

経営 VOL.88

『怒りっぽい性格』を直す方法がある！？

先日、小児科のA先生から、『忙しくなってくるとイライラしてしまい、スタッフだけでなく子どもの親御さんにまでつきつ当たることがあります。忙しいのに気が利かないスタッフや、待合室が溢れているのにも関わらず、延々と話をする母親などに接すると、きつい言葉が出てしまいます。もちろん、いけないことだと分かっているのですが、こればかりはどうしようもないのでしょうか…』というご相談を頂きました。

事実関係を確認するため、看護主任にヒアリングしたところ、『忙しい時は常にピリピリされているので、私たちも一生懸命やっていますが、その時は**何をやっても叱られますし…**。ただ、私たちスタッフだけならまだしも、親御さんを叱るのはどうかとは思いますが。幸い、今のところは患者さんからは**「あの先生はちゃんと叱ってくれる(良い先生)」**で通っていますが、そのうち、単なる**“短気な先生”**“**感**の悪い先生”という評判になりそうな気がします…』ということでした。

確かに、忙しい時は特にそうだと思いますが、スタッフが思い通りに動いてくれない時、『**どうして気付かないんだ(言わないと何も出来ないのか)？」「どうして(これぐらいのこと)出来ないんだ？**』等々、不満を感じてしまうのも頷けます。

しかし、その度に怒りを爆発させては、診療が成り立ちませんし、逆に、**我慢し続けると先生の身が持ちません**。

実は、このA先生だけでなく『怒りっぽい性格』で悩んでいる先生は多く、良くないと分かっている、つつい怒ってしまうので何とかしたいというご相談が他にもありますので、これに回答する形で、今号は進めさせて頂ければと存じます。

【最初の6秒が重要！(衝動のコントロール)】

怒らないようにするために、たとえば、その原因となる「組織の問題解決」をする、「自分自身の考え方を改める」等々、色々必要なことはありますが…、まずは、すぐに**カーッと**なって爆発する**「瞬間」**を何とかしなければいけません。

諸説あるものの、一般的に、人は怒ったときに**最初の6秒間でアドレナリンが強く出る**ため、その6秒を乗り切ることができれば、怒りの感情は抑えやすくなると言われています。

よって、まずは、**この6秒間を乗り切るため**有効とされている方法を、ご参考までに一部ご紹介させて頂きます。

- ① その場を離れる
- ② 深呼吸をする
- ③ 水を飲む
- ④ 心が落ち着くフレーズを唱える(コーピングマントラ)
- ⑤ 数を数える(カウントバック)

もちろん、診療中に『①その場を離れる』、『③水を飲む』ということは患者さんの手前難しいかも知れません。しかし、衝動は抑えなければいけませんので、A先生には『②深呼吸』をして頂いた上で、『④心が落ち着くフレーズを唱える(コーピングマントラ)』をお勧めしました。

「コーピングマントラ」とは、直訳すると“**上手く対処するための呪文**”のことで、「怒りに反射しないために自分を落ち着かせるフレーズを心の中で唱える」という**アンガーマネジメント**手法の1つです。どのようなフレーズを唱えるかは人それぞれですが、A先生は怒っても仕方がない現実をそのまま受け入れ、スタッフに対してイラッとした時には『まあ…、そんなに怒ることでもないか』と許し、イラッとさせられる親御さんには『色々な親がいるなあ…』と感心するように**努めた**のです。

【『～べき』の許容範囲を広げる(思考のコントロール)】

A先生はコーピングマントラを行うことによって、『**A先生の中で許容出来る範囲**』を広げたこととなり、その後、本当に、「そんなに怒ることか？」という思考が根付き、随分と落ち着かれました。これは、人間が誰しも持ち合わせている『**～べき**』という**価値観**、それに相手が合致しない場合に怒ってしまうのですが、この**価値観の枠を広げた**、つまり、結果的に『**思考のコントロール**』に成功されたということなのです。

但し、小児科は患者さんが子どもであり、スタッフが指示通りに処置をしなかった場合や、少しでも気を抜いた対応をした場合には『**万ーのこと**』も起こり得るので、A先生は、**そこは譲れない部分として、これらの行為に対する姿勢は変えませんでした**。つまり、**「コーピングマントラ」を実施するケースと、しないケースを明確に線引き**されたのです。

【ブレない方針徹底→スタッフ活性化→評判の良い医院】

その結果、スタッフは『**何をすれば叱られるのか**』ということが**明確**になったため、今までなら“余計なこと”をして怒られないように「言われたこと」しかなかったのに、A先生の考えを“**先読み**”して動くことが出来るようになりました。

そして今では、それが**医院風土**となり、気が付けばA先生がイライラすることがほぼ無くなっていただけでなく、それが親御さんたちへの上手な対応(先読みした誘導・声掛け)に繋がりが、親御さんに対してもイライラすることが無くなったのです。

昔から『**他人は変えられないが、自分を変えられる**』と言われますが、A先生のように**自分を変えることに成功すれば、他人(周囲)を変えることも出来る**のです。

怒りっぽくてお悩みの先生、是非、ご参考にして下さい。