

【新刊案内】～業務より、人間関係で疲れ切ってしまったあなたへ～
「どうにもならない！もう無理」の前に、こじれた人間関係は変えられる。
離職防止、人が定着する職場づくり



株式会社 gene 発行 「ケアする人をケアする本」 5月12日発売

人間関係力を身につける本

少しのミスも許されず、人々の心に余裕がなくたったといわれる日本において、毎日、ストレス社会に身を置き、業務よりも人間関係に疲れ果て、離職しまうスタッフは少なくありません。

「もう無理！ どうにもならない！」の前に、こじれた人間関係は変えられます。それには、お互いの違いを理解し、意見を伝え合い、職場を円滑なコミュニケーションの取れる安心安全な「場」にする必要があります。

本書では、看護師キャリア40年、看護部長・統括看護部長として17年、医療現場で人材育成に長年携わってきた著者が、全国の研修会で伝えている「人間関係力」を身につけるためのノウハウを1冊にまとめました。医療現場に限らず、多くの職種でも実際に使っていただけるように、本書に載っているワーク用紙16種すべてを巻末に掲載しています。職場に活用したいと思ったワークからコピーして、ぜひお使いください。

臨床よりも、人間関係で 疲れ切ってしまったあなたへ

「どうにもならない！もう無理」の前に、
こじれた人間関係は変えられる。

目次

1. ケアする人(あなた)をケアしたい

- 1-1 ケアする人をケアする重要性
- 1-2 自殺防止の現場から
- 1-3 病場の人間関係でバーンアウト・離職防止
- 1-4 「ケアする人(あなた)をケアする本」の使い方

2. 医療現場は360度の人間関係

- 2-1 ノンクニカルスキルの必要性
- 2-2 ストレスの原因は360度の人間関係
- 2-3 医療現場の人間関係の特徴
- 2-4 働つきやすくなかった若者のコミュニケーション

3. まずは自分をケアしよう！

- 3-1 自分を置き去りにしない
- 3-2 心のメカニズムを知る
- 3-3 今こそしっかり自分と対話する
- 3-4 いのちのケアカードで自分をケアする



4 「もう無理」の前に、 こじれた人間関係は変えられる

- 4-1 多様性に対応する
- 4-2 わかりあえない前度で関わる
- 4-3 援助者が陥りやすい人間関係の課題とセルフケア
- 4-4 自分の問題を重視する
- 4-5 「受け入れるのではなく受け止める」
- 4-6 私を主題にしてアイ(1)・メッセージで伝える
- 4-7 ケースで見る困った人のつきあい方
- 4-8 支え・支えられる関係を作れる

5. 安心・安全な 職場を作る風になろう！

- 5-1 安心・安全な職場にする
- 5-2 第3者が入ることで解決できること
- 5-3 対話の場を作る
- 5-4 個々を活かし合うチームづくり

6. 一步すすんだ、困った患者との関わり方

- 6-1 対応の難しい患者とは
- 6-2 患者との関わり方
- 6-3 ケースで見る困った患者との関わり方

職場で使える
ワークショップ
16種類

先着
200名様 初回限定特典

直接geneへお申し込みの方だけに
人間関係力
ワークノート
をプレゼント！

実際に書き込んでもよし、コピーしてもよし。
あなた自身のケアにご活用いただけましたら幸いです。



著者：岡山ミサ子（おかやま・みさこ）

看護師

オフィス JOC— Japan Okan Consultant 一代表

看護師キャリア 40 年（相模台病院、橋本クリニック、新生会第一病院、ホスピーグループ腎透析事業部）、看護部長・統括看護部長 17 年、医療や介護職の相談・人材育成に携わる。青山学院大学ワークショップデザイナー育成プログラムを修了し、認定ワークショップデザイナーとして医療・介護の現場で職場を元気にするワークショップを実践している。

心といのちのケア専門家（オカン）として、ケアする人のケア、がんばリーダーの応援、対話の場づくりをして日本を元気にするため、全国飛び回っている。

【目次】

1. ケアする人（あなた）をケアしたい

1-1 ケアする人をケアする重要性

- ① 癒され・ケアされた体験
- ② ある透析患者の自死を体験して
- ③ 自分の感情を語れない看護師たち

1-2 自殺防止の現場から

- ① 自殺防止の活動
- ② 働き盛りの人の人間関係
- ③ 援助職からの電話相談

1-3 職場の人間関係でバーンアウト・離職防止

- ① 医療現場の人間関係
- ② 援助職は感情労働
- ③ 思いやりのある人はほどバーンアウトする
- ④ 離職する医療・介護職

1-4 「ケアする人（あなた）をケアする本」の使い方

- ① 人間関係のイザコザで疲れ果てた 30 歳の私
- ② みっこナースを通して身につける

本書の登場人物

2. 医療現場は 360 度の人間関係

2-1 ノンテクニカルスキルの必要性

2-2 ストレスの原因是 360 度の人間関係

- ① ストレスを感じやすい対人援助の仕事
- ② バーンアウトをしやすい

2-3 医療現場の人間関係の特徴

- ① 世話やきが多い
- ② 患者の権利は守り、自分の権利は守らない
- ③ なんでも受け入れようとする
- ④ 調整役になって振りまわされる
- ⑤ 医師との対等な関係が難しい
- ⑥ 医療現場は複雑で多岐にわたる

2-4 傷つきやすくなつた若者のコミュニケーション

- ① 傷つきやすい若者
- ② 日本の若者の意識と働くこと
- ③ コミュニケーションが苦手な若者たち
- ④ コミュニケーションの機会が少ない
- ⑤ コミュニケーションがうまくとれない看護学生
看護学生のコミュニケーションの授業の様子
- ⑥ 弱音が言えない新人ナースのケース
- ⑦ ほどほど理不尽な体験と語り

ワーク 1 理不尽な体験の振り返り

3. まずは自分をケアしよう！

3-1 自分を置き去りにしない

- ① 他者を優先して自己を犠牲にする人
- ② 自分より患者を優先するみっこナース
- ③ 優先順位一番は自分自身
- ④ 自分を癒す時間をつくる

みっこナースの「生身の私」と「仕事をしている私」ワーク

ワーク 2 「生身の私」「仕事をしている私」ワーク

3-2 心のメカニズムを知る

- ① 思考と感情の違い

- ② 傷ついた時の心のメカニズム
- ③ 自殺的心理的プロセス
- ④マイナス感情には健康な感情がある
- ⑤ ホンネで話す

3-3 今こそしっかり自分と対話する

- ① ストレスになる出来事に気づく
 - ② 感情を言葉にする
- みっこナースの感情を言葉にするワーク
- ワーク3 感情を言葉にするワーク
- ③ 感情を身体ごと感じ言葉にする
 - ④ 「漠然とした不安」が消えないときに書き出す
 - ⑤ 怒りが起きたら、本当の感情を探す
- みっこナースの感情探しワーク
- ワーク4 感情探しワーク

3-4 いのちのケアカードで自分をケアする

- ① わたしのケアをしよう
 - ② わたしへのケア・癒されメッセージ
 - ③ わたしの小さな幸せリスト
- みっこナースの「いのちのケア」ワーク
- ワーク5 「いのちのケア」 ワーク

4 「もう無理」の前に、こじれた人間関係は 変えられる

4-1 多様性に対応する

- ① 医療現場の多様性
- ② 多様性をみとめる

4-2 わかりあえない前提で関わる

- ① わかりあえなくてもいい
- ② コミュニケーションの断念

4-3 援助職が陥りやすい人間関係の課題とセルフケ

- ア
- ① 助けたい病さん
 - ② コントロールさん
 - ③ 視野ピンホールさん
 - ④ ゆがめさん
 - ⑤ 怒りさん
 - ⑥ 罪悪感さん
 - ⑦ 白黒さん
 - ⑧ 伝書鳩さん
 - ⑨ ピクピクさん
 - ⑩ M U S T さん
 - ⑪ 鎧さん
 - ⑫ 見捨てられ不安さん

ワーク6 人間関係の課題とセルフケア（自己チェック）

ワーク7 人間関係の課題とセルフケア（職場のスタッフチェック）

4-4 自分の問題を直視する

- ① 巻き込まれないようバウンダリー（境界線）を引く
- ② 境界線を引く方法（自分と他者を分ける線を引く）

4-5 「受け入れる」のではなく「受け止める」

- ① 自分と違うけど、自分を失くして“受け入れる”
- ② 自分と違う意見を“受け止める”
- ③ 自分の課題と他者の課題を分ける

4-6 私を主語にしてアイ（I）・メッセージで伝える

- ① アイ（I）・メッセージとは
- みっこナースのアイ（I）・メッセージで伝えるワーク
- ワーク8 アイ（I）・メッセージで伝える

4-7 ケースでみる困った人とのつきあい方

- ① ケース 1 怒鳴る医師とのつきあい方
- ② ケース 2 苦手な管理者（主任）とのつきあい方
- ③ ケース 3 不機嫌な先輩とのつきあい方
- ④ ケース 4 不平・不満・愚痴ばかり言う同僚とのつきあい方
- ⑤ ケース 5 陰口ばかり言う後輩とのつきあい方

4-8 支え・支えられる関係を作る

- ① 賴ることは健康によい
- ② 賴るのが苦手な人、頼り上手な人のちがい
- ③ 困った時・悩んだ時の支援の求め方

5. 安心・安全な職場を作る風になろう！

5-1 安心・安全な職場にする

- ① 不機嫌は相手を傷つける
 - ② 不機嫌な態度と上機嫌な態度
- みっこナースの上機嫌・不機嫌ワーク
ワーク 9 上機嫌・不機嫌ワーク

5-2 第3者が入ることで解決できること

- ① 職場風土とは
- みっこナース「場」を考えるワーク
ワーク 10 チームで「場」を考えるワーク
- みっこナースのゴミ箱・宝物探しワーク
ワーク 11 ゴミ箱・宝物探しワーク
- ② 職場に活かすアサーション
- ③ 風になって反応する
- みっこナースの風ワーク（2人の間に風になって反応する）
ワーク 12 風ワーク
- コラム 第3者の何気ない反応に救われる
- ④ 声をかけあう職場にする
- みっこナースの声かけワーク
ワーク 13 声かけワーク

5-3 対話の場を作る

- みっこナースの自己理解・他者理解のワーク
ワーク 14 自己理解・他者理解のワーク

5-4 個々を活かし合うチームづくり

- ① 個人に焦点を当てるのではなく関係に焦点を当てる
- みっこナースの個々の強みを知るワーク
ワーク 15 個々の強みを知るワーク

6. 一歩すすんだ、困った患者との関わり方

6-1 対応の難しい患者とは

6-2 患者との関わり方

- ① 背景・真意を知る（ロールプレイ）
 - ② 問い上手はきき上手
 - ③ 感情に焦点当ててきく
 - ④ 応答する
 - ⑤ 治療的コミュニケーション
 - ⑥ 患者との距離のとり方
 - ⑦ TALK の原則
- みっこナースのロールプレイのワーク
ワーク 16 ロールプレイのワーク 医療者（看護師役）
ワーク 16 ロールプレイのワーク 患者役（背景 A）
ワーク 16 ロールプレイのワーク 患者役（背景 B）

6-3 ケースでみる困った患者との関わり方

- ① 暴言を吐く患者との関わり方
- ② 依存的な患者との関わり方
- ③ 治療を拒否する患者との関わり方
- ④ 「死にたい」という患者との関わり方
- ⑤ 終末期・看取りの患者・家族の意思決定支援

おわりに

巻末付録 ワーク用紙

ワーク2

実際にやってみよう！

「生身の私」「仕事をしている私」ワーク

必要なもの：丸い紙皿 参加人数×2枚
クレヨン

1 「生身の私」と「仕事をしている私」をそれぞれ1枚の紙皿に絵で表現してみましょう。

2 並べてみましょう。皆で眺め、共有します。

3 「生身の私」はどんな「私」ですか。

4 「仕事をしている私」はどんな「私」ですか。

39

4-3 援助職が陥りやすい人間関係の課題とセルフケア

他者との関係性はどうですか？ 自分がやりがちな人間関係の課題をみつけましょう。自分は何個あるか、○をつけてチェックしてみましょう。課題克服のためのセルフケアをしましょう。

タイプ	自分	スタッフ
①助けたい病さん		
②コントロールさん		
③視野ピンホールさん		
④ゆがめさん		
⑤怒りさん		
⑥罪悪感さん		
⑦白黒さん		
⑧伝書鳩さん		
⑨ピクピクさん		
⑩MUSTさん		
⑪健さん		
⑫見捨てられ不安さん		

カゾン・ボインズ

自分の人間関係の課題・口くせを知って、人間関係の課題に対応するためのセルフケアをしてみましょう。

63

「ケアする人をケアする本 医療スタッフのための人間関係力」（著/岡山ミサ子）

2020年5月12日刊行予定

ISBN 978-4-905241-88-1

体裁：A5判 176ページ

販売価格：1900円+税

発行：株式会社 gene

書籍URL：<https://www.gene-books.jp/SHOP/M-0022-CC.html>