

動物病院で実践したい怒りのコントロール

牧田明美[†] (Pet Wellness 明賢 Corp)

はじめに

私は、2006年から獣医師、看護師、トリマーなどの動物病院スタッフ育成サポートとメンタルケアを専門とした業務を行っている。仕事を通じて、スタッフ指導に悩む院長や現場で働くスタッフからの相談を受ける中で、さまざま

な職場の怒りの感情を目の当たりにしてきた。日々の業務に忙殺され、心の余裕がない中で、つい声を荒げて指示を出してしまう院長や管理職スタッフ。そして、その指示を受けたスタッフには怒りの感情が伝染し、病院全体の雰囲気が悪化してしまうケースも多く存在する。そのことが原因でスタッフが辞めてしまうこともある。動物病院は飼い主対応やスタッフ間の人間関係など、ストレスが蓄積しやすい環境である。そのような状況下において、怒りの感情を適切にコントロールできないことは、周囲への不快感や業務効率の低下を招き、さらには医療の安全にも悪影響を及ぼす可能性がある。そのため、私は、病院に勤務する全ての人が怒りのコントロールをする必要性を強く感じている。私自身もこの仕事を続ける中で、必要なスキルはアンガーマネジメントであると実感し、2013年に日本アンガーマネジメント協会で学びを得ることにした。2020年6月に施行されたパワハラ防止法案をきっかけに、世間でも感情コントロールの重要性が広く認識されるようになった。感情労働の一面を持つ動物病院では、他業種と比べてもアンガーマネジメントの重要性が年々増していると感じている。全てのスタッフが怒りをコントロールするスキルを身につけることで、職場環境の改善に大きなメリットがもたらされるであろう。

動物病院で起きる「怒り」について

病院で起きる怒りの場面は大きく分けて2つある。院内の人に対して起きる怒りと院外の人に対する怒りであ

る。院内の人に対する怒りでは、院長や管理職スタッフからは「スタッフの常識のなさにイライラする」「挨拶ができない」「何度教えても同じ間違いを繰り返す」「臨機応変に動けない」といった声がよく聞かれる。一方、スタッフからは「院長や先輩が朝から機嫌が悪い」「事前に何の説明もなく次々と指示内容が変わる」「こちらの言い分を聞かずに頭ごなしに怒る」「言葉遣いが荒い」といった悩みを聞くことが多い。

上司が部下に対して怒りを感じる場合、その部下も同様に上司に対して怒りを感じる人が多い。例えば、同じ失敗を繰り返すスタッフに対して院長がイライラしながら指示を出すと、指示を受けたスタッフは「こちらの言い分を聞かずに頭ごなしに怒ってくる」と怒りを感じていることがある。

それぞれが感情を脇に置いて、起きている出来事に焦点を当てて話し合えば、誤解が解ける場合もある。しかし、互いが互いの言動に怒りを感じているため、実際はそのような対応ができずにいる。このようなケースが頻発すると職場環境の悪化に繋がる。最悪の場合、人間関係の悪化によりスタッフが職場を去ってしまう。スタッフが去った後、一時的に職場環境が改善されることもあるが、根本的な解決には至らないため、同じ問題が繰り返されるだろう。

怒りの感情は周囲に伝染する性質がある。誰かがイライラしていると、その感情は周りの人に伝わる。誰かが他人に対して怒っていると、「そんな怒り方をしなくてもいいのに」と感じて気分が悪くなる人もいる。このように、怒りの感情は同じ空間にいる人々に強い影響を与える。職場の怒りを鎮めることは、スタッフが続かない、人がすぐに辞めてしまう問題を解決する一つの方法である。アンガーマネジメントを取り入れることで、職場全体の雰囲気がよくなり、スタッフの定着率も向上する。また職場環境の改善は、動物病院のサービス向上にも繋がるだろう。

院外の人に対する代表的な怒りの対象者は飼い主への

[†] 連絡責任者：牧田明美 (Pet Wellness 明賢 Corp)

〒564-0052 吹田市広芝町10-8 江坂薫友ビル226号

☎ 090-3487-4026

E-mail: petwellness@yk2.so-net.ne.jp.

怒りがある。近年、インターネットの普及により飼い主は通院前に、ありとあらゆる情報にアクセスができるようになった。事前にペットの症状をネットで調べ、おおよその病名を予測し、その治療方法や治療期間、治療費用までも事前に予測して来院することが多くなった。ネットにはさまざまな情報が溢れており、それが不確かな情報であっても、あたかもそれが正しいと信じ込んでしまっている飼い主への対応に頭を悩ます獣医師も多い。診察前に事前に病名や治療方法を決め、さらには薬の種類まで指定する飼い主に怒りを持ったという話も耳にする。たとえ理不尽な飼い主の発言に怒りを持った場合であっても、丁寧に説明することを求められ、そのフラストレーションが心身に響くこともあるだろう。

アンガーマネジメントとは

アンガーマネジメントとは1970年代にアメリカで開発された、怒りと上手につき合うための心理トレーニングである。決して「怒ってはいけない」というものではなく、「あの時、あんな怒り方をしなければよかった」また、「あの時、怒っておけばよかった」と怒りで後悔しないために身につけるものである [1]。パワハラ防止法案の施行前後から、パワハラ防止の観点や院内のコミュニケーション向上目的として学ばれる方が増えてきた。

アンガーマネジメントとパワーハラスメント対策の必要性

パワハラ防止法案の施行から世の中のパワーハラスメントに関する認識が向上してきたように思う。その影響からか、スタッフからの個別相談でも「これってパワハラじゃないですか?」「あの人の発言は許されるのですか?」と具体的に行動や発言内容について質問をされることも多くなってきた。世代によって価値観や認識も変わり、昔は許された発言は今の時代はアウトとなる場合もある。だからこそ経営者や管理職はパワーハラスメントの正しい知識を身につけることが重要である。

パワーハラスメントとは、職場において行われる「優越的な関係を背景とした言動で、業務上必要かつ相当な範囲を超えたもので、労働者の就業環境が害されること」と定義されている。

具体的には以下の6つの類型がある [2]

- ① 身体的な攻撃
殴ったり蹴ったりする行為。物を投げつける行為。
- ② 精神的な攻撃
相手を傷つけるような言動をする。
- ③ 人間関係からの切り離し
仲間外れにする。無視をする。
- ④ 過大な要求
その人の限界を超える仕事量を与える。

- ⑤ 過少な要求
仕事をさせない。簡単過ぎる仕事をさせる
- ⑥ 個の侵害
プライベートに干渉する

現在、このようなハラスメントを職場で防止することが法律で義務付けられている。この6類型のハラスメントは、怒りのコントロールができない場合に発生する可能性がある。そのため、アンガーマネジメントを学ぶことは、パワーハラスメント対策に直結するといえる。例えば、精神的な攻撃といったパワハラ行為については、怒りの感情をそのまま放置するとパワーハラスメントに繋がる可能性が高い。パワーハラスメントが起きることで、職場環境が悪化し、働く人の健康やメンタルにも悪影響を与えるのはもちろんのこと、最悪の場合、離職率の向上、裁判沙汰になることも考えられる。事業主はそれを未然に防ぐために、正しい知識を身につけなくてはならない。ハラスメントに関する知識は厚生労働省が作成しているホームページ「明るい職場応援団」(<https://www.no-harassment.mhlw.go.jp>)で常に情報をアップデートすることをお勧めする。

怒りのコントロールで知っておくべきこと

怒りをコントロールするために、まずは「怒り」とはどのような感情かを知ることが重要である。その理解のために、4つのポイントを紹介する。

- ① 怒りは感情表現の一つである
楽しい・嬉しい・悲しい・寂しいといった他の感情と同じで「怒り」は感情表現の一つである。しかし、怒りは他の感情よりもエネルギーが高い故に、扱い方や他の人へ向ける表現の仕方に注意をする必要がある。
- ② 怒りは防衛本能である
怒りは身を守るために必要な防衛本能である。例えば、動物は自身の身を守るために、危険な状況に陥るとアドレナリンが放出されて臨戦態勢になり、逃げるか戦うかの選択をする。人も同様で、危険な状況になると「戦う＝怒る」「逃げる＝関わらない」という行動をとる [3]。例えば、院長が診療の合間にさまざまな雑務をこなしている時、スタッフが思うように動かないと病院の運営がうまくいかないと焦りを感じ、スタッフに対して怒ることがあるだろう。一方でスタッフは、激怒する上司に対して危険を感じれば発言を控えるなどして関わりを控えるようになる。
- ③ 自身が強く信じるもの「べき」が怒りを生む
自分が強く信じているもの「べき」で表現されるものが、目の前で破られた時に怒りを感じる。例え

ば「治療はこうあるべき」「獣医師はこうあるべき」「スタッフはこうあるべき」というものが、目の前の現実とは違った時に怒りを感じるのである。しかし、「べき」には正解不正解はない [1]。価値観が多様化している昨今では、世代によって多種多様な「べき」が存在する。例えば、スタッフの体調が悪く、欠勤の連絡をする際に、電話で連絡をせず SNS で連絡をすることに怒りを感じる上司もいる。スタッフ世代からすると、SNS の連絡は電話連絡よりも日常で行われているので、特に悪気を感じることもなく、職場でも SNS で連絡をしてしまうケースがある。「遅刻・欠勤・早退の連絡は電話でするべきだ!」という「べき」がある上司からすると、このことは大きな問題になる。このように、価値観の多様性が目まぐるしい昨今では、これらの互いの違いを受け止めるために世代間のギャップを知り自分達の価値観を見直す必要があるだろう。

④ 怒りの裏にある感情を知る

怒りは第二次感情といわれている。怒りが生じる前には、悲しみ、不安、心配、辛さ、落胆といったネガティブな感情が刺激されていることが多い。これらの感情をコントロールできれば、怒る前に「私は悲しい」と相手に伝えることができるだろう。しかし、怒りのエネルギーは強力であるため、「何をやっているんだ!」と怒りを表現してしまう。例えば、何度教えても仕事を覚えられないスタッフに対して、落胆し強い口調で怒ってしまうのも、自身の中のネガティブ感情が刺激されているからである。

怒りの対処法について

ここでは病院で実践していただきたい怒りの対処法について4つ紹介をする。

① 怒りを感じた瞬間の言動を止める

怒りを感じた瞬間に、つい強い口調で指示を出した経験はないだろうか? しかし、そのような言動は相手を萎縮させてしまう。若手スタッフは、強い口調で怒られた経験が少なく、「先生が怖いんです。」と相談されることが多い。また、怒りの矛先は身近な対象に向かいやすい性質もあるため注意が必要である。感情的になって強い口調で指示することを避けるためには、怒りを感じた時に6秒間は、何も発言しないようにするとよいといわれている。諸説あるが、怒りを感じてから理性的になるのに6秒程かかるといわれている [1]。6秒待たずに突発的に発言をすると、思っている以上に強い口調や表現を用いてスタッフに指示を出し、相手に恐怖心を抱かせてしまう可能性がある。恐怖を感じたスタッフは指示された内容に集中することができず、パ

フォーマンスが低下する恐れがある。

怒りを感じた時は6秒をやり過ごすために、カウントバックという手法を使うとよい。100から自分が決めた数字、例えば3つずつ引いて「100・97・94・91」と頭の中で計算していくのである。計算に意識を向けている間に6秒をやり過ごすことができる。他にも、瞬発的な怒りからの発言を防ぐためにその場から別の場所へ移動する。また、1分間深呼吸するなどの方法もある。ぜひ、自分に合う方法を見つけ、瞬発的な怒りを表現しないことを習慣にしていきたい。

② 自分の中の思い込み「べき」を知り、多角的な視点を持つ

自分の怒りのきっかけとなる思い込み「べき(こうあるべき)」について考えてみるとよい。例えば「時間は守るべき」という思い込みがあるとすると、一見すると正しく思える「べき」も、他人が自分と全く同じように考えているとは限らない。例えば、待ち合わせの時間に5分遅れたとしても「まだ大丈夫」と考える人もいれば、「時間を守らないのは失礼だ」と感じる人もいる。人によって事柄に対する考えの正解不正解は異なり、多少の認識の差があったとしても「時間は守るべき」という考え自体は間違いではない。人によって重要視する度合いが異なるのである。大切なのは、自分の「べき」を押し付けるのではなく、相手の考えや立場を理解することである。さらに、状況によっても「べき」は変化する。例えば、普段は時間に厳しい人でも、相手が体調不良の場合には時間に遅れることを許容するかもしれない。

このように「べき」は変化するものであり、絶対ではないことを知る事が大切である。そして、自身やスタッフの「べき」を事前に把握することで、さまざまな捉え方があることを理解し、怒りを回避しやすくなる。

③ 変えられないものを受け入れ、解決思考を意識する

医療現場では思い通りにならない状況も多々ある。そのような状況で相手や状況を変えようと焦ると、無駄なストレスを溜めるだけである。怒りのコントロールで大切なのは解決思考で物事を考えることである。変えられることについては積極的に改善し、変えられないことは受け入れることが重要である。そのうえで、その状況の中で他の選択肢を探し、解決策を見つけることを考えるのである。例えば、スタッフのミスが続いた場合、「どうしてできないんだ!」と原因を追求する代わりに、「どこまではできていて、次は何ができるのか」を一緒に確かめていくとよいだろう。人に焦点を当てて問題を分析

し原因を追求すると「誰が悪いのか？」という犯人探しになってしまう。人の性格に焦点を当てるのではなく、起きた問題に焦点を当てることで、こちらがその人への働きかけを変えれば相手の行動を変えることは可能である [4]。

④ ストレスマネジメントを意識する

「怒りのコントロールで知っておくべきこと」で述べたように、怒りは第二次感情である。第一次感情が溢れ、コントロールできなくなった時に、第二次感情である「怒り」に変わってしまう。そのため、第一次感情のコントロールについても意識をすることをお勧めする。動物病院では日々の業務やスタッフ間のトラブルから多くのストレスを受ける。これらを自分なりにうまく解消することが重要である。

肉体面では、適切な食事、十分な睡眠、定期的な運動で体のケアを心掛けることが基本である。これらは体力を維持し、ストレスに対する耐性を高めるために欠かせない。また、精神的な面では、趣味や娯楽を楽しむことが有効である。例えば、好きな音楽を聴く、映画鑑賞をすることで気分転換を図れる。その他には自然と触れ合う時間を持つことや、家族や友人と語り合うことも、心のリフレッシュに繋がるだろう。これらのことを意識してストレス管理をする習慣を身につけていくことは大切である。

最 後 に

動物病院で働く人々をサポートし始めて、今年で18年が経過した。この間、多くの経験を通じて動物病院がどれほど心理的に大変な職場であるかを実感してきた。この仕事を始めた当初、業務に関わる中で、外部スタッ

フである私でさえも時にはメンタル不調に陥ることがあった。そのような状況で、人と人との関わりに諦めかけていた院内の雰囲気、何とか変えたいと強く願っていた。

その時に出会ったのがアンガーマネジメントと解決思考である。これらの学びは、私自身が精神的に疲れていた時期を乗り越える大きな助けとなった。現在、私が関わっているスタッフの中にも、当時の私のように精神的に疲れ果てている人が多く存在する。動物が好きで始めた仕事でも、上司とうまくいかず、職場での人間関係に悩み「辞めたい」と感じることは少なくない。価値観が多様化し、職場でのコミュニケーションが難しくなっている現代では、ストレスを軽減し、よりよい職場環境を作るためのスキルがますます重要になっている。これからも動物病院で働く方々のストレスを軽減し、それぞれが持つ本来の能力を発揮できる環境作りを目指して尽力していきたい。

末尾となりますが、このような原稿執筆の機会を与您にくださった日本獣医師会の皆様、そして獣医コミュニケーション研究会の皆様に感謝申し上げます。

参 考 文 献

- [1] 戸田久美：アンガーマネジメント，3，68，72，95，日本経済新聞社，東京（2020）
- [2] 厚生労働省：「明るい職場応援団」<https://www.noharassment.mhlw.go.jp>（参照2024-6-10）
- [3] 安藤俊介：上手なセルフコントロールでパワハラ防止自治体職員のためのアンガーマネジメント活用術，36，37，第一法規，東京（2019）
- [4] 青木安輝：解決志向の実践マネジメント，17，18，河出書房新社，東京（2006）