

医療職限定 使えるカウンセリング講座 カリキュラム内容の具体例

第2講「自我状態（心の状態の構造と機能）」

「横柄な態度でルールを守らない患者さん」「業務上必要な注意をすると傷つく職員」「威圧的な態度の患者さんや上司」など、相手の態度や問題行動に私たちはやりにくさを感じる。

目には見えない私たちの心を、交流分析を提唱したエリック・バーンは「私たちの心が何でできているのか（自我の構造図）」そして「どのような働きをしているのか（自我の機能図）」を図に表しわかりやすく説明した。この「心の働き（自我の機能図）」をもとに、交流の難しい相手（威圧的・反抗的・いじけその他の態度の職員、患者さんなど）とどのような心の状態で接することが効果的であるかを解説する。

例えば、相手が反抗的な自我状態（RC）でいる時は冷静で客観的な自我状態（A）でなければ交流はますます悪化する。どんなに相手を理解しあたたかく接しても、厳しく職場や社会のルールを伝えても堂々巡りの会話や精魂尽き果てるような不毛なやり取りになっていく（ああ言えばこう言う、どちらも感情的になり収拾がつかないなど）。

自身の自我状態のコントロールこそがコミュニケーションが取りづらい相手との交流の決め手と言っても過言ではない。自分自身の心の状態が「今」どの状態なのかを掴み、心の状態の自主的な切り替えを目指していく。

第14講「感情処理を活用したセルフケア」

「上司からの言われたあの一言が頭から離れない」「身勝手なことばかり言う職員の話にイライラして話を聴くことが億劫」「辛い状態の患者さんや職員を見ていると自分も辛くなってしまう」など、私たちの気分が晴れずモヤモヤとしたものを感じている時、心配なことや思い出したくないことが何度も頭によぎる時、物事がうまく運ばずイライラしている時など、人は心と体の中に自分では認識していない感情を溜めている。または、認識はしていても、自分の感じている感情や考えていることを「こんなふうには思っていない」と否定し、打ち消している。この溜まった感情（または否定されている考え）が処理されることで、モヤモヤ、心配なこと、イライラ、恨み、猜疑心などの不快な感情は軽減し無くなっていく。しかし、我々は「感情を感じること」や「感情」に対して多くの間違った認識を持っているので、なかなか自然に処理することが難しい。自分自身の感情を処理する技術を身につけ、対人関係、組織への不満や不信、自分自身のへの否定感などあらゆる事柄へのストレスを減らす術を身につける。

第21講「人格適応論」

「Aさんは素っ気なくて冷たい感じがして仕事がしにくい」「Bさんの取る態度は仕事にしない態度ではないと思う」「Cさんは何を考えているかわからない」などと思う相手は誰にでもいる。

私たちは、6つの人格タイプのエネルギーを持っており、その中の1つまたは2つのエネルギーをよく使っている。自分と同じタイプの相手の話は聞きやすく、その相手の表情や態度も自分と同じで違和感がない。しかし、自分と違うタイプの相手の話は理解し辛く、その相手の表情や態度は好みでなく落ち着かず、時には疑わしくも見える。

まず自分のタイプを知り、そして自分と違うタイプの存在を受け入れ、その特徴を理解することによって、今までうまくいかなかった関係に改善の可能性が見えてくる。また、相手のタイプに自分が合わせられるようになれば、相手は安心して心を開くことができる。