



北里大学

北里大学病院 看護部教育

青木 理美 様

「患者中心の医療」「共に作り出す医療」をモットーに、昭和46年に神奈川県相模原市に開設。開院当時より「患者中心の医療」を掲げ、地域に密着して活動している。

データ

- ▶ 対象者：4～10年目の看護師
- ▶ 人数：一回20～30名程度
- ▶ 時間：9：30～16：30
- ▶ 開始年度：2002年～現在

1日研修の主な内容

自己紹介・プログラム説明

- | | |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 講義 | <ul style="list-style-type: none"> ● アサーティブネスとは ● コミュニケーションパターンについて ● アサーティブネスのマインド（心構え）と目指すもの |
| 実践・演習 | <ul style="list-style-type: none"> ● 要求や意見を率直に伝える ● 反対意見を建設的に伝える |

～患者中心のチーム医療を目指して～ アサーティブネスで連携をスムーズに

Q アサーティブネス研修の導入の経緯をおしえてください。

北里大学病院は患者中心のチーム医療を大切にしています。チームで患者さんを見ていくためには、それぞれの専門職が専門的な目で「患者さんに対してどのように関わったらよいか」を、意見交換していく必要があります。そのためには、わかりやすく伝える力、あわせて相手の意見を受け取る力が必要です。そこで看護師のひとりひとりに、そうしたコミュニケーション能力を高めてもらうことを目的に、アサーティブネス研修を2002年から導入しています。「自分も相手も尊重した」アサーティブネスの考え方やスキルが浸透していくことによって、より強固なチームワークが取れると考えたからです。

それまでの研修は、どちらかというと“自己を振り返る”というものが多く、なかなか現場の実践につながっていませんでした。前任者がコミュニケーションスキルで何かいいものはないかと探していたところ、アサーティブネスにたどりついたそうです。研修を提供している会社はいくつかありましたが、アサーティブジャパンの出している本やホームページの内容がよかったので導入した、と聞いております。

Q 自己を振り返るだけだと実践につながりにくく、お感じになったのでしょうか？

そうなんです、もう一声ほしい、そんな感じでした(笑)。自分を振り返って内省するだけでなく、相手を尊重して自分のことも大切に、「自分はどうか変わればいいのか」という具体的な考え方やスキルがほしかったんです。それに教えてくれたのがアサーティブトレーニングでした。

Q どのようなサイクルで研修を取り入れていきましたか？

最初は1年に1回で、2002年2003年と2年続けてお願いしました。その後2年間ブランクがあったのですが、その間にやはりコミュニケーションをなんとかしたいという現場からの声があがってきました。2006年度から再開するにあたっては、現場

から受講できる人数を増やしてほしい、との要望があったので、20人だったのを30人に、年1回を2回に増やし、最終的には、今の30人で年2回のスタイルに定着しました。

Q どういった層を対象にしていますか？

最初はレベル2という、現場でリーダーの役割を担う人にしぼって始めました。しかし、教育専従者が実際に研修に参加してみて、「この内容であれば“レベル共通”でいける」と判断しました。以後はどの年代でも受講したいと思った人が受講できる研修という位置づけで管理職をのぞいた全スタッフを対象としています。

それでも実際に参加してくる研修生をみると、3年目から10年目のリーダーの役割を担っている層が多いですね。先輩に対しても後輩に対しても自分の意見を伝えていかなければならないので、この辺りの層のニーズが高いのだと思います。

Q 対象者の抱える課題は？

毎回、自分のコミュニケーションについての事前レポートを提出してもらっているのですが、言いたいことがあっても我慢している人が多いというのが印象です。「自分で思っていることが伝えられない」「溜め込んでしまう」「どう伝えていいかわからない」という傾向があります。ドクターや、薬剤師など、いろんな職種の人と仕事をしていますので、自分の考えをなるべく溜め込まないで、適切なタイミングでアサーティブに伝えられることを望んでいます。

Q 研修の効果を感じる場面はありますか？

アサーティブネスの研修を取り入れた当初は「先輩に言いたい！」というのが圧倒的に多かったんです。8割とか(笑)。それが最近先輩に対して言えないという人は少なくなってきましたね。これは当時参加した人たちが先輩になって職場でアサーティブネスを実践している効果ではないかと考えています。実は結構、後輩の言い分に耳を傾けることや、モチベーションを下げな

い注意というのが難しいんです。それがずいぶんできてきているのかなと。

最近「後輩にうまく注意できない」とか、「忙しいドクターにどう伝えれば理解してもらえるか」といった内容が多くなってきています。徐々にですが、以前受講した人たちがアサーティブネスを実践して、先輩指導にあたっていることの現れかもしれません。

全体の何割が受講したことになりますか？

まだまだわずかです(苦笑)。全体で1,000人くらい職員がいますので。全員が研修に参加するまでには至っていません。それでも2割くらいは受講しているのではないかと思います。

数は少ないですが、リーダーの役割を担っていく世代が受講していますので、周りへの影響力は大きいですね。後輩にも先輩にも接し、他職種とも接する。そこが起点となって、風通しの良いコミュニケーションが実現しています。

研修生はどういう経緯で参加するのでしょうか。

ひとつは本人たちの希望です。事前にインフォメーションをしますので、自ら希望した人たちが受講しています。また、現場では師長からコミュニケーションに困っている看護師へ勧めたりもしています。

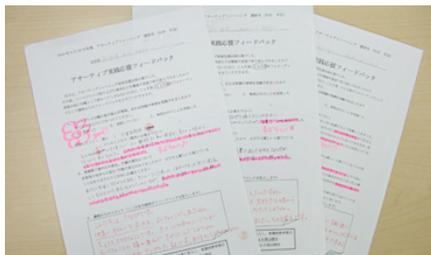
私が数年前、病棟を管理していたときは、やはりリーダーの役割を担い始めた人たちが積極的に参加したいと言ってきましたね。現実で困っているんですよ、みんな(笑)。先輩に指示をうまく伝えられないとか、ドクターにうまく相談できないとか。

研修生の評判はいかがですか？

研修生からは「仕事に前向きに取り組めるようになった」「具体的に自分のどこを変えればいいかわかった」など、たいへん好評です。あわせて師長からも「参加後、アサーティブネスを実践しようとしているのを見ていてわかる」という声をたくさんもらっています。まだ不完全かもしれませんが、アサーティブであろうとする姿勢、意識は手に入れてもらったのかなと思っています。

あとは「自分の課題がわかって、これからどうしていけばいいのかが見えた」など具

応援フィードバックシート



体的な行動として自分の中に落とし込んでいる研修生が多いですね。提供している側としてはうれしい限りです。

数ある研修会社からアサーティブジャパンに継続して依頼していただく決め手はなんですか？

参加型であることと、ロールプレイが非常に具体的であることです。実際に練習をくり返すので、現場ですぐに実践に移せます。今日の研修で「後輩に患者さんへの言葉遣いを注意したい」、「先輩に、ナースコールへ出てほしい」などの自分が困っている事例で、各自が一生懸命ロールプレイしていました。

研修は本当にロールプレイと講義のバランスがいいですよ。だれも寝ている人はいません。今日なんか最初はみんな疲れた顔してたんですよ…(笑)。でも終わってみるとみんなすごく表情がいいですし、元気になって帰っていく。やっぱりプラスになっているなあって感じます。

あと、講師の先生方も感じがいいですね(笑)。どの先生もアサーティブネスを実践しているだけあって、誠実だし、説明も非常にわかりやすいです。テキストもわかりやすくていいですよ。

青木さんが個人的にアサーティブネスが役に立っている場面はありますか？

毎日意識はしています(笑)。それこそ私は教育の立場でいますので、研修生やスタッフとのやりとりがほとんどです。そうしたときに相手の思いを尊重すること、先輩・後輩の関係性をふまえつつもどう対等に向き合えるのか、そんなことを考えています。あとは伝えるときは攻撃的にならずに伝えよう、とか(笑)。

今日も人数調整でロールプレイに参加したのですが、一緒にグループだった研修生からけっこうするどいフィードバックをもらいました(笑)。「自分の気持ちを言えてない」とか「まごまごして相手に気をつかいます

ぎている」とか。まっすぐ伝えてくれたので、私もとても勉強になりました。研修生が建設的なフィードバックを言えるのも、講義の中できちっと指導して下さるおかげです。建設的な意見を述べるいい練習になります。

昨年度から「アサーティブ実践応援フィードバックシート」を始めました。効果はいかがですか？

効果は非常に高いですね。どうしても日々の仕事に流されてしまって、もとのパターンに戻ってしまうことが多いので、1ヶ月後と3ヶ月後にアサーティブネスを実践したかどうかのレポートを書き、それを講師の方にコメントを書き込んで返送してもらってます。

そのレポートがあると、アサーティブネスを意識する良いきっかけになるんです。また、本人だけでなく、まわりにもいい影響を与えています。

それになんといっても、講師の方からのあたたかい励ましの言葉や具体的なアドバイスが、研修生の心に届くんですよ。私が読んでいても思わずうれしくなるような、明日からがんばろうと思えるメッセージを書いてくださるので、本当にありがたいです。

最後にアサーティブネスに期待することはなんですか？

チーム医療に役立てていくことはもちろんですが、もっと広い意味でさまざまな人との人間味のある関わりに役立ててほしいと思っています。

いまは医療も患者参加型といって、上から目線で関わるのではなく、患者さんともに行っていく方向に変わってきています。患者さんにも意見を言っていただく。それに対してひるむのではなく、専門家として自分たちはこう考えます、と意見を伝える。看護職は常にコミュニケーションの連続ですから、人との関わりで苦手意識を持つと、けっこうしんどいんですね。それは職場だけに限ったことではありません。大きなくりでいうと“人間関係”という広いものになってしまっていますが、そこで少しでも人付き合いが楽になるヒントを見いだしてもらえたらうれしいです。それがひいてはいい看護にもつながりますね。ですからアサーティブネスには非常に期待しています。