

# クリニックにおける言葉がけの研究

## 歯科医院向けペップトークコンテンツ開発について

一般財団法人日本ペップトーク普及協会

堀部崇大

## 目次

【第1章】緒言 .....	1
【第2章】方法 .....	2
【2-1】アンケート調査 .....	2
【2-2】ペップトークのエビデンス .....	2
【2-3】医療従事者向けコンテンツ作成とセミナー開催 .....	2
【第3章】調査結果に基づいたプログラム開発 .....	3
【3-1】アンケート調査結果 .....	3
【3-2】コンテンツ開発に向けて教職員との違いを考慮：医療従事者の特性 .....	6
【3-3】医療従事者向けのコンテンツ開発とプレセミナー開催 .....	7
【第4章】考察 .....	8
【第5章】結論 .....	11
参考文献 .....	11

## 【第1章】緒言

医療従事者の悩みは様々のものがあるが、そのほとんどが職種を問わず職場における人間関係を中心としたものに起因1) 2) している。人間関係は言葉によって形成されるが、その密接な関係は乳児期から既に重要とされている。3) 実際の医療現場においては①言葉掛けの重要性を理解していない従事者(ゆえに本当は問題のある状況であることを理解していない)、②自院のスタッフ(ドクター)が何を考えているのか分からない、スタッフ(場合によっては患者)にどう接すれば正解(最適解)なのか分からない、ドクターとスタッフあるいはスタッフ間の人間関係をどう改善すればよいのか分からないなど言葉掛けをどう変えていいのか分からない事に悩みを抱えている従事者、と2通りに分類され①の比率がかなり高いと筆者は実感している。なぜなら著者は以前①であり、産休以外のスタッフが全員退職してしまった苦い過去を経験後ようやく②に気が付いた。そして、言葉がけを変えることによって現在当院ではクリニックにおける人間関係の悩みが劇的に改善しほぼ消失した。この経験から筆者は言葉がけの重要性を歯科クリニックで広めたいと思い本研究に着手した。

人間関係についての問題点はコミュニケーションの不足や齟齬であることが知られており、ビジネスの世界では人的資源を最大限に活用するために社員への言葉がけに関する研究や書籍が多数見受けられる。しかし、医療業界において看護師を対象にした研究では良好な職場の構築にポジティブな言葉がけが特に重要で職員の離職率、メンタルヘルスの点から改善が報告2)されているが、言葉がけが歯科クリニック内での人間関係や对患者、あるいは経営者自身にどのように影響を及ぼしているのか、改善のためには何を行うことが必要なのか、総合的な研究発表はほとんど認められない。

何故歯科クリニックにおいてこのようなことが起こるのかを筆者は以下のように分析した。

- ① クリニック内における言葉がけに対する教育が無く、環境遺伝子のように残念トークが引き継がれている
- ② ヒエラルキーの存在→クリニックにおいて雇用主である院長は裸の王様状態である
- ③ 我々歯科医師は技術を重視するあまり腕が良ければ繁盛するという思い込みがあるが、技術は受診してみないと患者には分からず、受診に至る第一歩は口コミを調べる。その時にクリニックの雰囲気や院内の言葉がけ影響することに気づいていない

以上のように実際の医療現場では残念な言葉がけが主流である。著者は大学を卒業後に医局に所属した期間があるが、業務以外の言葉掛けでも肩書が上のドクターの命令は絶対、先輩の命令も絶対、あるいは勤務医として他の開業医で診療した場合も院長命令は絶対のようなヒエラルキーが存在した。学生時代～卒後教育でそれが当然と考えられていた時代だったため、自分が開業したのちもそれを当たり前と考えてしまっているのではないかと推測される。

そこで著者は医療の現場では具体的にどのような残念な言葉がけが行われているのか、これらを踏まえてプログラムを開発するために研究を行なった。そして院長とスタッフ間との意識の乖離、具体的にどのような言葉がやる気をなくさせるのかを発見した。さらに医療従事者の特性、従事者間の意識の乖離

の原因の解説、どのようなペップトークを使用すればクリニックの人間関係の悩みが解決に近づけるかという事を新たにコンテンツ開発しセミナー開催を行った。

医療従事者は感情労働者でありクリニック内はヒエラルキー等が原因でコミュニケーションが悪くなることで人間関係の問題が生じているが、受容をはじめ感情労働に良い効果があるペップトークを取り入れることによって医療従事者最大の悩みである人間関係の改善が認められた。

さらに、看護師以外の職種においても院内の人間関係が円滑であることでクリニック（職場）の雰囲気向上し患者は受診・来院へのハードルが低下、スタッフ間ではモチベーションアップにもつながり主体的な職務への携わり、それによる経営者を含む医療従事者のストレスの軽減にもつながることが考えられる。医療従事者は職業柄エビデンスがあると納得しやすいために前向きな言葉かけが医学的にはどのような効果が認められるのか、という事も併せて調査を行ったのでここに本研究を報告する。

## **【第2章】方法**

### **【2-1】アンケート調査**

調査期間は令和3年9月1日から30日までの一か月間、対象医療従事者を歯科医院に絞り著者と面識があり、かつペップトークに対して多少知識のある歯科医師（入門講座受講以上）6名およびそこで働くスタッフ16名から言葉かけに対するアンケートを依頼し回答は匿名アンケートフォームで行った。自院への帰属意識、どのような場面でネガティブな言葉掛けが行われたか、院長からの残念な言葉かけの頻度、スタッフ側の質問のみその時にどのような心境になったか、どんな言葉で嫌な思いをしたか（具体的に記載可能な場合）という設問を用意し回答してもらった。

### **【2-2】ペップトークのエビデンス**

ペップトークのコンテンツの説明において様々な効果がある事は知られているが、医学的にはどのようなエビデンスに基づいているのかという事をGoogle Scholarを使用し、キーワードを入れて検索を行い該当する論文の検索を行った。さらに、その探した論文の中に引用されている論文も孫引きして再検索して調査を行った。

### **【2-3】医療従事者向けコンテンツ作成とセミナー開催**

アンケート調査と医療従事者の特性を考慮に入れつつ、さらに歯科のセミナーにおいてペップトーク浸透度や開業医の悩みのヒアリングも行き、エビデンスに基づいたクリニック向けに特化したペップトーク入門コンテンツ開発を行った。まずは「(問題に) 気づいていない」を「気づく」状態にし、次に「気づいたがやり方が分からない」を「やり方が分かる」状態にし、さらには実践しやすいコンテンツ開発が必要と判断しプログラムの構成は下記の通りにした。

気づいていないを気づく状態にするために①クリニックにペップトークが何故必要なのか、医療従事者は感情労働者である事、気づいてやり方が分かる状態にするために③ペップトークの基本概念、④ポジティブ語・セルフペップのワークの作成を行い開業歯科医師に向けてプレセミナーを開催した。(図1)特にワーク部分は即効性を持たせスモールステップファーストサクセスでペップトークを続けられるように選別を行った。

自分の言葉の力を体験してもらう事で自分の何気ない言葉で相手がどう感じるか、受容で相手の反応の違いで自分がどう感じるか、とらえ方変換・してほしい変換・337ペップなどの実践練習でポジティブ語をどう使えばよいのか、あるもの承認で自院のスタッフの良いところに注目させて感謝の気持ちを自然と抱けるように工夫した。

以上のようにセミナー後に受講者がクリニックでペップトークを行いやすいように、在り方もペップトーカーになれるように、さらに継続して行ってもらう事で医療現場の人間関係の悩みを解消できるように上記のプログラムを採用した。

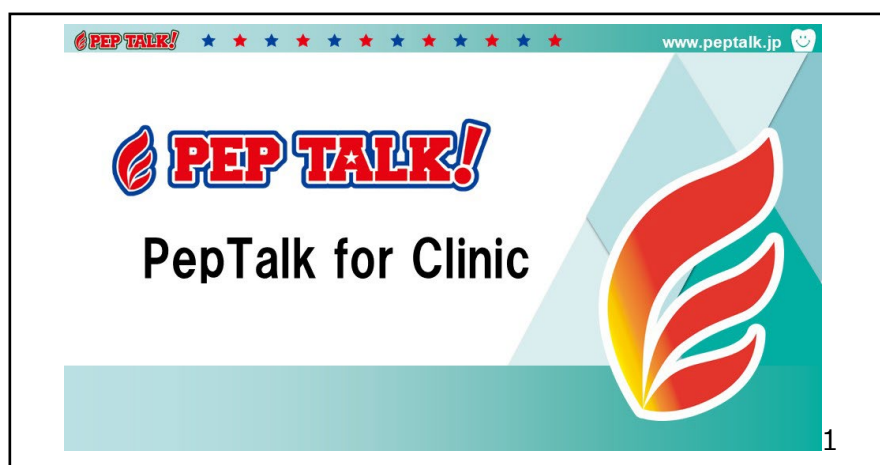


図1 クリニックペップセミナー スライドタイトル

## 【第3章】調査結果に基づいたプログラム開発

### 【3-1】アンケート調査結果

アンケート結果で、スタッフの自院への帰属意識において歯科医師は50%が高い、0%が低いと回答しているのに対し、スタッフ側では12.5%が高い、37.5%が帰属意識が低いとの回答があり、12.5%はすぐにでも職場を変えたいという回答があった。(図2、3)

院長先生とスタッフとの関係は？（先生方の主観で結構です）

6件の回答

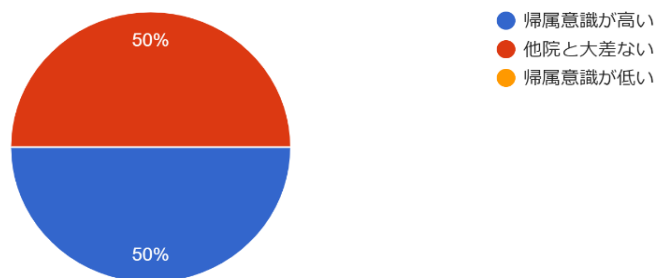


図 2：院長から見たスタッフの自院への帰属意識

今の職場に対するあなたの帰属意識は？（あなたの主観で結構です）

16件の回答

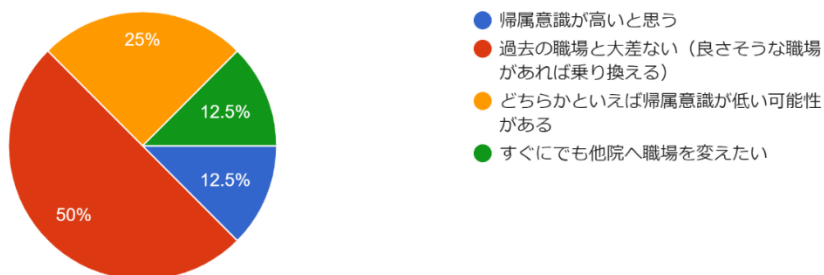


図 3：スタッフから見た自院への意帰属意識

ネガティブな言葉を言う（言われる）場面では、歯科医師側は①院内雑務②休みの申請③アポイント関係と患者対応の順で 50%を超えていた。スタッフ側だと①院内雑務と休みの申請でそれぞれ 62.5%を記録し②アシスタントワークが 43.8%とそれに続いた。（図 4、5）

スタッフに対してどんな場面で叱咤の言葉を言ってしまうがちでしょうか？

6件の回答

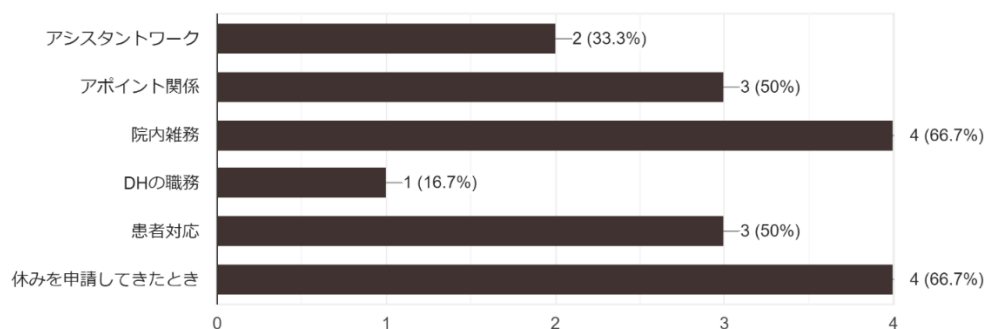


図 4：院長がスタッフに残念な言葉をかけてしまう場面

残念な言葉掛けはどの場面で経験しましたか？（複数回答可）

16件の回答

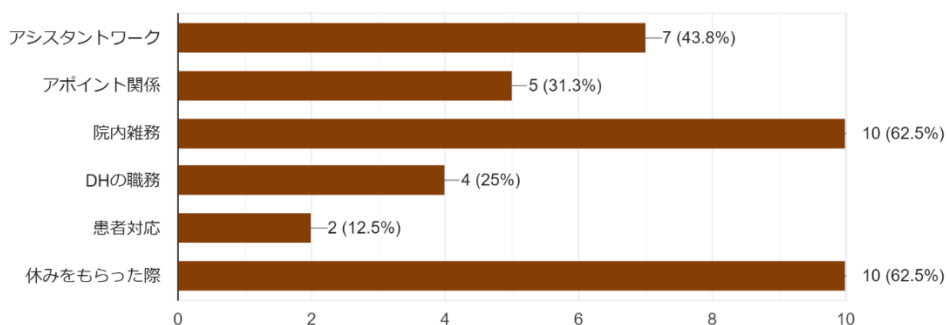


図5：スタッフが院長から残念な言葉がけをされたと感じる場面

残念な言葉がけをしている頻度は歯科医師側は、年に何回かが50%、月に数回が33.3%、数日に一度が16.7%、ほぼ毎日が0%であったのに対してスタッフ側だと年に何回かが6.3%、月に数回が37.5%、数日に一度が43.8%、ほぼ毎日が12.5%であった。（図6、7）

先生がスタッフに残念な言葉をかける頻度は？

6件の回答

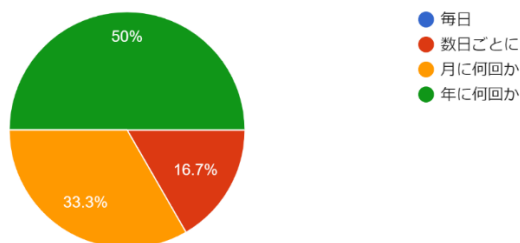


図6 院長がスタッフに残念な言葉がけをする頻度

院長先生が残念な言葉がけをしている頻度は？

16件の回答

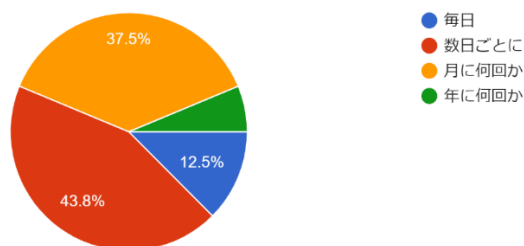


図7：スタッフが院長から残念な言葉がけをされる頻度

残念な言葉を言われたときにどう感じたか？（複数回答可）では仕事に対して給料が見合わないと感じた人格を否定された気がしたが68.8%、行っている作業を放り出したくなったが62.5%、その職場を辞めた

くなったが 56.3%、パワハラで訴えようかと思ったという回答も 12,5%あった。(図 8)

具体的に嫌な思いをした言葉掛けは、「(失敗をしたときに) やるだろうと思った」「嫌味を言われた」「意見を却下、頭から否定された」「もっときちんとやって」「犯罪とかしていないよね?」や器具を投げつけられたと暴力的な行為を経験した人もいた。

院長先生を含む歯科医師からかけられた残念な言葉...は、やる気をなくす言葉掛けです (複数回答可)  
16 件の回答

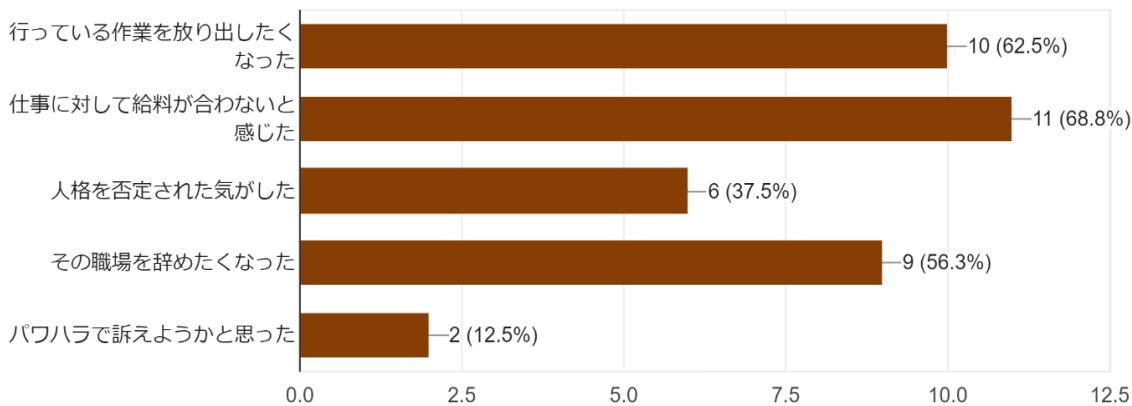


図 8 : スタッフが残念な言葉をかけられた時にどう感じたか

### 【3-2】コンテンツ開発に向けて教職員との違いを考慮：医療従事者の特性

アンケート結果を調べるうちに、言葉がけが直接対象者に影響する教職者の場合は非常に言葉がけの感度が高いのに何故医療従事者は言葉がけに鈍感なのか筆者には疑問であった。そのために対照群として教員向けの講座であるペップティーチャー講座を複数回受講し比較を行い、相違点の洗い出しを行った。

大きな違いとして、①雇用関係の有無、②職種による上下関係の存在、が認められ、このこともクリニックにおいて残念な言葉がけが主流の原因と考えられた。さらに残念な言葉がけを行っている事や自分の感情をおざなりにして職務に当たることは従事者に多大な精神的疲弊を呼び込み SOC (ストレス対処能力) に負の相関があることも感情労働の観点から説明がついた。感情労働とは A.R.Hochschild が 1983 年に提唱した概念で「業務を行ううえで、感情の抑制や緊張、そして忍耐といったコントロールが必要な労働を指す」と定義されている。感情労働は傾聴や共感とともに医療従事者の中では特に必要なものであり、他者への配慮が自己肯定感を向上させる。4) つまり医療従事者は感情労働者の中でも特にその傾向が強い職種である事を考慮に入れる必要がある事が分かった。

医療従事者はまさに感情労働者であり、特にプレイングマネージャーである院長職にあるものは言葉によって感情をコントロールし、自分、スタッフ、患者に対してサーバントリーダーシップを発揮する



ことが非常に重要である。

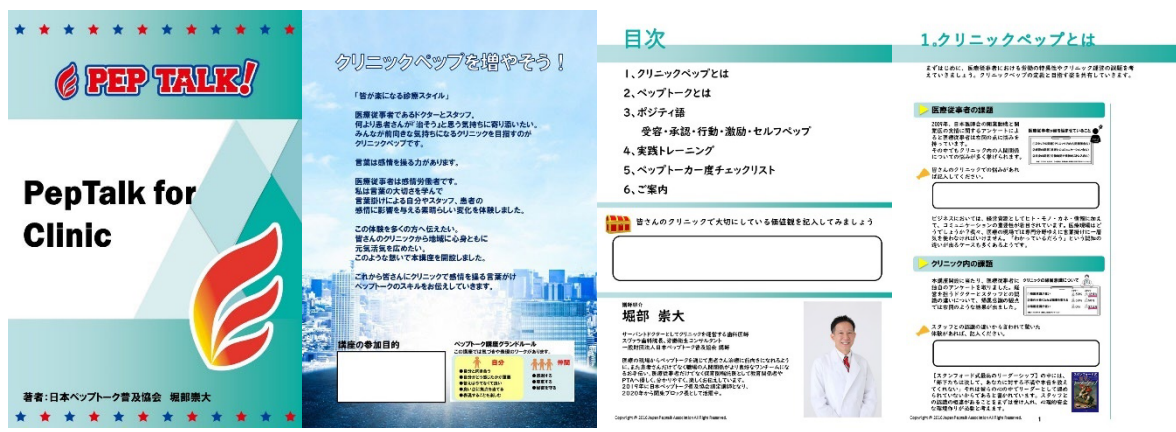
### 【3-3】医療従事者向けのコンテンツ開発とプレセミナー開催

前述のアンケート結果や過去に協会の講座を受講した経験があるにもかかわらずペップトークを行わない理由も著者は個人的に可能な限りヒアリングした。行わない理由として「自分（の性格）はポジティブだから大丈夫」「スポーツの熱いのと医療は違うでしょう」「相手のできていないところを厳しく指摘することが本人のためになる」「自分が我慢すれば丸く収まる」「急に言葉がけを変えてスタッフにどう思われるか心配」「どう言葉がけをすればよいのか分からない、何個か例を作って教えてほしい」など多岐にわたった。

以上の事を踏まえ前述の方法【2-3】の様にコンテンツを作成しプレセミナーを開業歯科医師向けに開催した。

受講者からは、クリニックで前向きな言葉掛けが重要な理由が医学的なエビデンスと感情労働の面から理解できた、何気なく使っている言葉を前向きに変えることで院内の人間関係が良くなる、そのためにまず自分をペップトークすることが大事だと知った、スタッフの良いところを挙げるワークで自分のスタッフが凄く良いと感じた、もっと自分の言葉を磨いて自院の人間関係を良くするためにまた参加したいなどの良好な感想が筆者に伝えられた。

図 9：クリニックペップトーク・プレセミナーテキスト



### 4 グリニクソープの産地

グリニクソープは、アフリカ大陸の南西部に位置する南アフリカ共和国の東部沿岸部に産出される天然の硫酸マグネシウム結晶です。この結晶を精製して、グリニクソープが完成します。

グリニクソープは、天然の硫酸マグネシウム結晶から抽出された天然の硫酸マグネシウム結晶です。この結晶を精製して、グリニクソープが完成します。

グリニクソープは、天然の硫酸マグネシウム結晶から抽出された天然の硫酸マグネシウム結晶です。この結晶を精製して、グリニクソープが完成します。

### 2. ペットトークとは

ここではペットトークとは何か(定義)、何のために行う(目的)を見て、どんな効果が期待できるかについて見ていきます。

#### ペットトークとは

ペットトークとは、PET(犬・猫)と人間が互いに言葉でコミュニケーションをとることを指します。人間がペットに話しかけるだけでなく、ペットも人間に話しかけるという双方向のコミュニケーションです。

#### ペットトークの意義

ペットトークを行うことで、人間とペットの絆が深まり、ペットのストレスが軽減されます。また、人間にとっても癒しやストレス軽減の効果があります。

### 3. ポジティブ語とは

ポジティブ語とは、ポジティブな感情や行動を促す言葉のことです。ここでは、ポジティブ語の種類や効果について見ていきます。

#### ポジティブ語の種類

ポジティブ語には、肯定的な言葉(褒め言葉)と、肯定的な行動を促す言葉(励まし言葉)があります。

#### ポジティブ語の効果

ポジティブ語を使うことで、人間とペットの絆が深まり、ペットのストレスが軽減されます。また、人間にとっても癒しやストレス軽減の効果があります。

### 4. 実践トレーニング

ここでは実践トレーニングを行います。実践した内容を振り返る作業に役立つワークシートを提出していただきます。

#### 実践トレーニング

実践トレーニングを行うことで、人間とペットの絆が深まり、ペットのストレスが軽減されます。また、人間にとっても癒しやストレス軽減の効果があります。

### 5. ペットトークとペットケア

ここではペットトークとペットケアの関係について見ていきます。ペットトークがペットケアにどのように役立つのかについて見ていきます。

#### ペットトークとペットケア

ペットトークを行うことで、人間とペットの絆が深まり、ペットのストレスが軽減されます。また、人間にとっても癒しやストレス軽減の効果があります。

### 6. ペットトーク実践ワーク

ここでは実践ワークを行います。実践した内容を振り返る作業に役立つワークシートを提出していただきます。

#### 実践ワーク

実践ワークを行うことで、人間とペットの絆が深まり、ペットのストレスが軽減されます。また、人間にとっても癒しやストレス軽減の効果があります。

### 7. ペットトーク実践ワーク

ここでは実践ワークを行います。実践した内容を振り返る作業に役立つワークシートを提出していただきます。

#### 実践ワーク

実践ワークを行うことで、人間とペットの絆が深まり、ペットのストレスが軽減されます。また、人間にとっても癒しやストレス軽減の効果があります。

### 8. ペットトーク実践ワーク

ここでは実践ワークを行います。実践した内容を振り返る作業に役立つワークシートを提出していただきます。

#### 実践ワーク

実践ワークを行うことで、人間とペットの絆が深まり、ペットのストレスが軽減されます。また、人間にとっても癒しやストレス軽減の効果があります。

### 9. ペットトーク実践ワーク

ここでは実践ワークを行います。実践した内容を振り返る作業に役立つワークシートを提出していただきます。

#### 実践ワーク

実践ワークを行うことで、人間とペットの絆が深まり、ペットのストレスが軽減されます。また、人間にとっても癒しやストレス軽減の効果があります。

### 10. ペットトーク実践ワーク

ここでは実践ワークを行います。実践した内容を振り返る作業に役立つワークシートを提出していただきます。

#### 実践ワーク

実践ワークを行うことで、人間とペットの絆が深まり、ペットのストレスが軽減されます。また、人間にとっても癒しやストレス軽減の効果があります。

### 11. ペットトーク実践ワーク

ここでは実践ワークを行います。実践した内容を振り返る作業に役立つワークシートを提出していただきます。

#### 実践ワーク

実践ワークを行うことで、人間とペットの絆が深まり、ペットのストレスが軽減されます。また、人間にとっても癒しやストレス軽減の効果があります。

### 12. ペットトーク実践ワーク

ここでは実践ワークを行います。実践した内容を振り返る作業に役立つワークシートを提出していただきます。

#### 実践ワーク

実践ワークを行うことで、人間とペットの絆が深まり、ペットのストレスが軽減されます。また、人間にとっても癒しやストレス軽減の効果があります。

## 【第4章】考察

医療従事者にとって院内の人間関係が悩みの大半の原因となっている。人間関係のうち患者対策・増患に対してはどの医院も力を入れており、そのために患者向けの接遇各種セミナーや業界内での記事を目にする事も多い。しかし、あくまでも患者に対して丁寧な対応や言葉

遣い、お辞儀の角度等というやり方が重要視されており医療従事者自身の在り方を変化させるものではなくクリニック内の人間関係を円滑に良好にするものとは考えにくい。本研究はクリニックにおいて具体的に何故ペップトークが有効なのかを解析して、それを実践するためにコンテンツの作成をした最初の報告である。

内野らは看護師の離職に対する論文研究を行い職場の人間関係とリアリティショックが離職要因であることを報告している。2) 筆者が実施したアンケート結果と直接のヒアリングより歯科医師は自らの言葉の影響力の強さを理解しておらず、職業柄ネガティブバイアスが非常に強い、自己肯定感が低めで自己犠牲感が強い、ペップトークの理解が浅いことが認められる。

医療従事者は感情労働者であるが、一般職よりも 10 ポイント以上ストレスフルな職場環境であり 5) 当事者である医療従事者がそのことを認識していない、あるいは感情労働の意味を知らない事も上記の原因として考えられる。そのため、今回作成したセミナーコンテンツにおいて「医療従事者は感情労働者である」ことと感情労働の特徴について解説をした。

従来医療現場では立場の上下が存在し言葉がけも場合によっては高圧的とも思われるものが多く 6)、それが患者からの不信感を招いたと西垣らは述べている。7) これらの原因は医療系大学における教育や医局制度、歯科医師会、その他医療従事者（特に有国家資格者）においても卒業年度や肩書ヒエラルキーの存在であると考えられ、専門教育を受けた年度が古い医療従事者ほど高圧的な言葉掛けが多いようである。我が国の医療機関においては職場における職種内・間の格差によって円滑なコミュニケーションの阻害の報告も認められる。8)

スタッフに対する言葉掛けにおいても、賃金や福利厚生充実よりも上司や雇用主への信頼感の方がスタッフのモチベーションへの影響は最大であり 9)、かつ仕事のパフォーマンスにおいても従業員満足度よりも前向きさを含む well-being の方が強い相関性がある。10) 大半の医療系の経営セミナーにおいて賃金・福利厚生充実が良い人材の確保であると喧伝されているが、実際には相手にとってポジティブな言葉掛けをして相互信頼関係を構築した方が雇用側も被雇用側も満足のいく職場環境を作れることが示唆されている。久留島は新人看護師が先輩看護師からの言葉掛けを含めた支援が職場への適応に影響があることを報告している。11)

さらにはクリニックの人間関係を語るうえで注意しておきたいことが、院長とスタッフとの意識の乖離が認められる、という事である。相田らによると歯科衛生士の離職理由で、歯科衛生士は 78.2%が「人間関係の問題」が一番であるとアンケートに回答しているのに対し歯科医師（院長側）ではその理由は有意に少なく、「産休育休の問題」が一番であると考えていることが分かった。12)

この意識の乖離の理解に表層適応ではなく心理的柔軟（ペップトークにおける受容に相当する）で、クリニックの感情労働が適切にしやすくなると思われる。ペップトークは受容、承認、行動、激励の 4 ステップで進めていくコミュニケーションスキルであるが、これは人の心の変化を作るための 4 層構造である。事実を受け入れとらえ方を変えることにより状況把握感を作り出し、そこから行動（してほしい変換）で処理可能感を引き出し、激励（背中の一押し）で有意味感を感じさせ、最後に内発的動機付

けでその気をにさせる。13) 内発的動機付け以外の 3 つはストレス対処能力 (SOC) の感覚であり 14) 感情労働が強すぎた場合にこの SOC の感覚に負の関連性が認められる。15)

しかしながら、適切な感情労働の場合に表層演技 (適応) ではなく心理的柔軟に職務遂行可能になり心身の消耗が極力ない職場環境になることが予想され、そのことにより雰囲気が良いことで患者から信頼感の構築に繋がり、スタッフのメンタルヘルス向上と離職率低下、さらには院長のストレス激減といった好循環が期待できるが、そのためには感情を操るコミュニケーションが必要でありペップトークを使用することでクリニック全員の意識が統一され乖離が無くなるのがクリニックに必要な理由と筆者は考える。以上の事をセミナーにて解説したところ受講者から、感情労働について初めて知った、感情労働者という事を知って自分の言葉だけでなく態度などからまずは変えていきたい、などの感想があった。

実際の言葉がけについて、スタッフが歯科医師から否定的な言動を受けたと感じる言葉は想いや存在を否定されているものが多いことがアンケートから判明しているが、この結果より承認のピラミッドの深い理解が特に歯科医師、あるいはクリニックでリーダー的立場にあるものには重要であることが示唆される。医療従事者はその職務の特性上、足りないもの・欠けているものに目が行きやすいが、それを人間関係でも but and yes の形で伝えているために信頼関係が構築されにくいと考えられる。所謂「ダメ出し」をすることによって本人のヤル気が減少して職場での雰囲気や人間関係の悪化 原因の一つと考えられる 16) 17)

自分の言葉を知るワークで自分が言った何気ない言葉が他者へダメージを与えることや受容ワークではポジティブストロークがいかに大切かを知ってもらい非常に効果的であった。さらに受容ワークで同じ内容を話したにもかかわらず、聞き手が興味をもって受容した場合は約 50 秒、無関心だと 27 秒、否定だと 24 秒で話が終わった。この事より無関心よりもさらに否定形で相手の話を聞くことがコミュニケーションでは非常にマイナスであり、当然のことながら興味を持って受容することが相手への安心安全を感じさせ、お互いの信頼関係の構築に非常に重要であることがワークでも実証された。医療従事者の特性でも説明したが、院長職や立場が上の医療従事者は同じ職場のスタッフに向けて否定形から入ることが多いと思われるが、これが医療従事者の最大の悩みである職場の人間関係に大きく関わっていることは容易に想像できる。

働き方改革を実施した論文においても時短や多様化への受容が重要と感じていたが、実は厚生労働省では「意欲・能力を存分に発揮できる環境を作る事」と明言されている 18)、と意識の乖離を述べている。19)

早瀬らは看護師を対象にした研究で「医療機関では、安全で質の高い医療サービスの提供が求められている。そのためには、医療機関のスタッフが、職種の異なるスタッフと協力することや、自発的に役割外行動に従事することが不可欠である」と述べている 20) が、感情労働を意識したペップトークによる声掛けは非常に効果がある事を筆者は自身の診療室で成果を出している。具体的にはスタッフ各々による診療室がもっと良くなるための前向きな行動、スタッフ間のチームワーク向上、それに伴う院内

の雰囲気向上による患者からの好評価、そして院長である筆者のストレス激減と経営状態向上、そしてクリニック全体に感謝の気持ちの充満などが挙げられる。

医療現場など人を助ける仕事では楽しさ、喜び、意義、誇り、感動、感謝などで仕事のやり甲斐を感じられ、ペップトークはその内発的動機付けを刺激することに非常に効果的である。21) アメリカのスポーツシーンで発祥したペップトークは我が国の医療現場においてもかなりの効果が期待できることが今回の研究で明らかになった。

## **【第5章】 結論**

医療従事者が院内の人間関係に特に悩んでいる現在の状況から言葉がけによる人材マネジメントが必要と考え、クリニック向けに特化したペップトーク入門コンテンツの開発を行い開業歯科医師に向けてプレセミナーを開催し以下の所見を得た。

医療従事者は感情労働者であり、感情を操るスキルとしてペップトークが非常に効果的である。受容が心理的柔軟になり4ステップでSOCが向上し医療従事者の自己肯定感と相互信頼感を引き上げ安心安全な場を作り職場の雰囲気も向上させることに加えて患者からの信頼感にも繋がり患者自身の治そうという前向きな気持ちに繋がることも分かった。さらに前向きな言葉がけが医学的にはどのような効果が認められるのかというエビデンスもはっきりと示された。

今後は受講前後の評価基準を設定し客観的な評価を可視化できるようにすることと、セミナーを受講した歯科医師のクリニックにおいて、院長・スタッフ・患者と人間関係が良化して「皆が楽になる医療」の実践が期待される。さらに、医療従事者の感情労働を言葉の力によって健全に育むために開業医だけにとどまらずクリニックで働く医療従事者すべてに向けたセミナーの開催が必要と考えられた。

### **参考文献**

- 1) : 2009年 社団法人日本医師会「開業動機と開業医の実情に関するアンケート」
- 2) : 内野 恵子, 島田 涼子, 本邦における新人看護師の離職についての文献研究, 心身健康科学, 2015, 11 巻, 1 号, p. 18-23
- 3) 説田ひとみ. "乳幼児期の「人間関係」・「言葉」について—3 法令から見る 5 領域の「人間関係」・「言葉」を読み取る—." 名古屋経営短期大学紀要 59 (2018): 23-38.
- 4) 片山 はるみ, 感情労働としての看護労働が職業性ストレスに及ぼす影響, 日本衛生学雑誌, 2010, 65 巻, 4 号, p. 524-529
- 5) 森田哲也 2018年横浜市病院安全管理者会議 病院勤務者のメンタルヘルス p14
- 6) 今留 忍, 谷岸 悦子, 中里萌, 医療機関における患者サービスとしての“様呼称”に関する文献的考察, 東京家政大学研究紀要 第55集(1), 2015, pp.123~129
- 7) 西垣 悦代, 浅井 篤, 大西 基喜, 福井次矢, 日本人の医療に対する信頼と不信の構造: 医師患者関係

- を中心に Japanese journal of interpersonal and social psychology / 『対人社会心理学研究』編集委員会 編 (4) 2004-03 p.11~20
- 8) 大坪 庸介, 島田 康弘, 森永 今日子, 三沢 良, 医療機関における地位格差とコミュニケーションの問題—質問紙調査による検討—, 実験社会心理学研究, 2003-2004, 43 巻, 1 号, p. 85-91
- 9) 2009 年 法政大学・アイエヌジー生命保険 「中堅・中小企業の社員の勤労意欲を高める方策等に関する調査研究」
- 10) Boehm, J. K., & Lyubomirsky, S. (2008). Does happiness promote career success? *Journal of Career Assessment*, 16(1), 101–116
- 11) 久留島美紀子、新人看護師の職場適応を促す先輩看護師の効果的な 関わり、人間看護学研究、3 巻、2004、p39-42
- 12)相田 潤, 草間 太郎, 五十嵐 彩夏, 小関 健由, 小坂 健, 人見 早苗, 渡部 千代, 歯科衛生士の離職防止と復職に関連する要因：ストレスモデルと歯科医師との意識の差, 口腔衛生学会雑誌, 2021, 71 巻, 2 号, p. 72-80
- 13) 岩崎由純、堀寿次 (2019) スクールペップ実践ワーク集、学事出版、p.8-17
- 14) 斎藤環 『人間にとって健康とは何か』(PHP 研究所) p33
- 15) 大江 勤子, 専門学校生が終末期看護実習で行った感情労働の実態と関連する要因, 日本看護研究学会雑誌
- 16) 占部正尚 (2017) 部下のやる気を引き出すワンフレーズの言葉がけ, 日本実業出版社, p. 31
- 17) Burgers, C.F.; Eden, A.L.; van Engelenburg, M.D.; Buningh, S. (2015) How feedback boosts motivation and play in a brain-training game *Computers in Human Behavior* 48, 94-103
- 18) 厚生労働省：「働き方改革」の実現に向けて. 「働き方改革」の目指すもの  
<https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000148322.html> 参照 (2021-01-20)
- 19) 丸山 裕美子, 廣田 悟志, 竹田 慎一, より良い医療の提供と働きやすい職場環境の両立を目指して—病院ホスピタリティ向上委員会の活動について—, 日本耳鼻咽喉科学会会報, 2021, 124 巻, 6 号, p. 856-861
- 20) 早瀬 良, 坂田 桐子, 高口 央, 誇りと尊重が集団アイデンティティおよび協力行動に及ぼす影響—医療現場における検討—, 実験社会心理学研究, 2010-2011, 50 巻, 2 号, p. 135-147
- 21) 石桁 正士, やる気の人間学：人間のやる気、その背景にある価値観、仕事のやり甲斐, バイオメディカル・ファジィ・システム学会大会講演論文集, 1998, 11 巻, p. 9-16