

ぼらんす

2008
3

特集

平成20年4月から 40歳以上の被保険者・被扶養者を対象に腹囲計測が追加
特定健診・特定保健指導が始まります



相手を傷つける言葉や言い方

東京メンタルヘルス・アカデミー所長 武藤 清栄



「あなたに言ってもしょうがないわね」「君は使えない人間だから!」「やる気がないなら辞めていいよ!」

② 値引きしたり、他人と比較して劣勢を強調する

「最悪最低!」「これだったらまだいいほうがいいわね」「こんな仕事、あのTさんだってできるよ!」「昔はよかった」「前の担当者はこんなことしなかった」「まだアルバイトのほうが気がきく」「こんなことわからないの? 私の言ってる意味わかる!」

③ 無視したり、責任を放棄する

相手が挨拶してきても、「知らんぷり!」「二切声をかけない」「相手が困っているのに、見て見ぬふりをする」「私には関係ない。好きなようにやれば…」

④ 拒否や否認をする

「もう出ていって!」「ここにいないで」「できないなら私がやる!」「そのこと聞くの

最近、キレやすい大人が多くなったといわれているが、キレるといえるのは本人だけの責任や性格だけではなく、家庭のしつけや社会環境など、世の中の背景もある。また、相手から発せられた傷つく言葉によっても増長される。今回は、相手を傷つける言葉について述べたいと思う。

まず、相手を傷つけるというのは、表情や態度などのボディランゲージや、伝え方、強さやイントネーションなどのコミュニケーションに影響する。最も理想的なコミュニケーションは、素直な気持ちで相手に接することである。それは、人間関係にプラスの影響をもたらす。しかし、攻撃的になったり、ひねくれたり、いやみを含んだ言い方では、相手にもマイナスの影響を与える。以下に、相手を傷つける言葉や言い方を列記しておく。

① 相手の人格を否定する

「あなたは役に立たないんだから、まった

2 度目だよね」

相手の逃げ道をふさいだり、冷たい態度や口調で言われると相手は傷つき、不信感を持つ。その結果、過剰に防衛的になって畏縮したり、ふてくされたり、休んだりなどの「歪曲行動」をすることによって、仕返ししようとする。これは、上司と部下、同僚同士、家族内でもよく見かける。

相手を責めたくなったり、怒りの感情を覚えるときには、呼吸を変えようとよい。吐くことをしっかりとやると気持ちが落ち着く。少し冷静になれたところで、相手に向き合うことをお勧めする。特に相手に注意するときには、相手の人格には触れないほうが

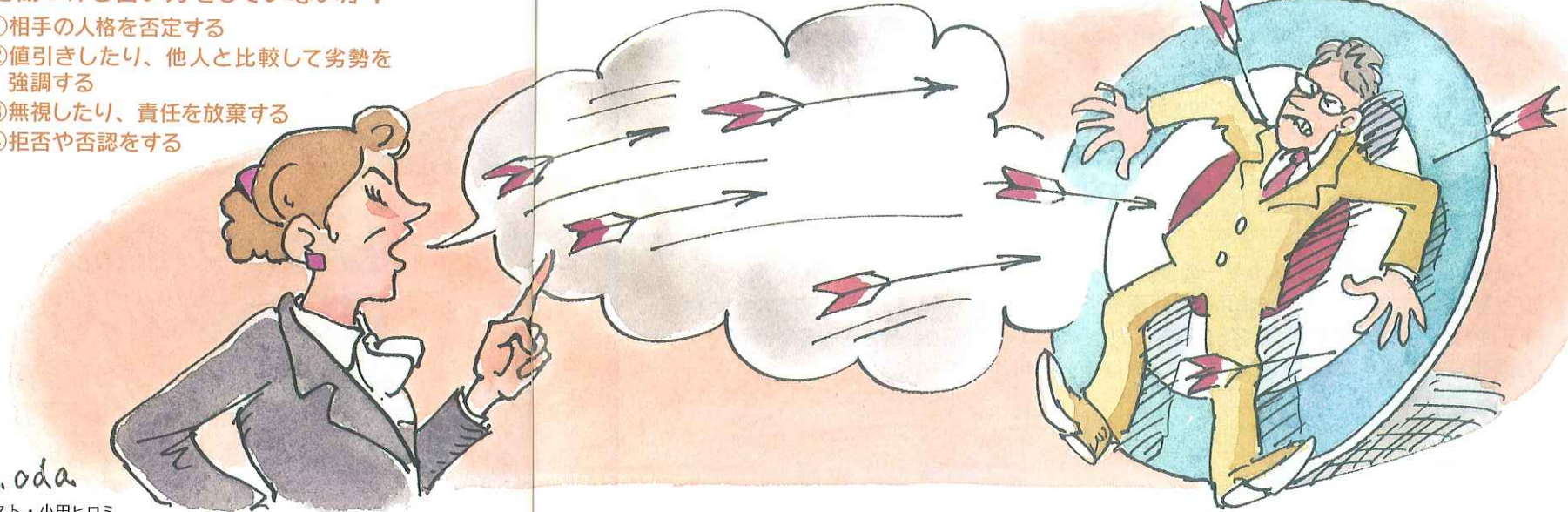
いい。行為を指摘したり、部分を取り上げて注意することが重要である。「あなたの心がたるんでいるからこういうことになるのよ!」という叱り方から、「目でしっかり見てね。手で確認してね」といった注意の仕方がいい。そして、人格については、「あなたならできるはず!」と褒めることが大切である。いづれにしても、傷つく言葉や言い方というのは、そのときの雰囲気や態度、口調に影響される。従って管理監督者は、コミュニケーションのあり方が仕事の生産性に与える影響も考え、研修やロールプレイング(※)なども導入し、実践練習する必要がある。

※現実には似た場面を作り、ある役割を演じること

H.oda
イラスト・小田ヒロミ

人を傷つける言い方をしていないか?

- ①相手の人格を否定する
- ②値引きしたり、他人と比較して劣勢を強調する
- ③無視したり、責任を放棄する
- ④拒否や否認をする



医療 & 介護

メディカルクラーク 構想で病院勤務医の 負担軽減はかる

医療ジャーナリスト 塩見 戒三

このところ医療政策の根本課題は、なんといっても勤務医の負担軽減対策をどうするかだろう。現在の「医療崩壊」がどこからきたか。病院から医師が逃げ出し、地域から病院が姿を消す…結果、そのツケは患者に回ってくる。そんな危機的状況を告発する本が何冊か出ている。そんななか、全国の各知事が舛添厚生労働大臣と話し合った。

その結果、出てきたのが外国人医師の診療解禁とメディカルクラーク構想。後者は聞き慣れぬ名称だが、要は勤務医の事務部分をサポートする「助っ人」である。医師と看護師の業務分担も昨今、増える一方の患者の多さに追いつかない。そこで舛添厚生労働大臣が「この問題は短期的な観点だけではダメ。10年先の医療を見据えた長期的展望から新たな仕組みを考えたい」と、新制度の打ち上げとなった。

だが、直ちにこの制度がスタートできるわけではない。そのクラーク(事務職員)の資格・養成。医師、看護師との業務分担。診療報酬上の評価、あれこれ解決しなければならない課題は多い。

既にわが国では大病院などで診療情報管理など特別な資格を持つメディカルクラークを配置しているが、1万4千人の有資格者が有効に活用されているとはいえない。入院1件について、事務職員に30点(300円)の診療報酬がつく。診療情報(カルテ)の長期保存、有効活用は大切なこと。医療費合理化にもっと知恵をしぼらなければならない。