



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』（フォーメズ出版）がある。

【連載第2回】

明るくて無邪気 「自然の子ども (FC/Free Child)」

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、「自然の子ども (FC/Free Child)」の高い浅田看護師のケースです。

1

「師長！ 大変です！」

今日もまた、西病棟にトラブルが起こる。鈴木師長は一瞬、ため息をつきたくなる気持ちでぐっと飲み込んで、声のする方を振り返った。

「どうしたの？」

2年目の山岡看護師が青い顔をしてナースステーションに駆け込んできた。

「あ…あの…点滴を間違えてしまっ…」

「えっ、それで？」

鈴木師長は一瞬、息を飲んだ。

「あっ、はい、直前で患者さんが気づいて、大丈夫だったんですけど…」

鈴木看護師はほっと胸をなでおろした。

「うん、それで？」

鈴木師長はやさしく尋ねた。「患者さんがカンカンに怒って、病院を替えるって言い出して…。入院費も払わないって…」

「まあ大変…」

鈴木看護師は腰を上げた。

「それで、担当者は誰？」

「あ…はい…浅田さんです…」

「浅田さん…ね」

鈴木師長はいつものことながら、心当たりがあった。浅田看護師は3年目の看護師で、4カ月前に定期異動で小児病棟から異動になってきた。看護学校から新卒でこの病院に入ってきた看護師だから、年齢は23歳前後だったと記憶している。小児病棟での評価は分かれており、特に入院中の子どもたちからは「明るくて楽しい看護師さん」と絶大な人気があったと聞く。しかし、仕事では細かいミスが多く、保護者への対応もず

さんで、小児病棟の師長からも要注意人物との連絡が来ていた。

トラブルが起こっている304号室に向かいながら、鈴木師長は浅田看護師の姿を思い出した。この病院では金髪は禁止だが、浅田看護師は金色に近い栗色に髪を染めており、注意をしてもなかなか直らない。メイクも濃く、いまどきの若い女の子という感じである。よく笑い、よくしゃべる。ある意味ではとても分かりやすい性格である。

304号室が見えてきた。鈴木師長は静かに扉を引き、部屋に入った。

「あなたが責任者の方？」

患者は胆嚢炎で入院した47歳の女性で、点滴により抗生物質の投与を行っていた。

「安河内さんです」

山岡看護師が小さな声で鈴木師長に伝えた。

「師長をしています鈴木と申します。今回は大変ご迷惑をおかけして申し訳ありません

でした」

鈴木師長は深々と頭を下げた。

安河内は細面の顔に乗った上品そうな銀縁眼鏡の奥にある神経質な目をさらに細め、鈴木師長を見た。

「この病院はどうなってるんですか？」

その冷たい声色の奥に、強烈な詰問が潜んでいることを鈴木師長は感じた。

「申し訳ございません」

鈴木師長はもう一度頭を下げると、横にいた浅田看護師も一緒に頭を下げた。しかし、その下げ方は鈴木師長が横目で見ても分かるくらい“ペコリ”という心のこもっていない下げ方だった。

それを見た安河内は眉間にシワを寄せて浅田看護師を一瞥すると、再び鈴木師長に視線を向けた。

「この病院は、私を殺す気ですか？」

「殺す」という物騒な言葉に、同じ病室にいる看護師や患者たちの動揺が広がった。安河内は言葉を続けた。

「点滴を間違えるなんて、どうということなんですか？ あのまま私が気づかなかったら、私は死んでいたかもしれないんですよ」

「申し訳ありません」

鈴木師長は頭を下げるしかなかった。

鈴木師長は点滴をチラリと確認した。今回のケースでは仮に安河内が言うように点滴を間違っていたとしても、抗生物質の種類が多少違うだけで生命が危険にさらされるようなことはないのだが、アレルギー反応などが出る可能性は十分あった。しかし、ここでそんなことを言っても仕方がないし、言えるはずもない。「あなた」

安河内は浅田看護師に視線を移した。浅田看護師はうつむいたまま、表情を変えない。「あなた、聞いているの？」

浅田看護師はやっと顔を上げ、安河内と視線を合わせた。「あなた、本当に看護師？」
「はい…」

浅田看護師は目をそらすと、うつむいて答えた。いつもは明るい浅田看護師もさすがに表情が暗い。

鈴木師長は安河内の詰問を続けさせたくなかったので、安河内に「申し訳ありません。お話は私が詳しくおうかがいさせていただきます」と話し、浅田看護師にはナースステーションで待機するように指示を出した。浅田看護師は逃げるように部屋から出て行った。

話はこうだ。安河内によると、今日の点滴をセッティングしている際にいつもの点滴と色が違うことに気づき、す

ぐに浅田看護師に指摘をした。すると、浅田看護師は大して謝りもせず（さっきみたいにペコリと頭を下げるだけで）点滴を直して部屋を出て行こうとした。点滴を間違えたこと、そして、それに対しての謝罪の態度も気に入らない、とのこと。

「入院費も払いたくありません」

安河内は眉間にシワを寄せると、神経質そうな視線を鈴木師長にぶつけた。

「本当に申し訳ございませんでした」

鈴木師長は頭を下げた。「そもそも、何ですか、あの看護師は。金髪でド派手なメイクして。ここは遊び場じゃないんですよ、病院なんですよ！」

「おっしゃるとおりです」

「昨日だって、2回も針を刺し直すし…。そのあげく、今日は他人のものを入れようとするなんて…」

「はい、申し訳ございません。昨日も2回も針を刺された上に、今日は違う点滴をされそうになるなんて、本当に大変な思いをさせてしまって…申し訳ありません」

「声も大きいし、がさつだし、意味もなくニヤニヤしてるし…。こっちは病気で苦しんでいるというのに…」

「申し訳ございません」

「ちょっと慣れてきたと思ったら、馴れ馴れしくやたら話しかけてくるし…。私だって、人と話したくない時だつてあるのよ」

どうやら安河内の不満は、今回の点滴取り違い以外にもたくさんあるようだ。

「それに、さっきの態度は何ですか？ 本当にすまないって気持ちがあるんですか？」

「申し訳ございません。安河内さんには本当に不愉快な思いをさせてしまって…。本当に申し訳なく思っています」

「ホントに…この病院はどういう教育してるのかしら」

「申し訳ございません。お怒り、当然だと思います」

「当たり前じゃないの。あんな人、あり得ないわよ」

安河内の怒りのトーンがだんだんと下がってきた。

「ご立腹、本当にご理解できません。申し訳ございません」

「ホントに、ちゃんとやってほしいのよね」

「ありがとうございます。今回の件、浅田だけでなく私にとっても大きな学習の機会だと感じています。本人に注意することはもとより、これを機に院内の教育も再度しっかりと行いたいと思います」

「そうしてほしいわ。まあ、今回は私でよかったわよ。ほかの人だったら医療事故になってるわよ」

「おっしゃるとおりです。ありがとうございます」

「まあ、今回の件はね、そうね…担当者を替えてくれれば

いいわよ」

「担当者をですか？」

「そう、あの人がじゃなくて、もっとしっかりした人に替えてちょうだい」

「はい、分かりました。別の者が担当させていただきます」

安河内は満足そうにうなずいた。

「ありがとうございます。今後このようなことが二度と起こらないよう、しっかりと教育して参ります」

鈴木師長は深々と頭を下げた。とりあえず、安河内は落ち着いたようだ。鈴木師長は安河内に挨拶をすると、ナースステーションに向って歩きはじめた。

「さて…なんて言おうかしら？」

2

ナースステーションでは、しょぼんと小さくなった浅田看護師が丸いすに座っていた。まるで叱られるのを待つ子犬のようだ。

「浅田さん」

「…はい…すみません…」

浅田看護師はうつむいたままペコリと頭を下げた。

「とりあえず、安河内さんの担当はこれから池田さんにやってもらおうと思ってるんだけど、いいかな？」

「はい…」

池田看護師は、この病棟で

は3人いる主任のうちの一人で、ベテランで頼りになる。鈴木師長は、今回のこのケースをただ単なるミスと注意で終わらせたくなかった。頭ごなしに注意することは簡単だが、このケースから浅田看護師に多くのものを学んでもらいたかった。

「浅田さん…」

「はい…」

「今、どんなこと、考えてる？」

「えっ？ 今ですか？」

「うんそう。ちょっと話してみて。遠慮しないで」

「はい…ああ…やっちゃった…って。ちゃんと一人ずつのトレイに入れて準備してたんですけど…」

「うん、それでどうして間違えちゃったのかな？」

「別の患者さんのナースコールに出て…。その後、ドクターからの問い合わせが入ったりして…ぐちゃぐちゃになっちゃって…」

「なるほどね…」

浅田看護師はうつむいたまま黙ってしまった。

「浅田さん…」

「はい」

浅田看護師が顔を上げた。

「安河内さんがあんなに怒った理由、分かる？」

「私が点滴を間違えたから」

「うん、そうね。それが一番大きな原因ね。でも、ほかにもあるのよ」

「えっ？」

浅田看護師の目が大きくなった。

「浅田さん、ちゃんと謝った？」

「え？ あ、はい。ちゃんと謝りました」

「安河内さんはね、『謝ってない』って言ってたわ」

「いえ、私、ちゃんと謝りました」

浅田看護師はちょっと意外そうに同じ言葉を言った。鈴木師長は少し腹が立ったが、その気持ちをぐっと抑えた。ここで自分が上から叱りつけたりすると、逆効果になるかもしれないと思ったからだ。鈴木師長は一つ深呼吸をすると、ゆっくりと受容的な口調で話した。

「そうね、浅田さんは浅田さんなりに謝ったのよね。でもね、大切なのは、安河内さんはそれをちゃんとした謝罪だって受け取れなかったってことなのよ」

「？」

「コミュニケーションはね、キャッチボールなの。自分だけ“言ったつもり”になって

いても、相手がそう取っていなかったら“投げていない”のと同じことなのよ」

「はあ…」

「安河内さんはさっき、『殺す気ですか』って言ってたわよね」

「はい…」

「ということは、安河内さんは点滴が間違ったら、死ぬかもしれないって感じたってことなのよ」

「…」

「安河内さんがそこまで不安を感じたってこと、気づいた？」

「いえ…気づきませんでした」

「浅田さんの謝罪って、安河内さんが死ぬかもしれないって感じるほどの不安に対して、見合う謝罪だったと思う？」

「いえ…違うと思います」

「ほかのことも言ってたわ。声が大きいとか、馴れ馴れしいとかね」

「そんなことも…ですか…」

「うん。私、思うの。私の感じてること、言ってもいいかしら」

「はい…」

「浅田さんはとっても明るくて元気があって、みんなのムードメーカー的な存在だになって。浅田さんが来てくれたから、ここが明るくなったのよ。だから、私、そういうところではとっても感謝してるの」

「あ…はい」

浅田看護師の表情がちょっと緩んだ。

「でもね、そうは受け取らない患者さんもいるってことなのよ。明るくて元気があるってことを、声が大きくなってさつって受け取る人もいるの。安河内さんみたいにね」

浅田看護師が困ったような表情になった。

「あなたの良いところの一つでもある“人懐っこい”ことを“馴れ馴れしい”って受け取る、とかね」

「…」

「人はみな、受け取り方が違うのよ。分かるよね」

「はい」

「だからね、私たち看護師はね、患者さんに不快な思いをさせないように、よく患者さんを観察して、その人に合わせた対応をしなきゃいけないと思うの」

「はい、そうだと思います」

「いい？ 浅田さん、すべては経験よ」

「経験？」

「そう、経験。私たちはいっぱい失敗するわ。でもね、大切なのはそこから何を学び取るかってことなの」

「…」

「浅田さんは今回のことで、どんなことを学んだと思う？」

「はい…まずは、きちんと注意して間違えないように仕事をするってことです」

「うん、そうね…」

「それから…今、師長さんが
言われた、相手をちゃんと見て、それに合わせて対応することが大切、ってこと…です」
「そうね、よくできたわ。さすが浅田さん」

浅田看護師がちょっと嬉しそうにはにかんだような笑顔

を見せた。

「インシデントレポートにきちんとまとめておいてね」

「はい。ありがとうございます。それから…」

「何…？」

「本当にすみませんでした」

浅田看護師は、今度は深々と頭を下げると、ナースス

テーションから出ていった。鈴木師長は思った。これからまた、同じようなことが起こるかもしれないけど、きっと浅田さんは成長する。少しずつでも、きっと、きっと成長する。だって、あんなに素直なんだから。

解説

FC (Free Child) の高い人の特徴は、よくしゃべり、よく笑う、ということ。明るくて無邪気。組織の中ではプラスの雰囲気をつくり出すムードメーカーになることも多いです。しかし、よくない部分として「わがまま」「自分勝手」「気分屋」「いい加減」という側面も持ちます。特に気分が乗らないこと、興味がないことに対しては集中力が切れてしまう傾向が強いです。細かなミスや対応が原因でトラブルに発展する可能性もあるので、子どもを育てるような気持ちで方法・やり方、あるいはその背後の意味などを一つひとつ丁寧に教えていきましょう。

あなたはどのタイプ？

今回の浅田看護師はFC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>