



国立成育医療センター
National Center for Child Health and Development

February 2011

Counseling News

ドレミファクラブ

こんにちは！節分の季節がやってきました。
「鬼はそと、福はうち」で、たくさん福を招きましょう！
とはいうものの、福は招き入れるものだけではありませんよ。実は**福を招き入れるだけの工夫**をすることが大事なのです。

「え？福を招くのに工夫がいるの？」と聞こえてきそうですが、周りをよく見るとその工夫が見えてきます。



福を招く方法とは、ズバリ、人とのコミュニケーションです。その方法にコツがあるのです。その方法は、**アサーティブ・コミュニケーション**と呼ばれています。これを今日は皆さんにお教えしたいと思います。

アサーティブ・コミュニケーションとは、相手を尊重しながら、自分の主張も伝える方法です。お子さんが病気になると、普段以上に多くの人とコミュニケーションを取らなくてはいけなくなります。お医者さん、看護師さん、学校の先生、ご近所さん、親戚などなど。そのときにちょっとしたコツで「**正確に、気持ちよく、相手に助けてもらう言いかた**」をしたほうが断然お得です。

★お知らせ★

ドレミファクラブを通じて、臨床心理士の船木聡美とアシスタントの山田真弓がお手伝いさせていただきます。

お気軽にメールでご相談ください。

kosodate@nch.go.jp





アサーティブ・コミュニケーション—3つのコツ—

① 数字をつかう

特に医療スタッフは数字に慣れています。それはラッキーなことなのです。なぜなら数字を利用すれば解決する問題も多いからです。

入院中の赤ちゃんを残して帰るのが心配。看護師さんに何てお願いしたらよいでしょう。それは大まかな基準を示せばいいのです。

たとえば、看護師さんに「おむつを頻繁に見てください」とお願いして帰るより、「おむつを2時間に1回は見てくださると助かります」のほうが伝わりやすいです。看護師さんはお母さん方のサポーターです。看護師さんと無理のない範囲で合意を作っていくのがポイントです。

② こっそり褒める

人がお願いしたとおりに動いてくれるというのはスゴイことです。本人に直接お礼を言うのはもちろん、第三者にも褒めるのです。先程の例でいえば、「あの看護師さんには本当に助けられました」と他の看護師さんに褒めるのです。お世話になった看護師さんの周りの評価も上げるのです。看護師さんはあなたを助けることで、自分も働きやすくなり、あなたと看護師さんの協力体制でハッピースパイラルを作ってしまうのです。

③ 「不満」から「提案」に変える

意識してコミュニケーションをしても、うまくいかないときはあります。でも、そのときにこそ、相手に不満をぶつせず、提案することが一番迫力があり効果的なのです。「言ったことが申し送りされていないのですか！」と怒るより、「オムツは2時間に1回見ていただくことが難しい場合は、代わりにどのような方法がありますか」「私は20時までは残るようにしますので、それ以降をお願いできますか」と代替案を提案し、再度、無理のない合意を作るのです。怒ると人は気が萎えて、自発的には助けてくれなくなります。うまくいかなかったら、また調整すればいいだけです。

