出せって言ってんだ！」

「話にならないとはどういうことですか！」

定岡看護師の大きな声も聞こえる。

「話にならないから、話にな

CP

批判的親（Critical Parent）

物事を判断するための基礎となる価値観，理念，信念を身につけてできた部分

NP

保護的親（Nurturing Parent）

人に対する愛情，思いやりを持ち，それを表す行動を見習ってできた部分

A

成人（Adult）

思考力，判断力を基礎に発達する部分で，事実や客観的データに基づき冷静に考え，判断する部分

FC

自然の子ども（Free Child）

人間が本来持っている自分の欲求や感覚，感情を損なわずに強化し，自分の一部分とした部分

AC

順応の子ども（Adapted Child）

相手の期待や要求に添うために自分を抑え，相手に合わせる行動を繰り返して身につけた部分

RC

反抗の子ども（Rebellious Child）

自分の思いや欲求を抑えられたことへの反発する行動を繰り返して身につけた部分

らないって言ってんだよ！」

「ここは病院なんです。自分勝手なことばかり言わないでください！」

「何だと〜！」

一触即発の雰囲気だ。鈴木師長は急いで221号室に入った。そこには，険悪な雰囲気で一歩も引きそうにない2人がにらみ合っていた。若い看護師がその横でオタオタしている。

「この病棟の師長をしている鈴木と申します」

患者の大森圭介は鈴木師長をジロリとにらみつけると，即座に口を開いた。大森は大きなギョロ目と坊主頭が迫力ある50代の左官職人で，先週，腹痛により緊急入院した患者である。

「あんたがここの責任者か？」

「はい。師長の鈴木と申します」

鈴木師長は再び名乗った。

「こいつを変えてくれ」

大森は定岡看護師を指差すと，ドスの効いた低い声で言った。

「担当の看護師をですか？」

「そうだ。こいつを変えてくれ」

「はい，とてもご立腹のようですが，まずは話をお聞かせいただけますでしょうか？」

「こいつじゃ，話にならねえんだ」

「そうですか，申し訳ございません。もう少し詳しくお話しただけるとありがたいのですが」

「こいつはいつも俺に『これはダメ』とか『こうしなさい』とか上から目線で偉そうに命令ばかりしやがる」

大森がそう言うと，即座に定岡看護師が口を挟んだ。

「大森さん，ここは病院なんです。病院の規則に従うのは当たり前じゃないですか」

「何だと〜」

大森のギョロ目がさらに大きくなる。迫力ある風貌の大森にこんなふう言い返す定岡看護師も大したものだ。だが，ここはこれ以上衝突させてはいけない，と鈴木師長は考えた。

「まあまあ，2人とも落ち着いて」

鈴木師長が2人を止めた。「定岡さん，あなたはナースステーションに戻っていてちょうだい。後で話を聞かせてね。今は私，大森さんの話を聞きたいから」

渋々といった表情で定岡看護師が221号室から出ていった。「大森さん，不愉快な思いをさせてしまって本当にすみませんでした。もう一度，話をお聞かせ願えますでしょうか？」

大森は部屋から出ていった定岡看護師の背中をにらみつ

けた後、鈴木師長に視線を向けた。

「この病院はどういう教育をしてやるんだ…。患者のことを何だと思ってるんだ」「申し訳ございません」

鈴木師長は頭を下げた。
「じゃあ、言ってやるけどな…」

話はこうだ。アルコールのとりすぎによる胃腸炎で入院している大森は、入院してから1週間ほど経つ。点滴による栄養補給のため、好きなアルコールや食事もとれず、だんだんとストレスがたまってきていた。検査や検診の時間など、その時の気分や体調でやめたり遅らせたりと、自分

の好きなようにしようと思って担当の定岡看護師に頼んでみたが、「ダメです」「そんなことはできません」「規則で決まっています」「予定は変えられません」とすべてを否定された。最初からその口調や態度が気に入らなかったが、初めは自分のためだと思って我慢していた。しかし、今日、とうとう我慢できなくなって喧嘩になってしまった、とのことであった。

鈴木師長は、患者の大森の言うことも病院としては少々受け入れ難い部分もあったが、問題は定岡看護師の対応にあると感じた。なぜなら、定岡看護師はこういった患者

とのトラブルを時々起こしていたからだ。

鈴木師長は大森に謝罪すると共に、検診や検査を遅らせることはともかく、気分をやめたりすることは大森自身のためにもよくないことを丁寧に説明した。そして、定岡看護師の対応も悪意があっではなかったものの、言葉が足りなかった旨をもう一度謝罪し、定岡看護師にもきちんと注意する旨を伝えた。大森は鈴木師長の説明で納得した。

「さて…」

鈴木師長は221号室を出ると、ナースステーションに向かって廊下を歩きながら考えた。
「何て伝えようかしら…」

2

鈴木師長がナースステーションに戻ると、定岡看護師がいすに座って待っていた。そして鈴木師長が席に着くと、待っていましたとばかりに口を開いた。
「私、間違ってます」
「うん、私もそう思うわ」
「あの患者さんに問題があるんです。そもそも、気分が乗らないからって、検査したくないだとか、時間を朝から夕方にしてくれとか、自分勝手すぎます。こっちはこっちの予定があるんですから」
「うん、そうね」
「病院には病院の規則がある

んです。規則をしっかりと守らないと、予定が狂って仕事か時間内に終わらなくなってしまう」
「うん、そうね」
「師長もああいうワガママな患者にはビシッと行ってください。そもそも、お酒を飲みすぎて病気になったんじゃないですか。そんな自分を管理することもできない人のワガママをいちいち聞いてなんていられません！」
「うん…そうね」

鈴木師長は定岡看護師の気持ちりが治まるまで話を聴いた。そして、定岡看護師が落ち着

いてきたところを見はからって話しはじめた。

「定岡さん…」

「はい」

「私、定岡さんの言うこと、とってもよく分かるわ」

「はい」

「でもね…」

定岡看護師の表情がちょっと緊張する。

「でもね、患者さんも生きている人なのよね」

「…？」

定岡看護師が首をかしげる。
「生きているから、時にはワガママなことをしたくなったり、ルールが守れなくなったり、

り…。そういうことをする人もいるって思うの」
「でも…」
「みんながみんな、定岡さんみたいにきっちりしている人じゃないってことなのよ」
「そうでしょうか？」
定岡看護師が不満そうに口を開く。
「そうなの。現に大森さんみたいな人、時々いるでしょ」
「あ…まあ…はい」
定岡看護師は過去に衝突した人たちを思い出した。
「定岡さん？」
「はい」
「私はね、定岡さんのことをとても頼もしく思ってるのよ。だってあんな怖そうな人にきちんと意見を言ったりできる人、そうはいないもの」
「ありがとうございます」
「でもね、一つだけ私が思ってること、伝えたいの、いいかしら？」
「あ…はい」
「私はね、定岡さんはもうちょっと柔らかい対応ができると思うのよ」
「柔らかい対応？」
「ええ、そう。柔らかい対応」
「それって…？」
「定岡さんはね、はっきりにしてるのはいいいところなんだけど、逆に言うとはっきり伝えすぎると思うのよ」
「はい…」
「確かに定岡さんの言ってる

ことは正しいわ。でもね、常に“正しいこと”を伝えることが正しいわけではないと思うの」
「…」
「大切なのは“伝え方”なのよ」
「伝え方…」
「会話ってキャッチボールだと思うの。だからね、相手が取れるボールを投げてあげなきゃいけないと思うのよ」
「…でも…」
鈴木師長は定岡看護師が言いかけるのを右手を少し上げて制すると、話を続けた。
「定岡さんはね、相手が取れるとか取れないとか関係なく、剛速球を胸にめがけて投げているようなものなのよ」
「剛速球…」
「うん、とっても早くて強いボールってことね」
「…」
「だからね、時々大森さんみたいにボールを取れない人が出てくるのよ」
「でも、私たちがあの患者さんの言ってるようなことをいちいち聞いていたら、予定が立たなくなってしまう」
「うん、だからね、予定を聞くんじゃなくて、伝え方を変えるってことなの」
「伝え方を変える…」
「相手の人に受け取れるようなボールを投げるってことね」
「じゃあ、どう言えばよかつ

たのでしょうか…」
「そうね、まずはこっちが“言う”前に“聴く”ことが大切ね」
「“聴く”こと？」
「そう，“聴く”こと。どうしてそう思ったのか、どうしてそうしたいのか、を“聴く”のよ」
「でも、そんなことしてたら患者さんの言いなりじゃないですか」
「うん、そうじゃなくってね、まずは患者さんの気持ちを“受け取る”のよ」
「受け取る？」
「そう。人はね、自分が思ってること、感じてることを“聴いて”もらうことで、他人の話を受け入れるスペースができるのよ」
「スペース？」
「そう。自分の頭の中が“言いたいこと”でいっぱいいっぱいになってると、他人の話なんか“聞けない”じゃない」
定岡看護師は小さくうなずいた。
「だからね、初めに相手が“言いたいこと”を聴いて、頭の中から外に出してあげるの。そして、それが外に出て空いたスペースに、こちらの伝えたいことを入れてもらうのよ」
定岡看護師は黙って聞いている。
「初めに“聴く”。そして次にこの検査の大切さをご本人にきちんと理解してもらうこと

ね。ご本人もこの検査の大切さが理解できれば、少なくとも気分検査をやめるなんて言わなくなると思うわ。もし、また言い出したら、同じようにまた“聴いて”あげればいいと思うの。ちょっと手間がかかるけどね」

「はい…」

「それから…規則とか予定とか、そういう言葉は私たち病院側の話だから、患者さんによつては反感を持つ人がいるかもしれないと思うの」

「そうでしょうか？」

定岡看護師が少し不服そうに言う。

「さっきの大森さんもそんな気がするわ。“頭ごなしに命令された”っておっしゃって

たし。少なくとも大森さんはそう感じたんだと思うわ。そうじゃなくって、その意味そのものを伝える方が患者さんにとって理解しやすいと思うの。大切なのはね、私たちが患者さんに規則を守っていただくために“上手に伝えること”だと思うのよ」

「…確かに、そうですね」

「分かってもらって嬉しいわ」

「定岡さん、私を感じたことをまとめると、この3つになるわ」

鈴木師長はメモ用紙を取り出して数行書き上げた。

① 柔らかい対応を心がける

② まずは、相手の話を聴いてみる

③ 規則などの枠組みからでなく、相手にとってどんな意味があるかという視点を大事にする

定岡看護師はメモをじっと見つめた。

「大丈夫、しっかり者のあなたならきっとできるわ」

「ありがとうございます。頑張ってみます」

定岡看護師はしばらくメモを見つめると、会釈をしてナースステーションを後にした。その後、徐々にではあるが、定岡看護師の患者対応は柔らかくなっていった。“人は変われる！”鈴木師長は定岡看護師を見ていて、心からそう感じるのだった。

解説

批判的親（CP）の高い人は、きっちりしたしっかり者であることが多いです。しかし、それが逆に融通のきかなさ・硬直化や対人関係での冷たさ・排他的に出てしまう場合があります。その側面が現れると今回の定岡看護師のケースのように患者とのトラブルになる可能性があります。そういった場合は鈴木師長のように相手のよい部分も認めつつ、適切な対応ができるように具体的にアドバイスしていくことが大切になります。次回以降、さまざまなタイプの代表が登場します。ご期待ください。

あなたは
どのタイプ？

今回の定岡看護師はCP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>