



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』（フォーメンズ出版）がある。

【連載第3回】

沈着、冷静で論理的、計画的 「大人・成人（A／Adult）」

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、「大人・成人（A／Adult）」の高い杉田看護師のケースです。

1

「約束が違うやろ！」

病室の廊下に男性の怒鳴り声が響いた。廊下を歩いていた看護師や患者たちがビクッと振り向いた。

「お約束とは？」

抑揚のない冷静な女性の声が続いた。

「聞いてへんのか？ 先生は窓際が空いたら優先して移動させてくれる、言うとしたやないか！」

怒鳴り声の主は、1カ月前に入院してきた72歳の男性、佐藤だった。

「ああ、はい、うかがっています」

冷静な声は7年目の中堅看

護師の杉田だ。

「じゃあ、何でオレがこんな扱いされなあかんのや」

佐藤は中小企業の社長で、年商数億円を売り上げる会社を一人で立ち上げた創業者だそう。関西出身で、とてもエネルギッシュだが、相当アクが強い。病室の中では、ベッドの上に上半身を起こした佐藤と、この患者の担当看護師である杉田看護師が向かい合っていた。

「ベッドの移動には順番があるのです」

杉田看護師が冷静に答える。

「何や、それは！」

佐藤が大きな声を出すと、少々薄くなった白髪が乱れて佐藤の額にパラリとかかった。「あちらの患者様の方が先に窓際ベッドの希望を出されていたんです」

杉田看護師は表情を変えずに、冷静に答える。佐藤は目を大きく見開くと、脅しをかけるように杉田看護師を睨みつけた。

「オレはな、個室から特別に来てやったんやで？ 分かるとるんか？ そっちが移動してくれ言うたから、来てやったんやないか！」

佐藤はもともと、個室の患者だった。佐藤が入院していた個室の廊下には、佐藤の会社の部下たちを怒鳴る罵声がよく響いていた。看護師たちの間でも、時々噂になっていた患者だった。しかし、重症の患者が相次ぎ、個室が足りなくなったため、やむなく医師が佐藤と話し、大部屋に移動してもらうようお願いしたのだった。

「うかがっています」

「じゃあ、何で窓際に行けへんのや！」

窓際のベッドにすることが大部屋への移動の際の佐藤の条件だったが、あいにく窓際が埋まっていた。そこで、窓際のベッドが空いたら移動するというところで、納得してもらった経緯がある。佐藤が大部屋に移動してから2日後、

窓際のベッドが空いたが、困ったことに、その窓際のベッドは、別の患者が以前から希望していた場所だったのだ。そこで鈴木師長は佐藤と話をし、いったんは納得して廊下側のベッドにいることを了承してもらったのだった。

だが、どうしても納得しきれない佐藤が、担当の杉田看護師をつかまえてクレームを言ったのが、この騒動の始まりだったのだ。

「希望の順番なんです」

杉田看護師は抑揚のない声で、冷静に言葉を返す。

「おかしいやないか！ 先生も言うとなんかやないか！」

佐藤は大きな目を見開き、威嚇するように言った。

「しかし、それはあの患者様も同じなのです」

杉田看護師はあくまでも冷静だ。しかしそれは、冷静を通り越して無表情に近い。佐藤は杉田看護師の冷徹な言葉でさらに頭に血がのぼった。「あいつは個室から来たやつなんか？」

佐藤はカーテンの下がっている窓際のベッドを睨みつけて言った。

「いいえ、違います。このお部屋の患者様です」

「じゃあ、何でや。オレはもともと個室なんや。何で大部屋のヤツらと同じに扱われなあかんのや。おかしいやない

か！」

佐藤の声が大きくなった。「いえ、ベッドには希望していた方の順番があるのです」

杉田はあくまで冷静に答える。

「そんなん、オレは聞いてへんわ！」

佐藤が口をとんがらかす。「あと数日するとともとの個室が空きます。あと数日ですからそれまではこの場所で我慢してください」

「何やと〜！ オレに我慢せい、言うんか？」

佐藤の声がさらに大きくなった。

「はい、こういった例外が発生すると、効率的なベッドの管理や、診察をすることができなくなってしまいますので、こちらも困るのです」

杉田が冷静に返す。

「そんなん、あんたらの都合やないか、俺には関係あらへん。そんなん、知らん！」

「そもそも、頻繁にベッドの移動をするのは、効率的ではありません」

「何やその言い方は！ お前、オレが間違っとる言うんか？ オレを誰だと思っとんのや！」

「患者様です」

杉田看護師の冷静な表情は変わらない。

「アホ抜かせ！ オレは社長やぞ？ お前、オレが年間いくら稼いでると思っとんのや！」

「知りません」

杉田看護師が興味なさそうに答える。

「10億や、10億、分かつんのか！」

佐藤は得意そうに大声でかなり立てた。

「それとこれは関係ありません」

杉田看護師が冷たく切り捨てる。

「な…何やと〜！」

佐藤の大きな目がさらに大きくなった。

「そんなに感情的になっても、何も解決しません」

「だ…誰が感情的になっとるんや！」

「あなたです」

「お…お前じゃ話にならん、責任者出せ！ 呼んでこい！ 今すぐや！」

佐藤が叫んだ。杉田看護師の横でオロオロしていた若い山岡看護師がナースステーションに向かって一目散に走り出した。

山岡看護師から事情を聞いて鈴木師長が病室に駆けつけた時、佐藤はベッドの上に座って腕組みをしながら廊下の壁を睨みつけていた。杉田看護師は無表情にベッドの横にたたずんでいて、鈴木師長を見ると軽く会釈をした。

「あ…あんたか…」

佐藤は鈴木師長を見ると、少しほっとしたように言葉を

続けた。鈴木師長は佐藤が激しやすい性格だということを感じていたので、個室にいる時から丁寧に対応し、できる限りの関係構築をしていたのだった。

「佐藤さん、今回の件ではご面倒をおかけして、本当に申し訳ございません」

鈴木師長は深々と頭を下げた。

「あんた、どうにかしてくれ！もう嫌や、こんな部屋！それに、何やこの女！」

佐藤はそう言うと、杉田看護師を睨みつけた。

「申し訳ありません。こちらの都合で本当にご不便をおかけしております」

鈴木師長は部屋に関することに対してだけ、言葉を返した。「そやろ、だから1日も早くここから出してほしいんや」「申し訳ありません。先ほど調べましたところ、明後日には以前お使いになっていたしゃった個室が空く予定ですので、明後日にはお戻りにな

れると思います」

「ほんまか!？」

「はい、今調べましたので間違いありません。個室の予約も入れて参りました」

「ああ〜っ、助かったわ」

佐藤は胸をなでおろすようにつぶやいた。

「それまでは、本当にご不便をおかけしますが、ここにいていただけますでしょうか？」

「まあ、あんたがそう言うなら、しゃあないわ。あと、あんた」

佐藤は横に立っている杉田看護師をにらみつけた。

「あんたと話しとると、もうイライラしてたまんわ。今後一切オレに話しかけんといってくれ」

「いえ、このお部屋にいらっしゃる限り、私が担当ですので、そういうわけにはいきません」

杉田看護師は何事もなかったかのように冷静に返した。

「何やと〜」

佐藤が再び目を見開いた。

「まあまあ〜」

鈴木師長は2人の会話を止めると、杉田看護師に向かって言った。

「ちょっとナースステーションに行っててちょうだい」

「はい、分かりました」

杉田看護師は静かに扉を開けて部屋から出ていった。

「ちょっと、あんたな、あいつどうにかしてくれへんか？何や知らんけど、あいつと話しとると、もう腹が立って立って、仕方ないんや」

「申し訳ございません」

鈴木師長は佐藤に頭を下げると、言葉を続けた。

「私の教育が至らないばかりに、不愉快な気持ちを味あわせてしまって申し訳ございません。これを機に、きちんと教育をして参ります」

「そやろ。オレ、あんたと話すのは全然平気や」

「ありがとうございます」

「ま…ええか…明後日やな」

「はい…何かありましたら、私をお呼びください」

2

杉田看護師は確かに「できる看護師」だ。「できる看護師」とは、仕事が早い、そして正確。さらにとても計画的で段取りがよい。杉田看護師の担当業務では、仕事の流れの滞りや準備不足でトラブルになることがほとんどな

い。しかし、その業務遂行能力と比例するかのようには、今回のようなコミュニケーショントラブルが時々起こることも事実なのだ。鈴木師長も頭の痛いところだった。

ナースステーションには杉田看護師が座って待っていた。

「杉田さん…」

「はい」

「ねえ、杉田さん。今の佐藤さんの件、どう思う？」

「いえ…どうとも思いませんが」

杉田看護師が抑揚のない声で答える。

「佐藤さん、すごく怒ってたわ

よね。どうしてだと思う？」

鈴木師長はさらに聞いてみた。

「窓際に行けなかったからでしょう」

同じように杉田看護師が答える。

「うん、そうね。でも、私が同じことを話した時はあんなに怒らなかったのよ」

「師長、それは自慢ですか？」

杉田看護師が冷静に鈴木師長を見つめながら口を開いた。
「いえ、そうじゃなくって」

鈴木師長もあやうく頭に血がのぼりそうになったが、何とかそれを押さえ込んだ。

「杉田さん、私ね、あなたのことをとても評価してるのよ」

鈴木師長は気を取り直して話を続けた。

「ありがとうございます」

杉田看護師が小さく頭を下げた。

「仕事は早いし、正確だし、計画ばっちりだし…とにかくあなたは『できる』わ」

「ありがとうございます」

「でもね…」

「…」

杉田看護師は鈴木師長を見た。

「時々コミュニケーションでトラブルが起こるのよ。分かる？」

「あ…はい。それは私も何となく分かります」

杉田看護師は小さくうなずいた。

「どうしてだと思う？」

「よく分かりません。私の何がいけないんでしょうか？」

「私が思うのはね…コミュニケーションスキル…ね」

「コミュニケーションスキル？」

「そう、スキル、技術よ」

「それは…どういう？」

「コミュニケーションはね、キャッチボールなの」

「キャッチボール？」

「そう、あなたの言ってることはね、そのとおりのことなのね。間違っていないし、正しいし、的確な判断だし。でもね…」

「はい…」

「人ってね、気持ちを聞いてほしい時もあるのよね」

「気持ちを聞いてほしい？」

「そう、佐藤さんだってね、社長さんをするぐらだから、こっちの事情もよく分かっているのよ。でもね…」

「はい…」

「でもね、自分は納得してないんだって、そういう気持ちを誰かに聞いてほしかったんだと思うのよ」

「…」

「それをね、希望順位がありますからって、まあ確かにそのとおりだし、私も佐藤さんに前に同じ説明したけど、でもね、それをズバッて言い切っちゃったら、佐藤さんのその気持ちの行き場所がなくなっちゃうんじゃないかと思うの。どう思う？」

「…はい…確かにそうかもしれません」

「普通の人にはね、あなたみたいに頭が切れてロジックで割り切れる人ばかりじゃないのよ。いえ、そうじゃない人の方が多いと思う」

杉田看護師は素直に聞いている。

「杉田さん、私ね、さっきも言ったように、あなたのことをすごく評価しているの。だからね、今日のトラブルは杉田さんにとってもすごく大切な経験だと思うの」

「大切な…経験？」

「そう。佐藤さんへの対応、自分ではうまくいったと思う？」

「いえ、それは…うまくいってないです」

「だからね、そういう時だからこそ、自分の弱点というか至らないところが分かると思うのよ」

「私の…弱点ですか？」

「そう。あなたはね、とっても仕事が『できる』のよ。でもね、今私が感じるあなたの弱点はコミュニケーションスキルだと思うの。どう思う？」

「はい…自分でも何となくそう思います」

「ちょっと待ってて」

鈴木師長は席を立つと、自分のデスクからチラシを1枚持って戻ってきた。

「ほら、見て」

そのチラシは《傾聴スキル

研修》と書かれていた。

「どう？ 今度、看護部主催で外部の先生を呼んでやるんだって。教育委員の人が今日持ってきたの」

杉田看護師はチラシを手にとって見た。そこには研修で行う傾聴スキルの項目が箇条書きで書いてあった。

- ・傾聴基本姿勢
 - ・うなずき、あいづち
 - ・オウム返し／反射
 - ・質問技法
 - ・リフレーミング／言い換え
- 「どう？ 参加希望者を集めてみたいだから、行ってみたら？ もし行くんだったら、シフト調整するわよ」

杉田看護師はチラシをしげしげと見ていたが、意を決したように言った。

「はい、行きます。これ、私には必要かもしれません」

「そう、私も嬉しいわ。これですます『できる看護師』になっちゃうわね」

「ありがとうございます」

解説

A (Adult / 大人・成人) の高い人の特徴は、沈着、冷静で論理的、計画的ということです。仕事などの業務では常に先を考え、計画をし、流れを冷静に管理するのでとても「仕事ができる」人材になります。そういう意味ではとても頼りになる存在なのです。しかし、このA (Adult) はコンピュータの演算・制御装置に例えられるように“感情”がほとんどないのです。したがって、今回の杉田看護師のように極めて“冷たい”対応やコミュニケーションになってしまいう可能性があるのです。本人は高い知性から何となく“うまくいかない”ことに気づいてはいますが、どうしてよいか分からない場合が多いのです。今回の鈴木師長が勧めた研修のように、傾聴を中心としたコミュニケーションスキルを身につけ、使いこなすことができるようになれば、とても優秀なスタッフになることでしょう。

あなたは
どのタイプ？

今回の杉田看護師はA (Adult / 大人・成人) 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>