

人間関係論という学問は、E メイヨー、レスリーバーガーが行ったウェスタンエレクトリック社での**ホーソン工場**の実験から始まる。この実験では工場で温度、環境、騒音などを変化させ作業する職人たちの能率がどう変わるか実験を行ったところ、どんなに劣悪な環境で働かせても、すばらしい環境で働かせてもあまり業務能率に変化がなく、常にすばらしい能率を發揮した。

これを分析した結果、工場の職人たちは「自分たちは世界的な実験に参加している」という意志が能率を高めたと考えられ、

作業環境より人間の意欲、人間関係という部分が能率に大きく影響することがわかった。

この事により「人間とは経済合理性に基づく行動をするもの」という経済人モデルの考え方から、「感情によって行動、意思決定を行うもの」との前提に立った感情人モデルの考え方へ移行し、能率を高めるには感情へのアプローチが重要であると結論付けた。



誰もがいつも望んでいること

ダメ職員が優先的に考えてしまうこと

マズローの欲求三角



メイヨー&レスリーバーガー

生産性を向上させる要因となるのは仲間との感情

労働意欲は自己の職務、仲間からの感情により影響される

レスリーバーガー公式組織・非公式組織論

社内に組織する公式組織以外に非公式組織がある事を発見

マズローの欲求5段階説（欲求のピラミッド）●

生理的欲求→安全安定の欲求→社会的欲求→自我の欲求→自己実現の欲求

下次元が満たされると上を満たしたくなる。欲求は無限につづく。

マクレガーのX、Y理論

X理論：人間とは怠け者→監督管理 Y理論：人間は自発的 → 目標管理

Yは労働者の自主性尊重、労働者が高次元欲求を持っている場合は管理の優位性あり

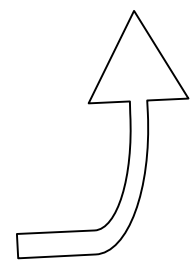
ハーズバーグの動機付け・衛生理論

人間には「自己実現欲求」と「不快回避欲求」の二つの欲求があり、「動機付け」と「衛生」と呼ぶ。不快回避欲求を充足しても不満足は減少するが動機付けは出来ないという理論。

木村・藤澤・雨宮のソシオン理論

集団力学や心理学的変数の測定研究の結果、人間関係の幾何学的分析を行う理論。

心の成り立ち、行動のロジックに「ネットワーク」の視点から迫る日本独自の理論。



患者の心理的特徴

心気傾向	気持ちが萎える状態。不安の増強。
自己中心性	病気のこと頭がいっぱいで他人の事にかまっていられない 気にかけてくれる事があたりまえ
依存性	誰でも自立心・独立心があるが、依存せざるを得ない状況となり、病気が治っても他人に依存し、社会復帰をしなくなる。
被暗示性	誤った宗教に凝ったり、他人の言う事を簡単に信じるようになる 軽く言われた言葉に絶望的な意味をみつけてパニックになる
猜疑心	医師の診断や治療に疑問を持つ。検査が間違っていると主張。 患者に不快感を与えない言葉の使用が必要 ・頑固だね → 粘り強いね ・根暗だね → 冷静沈着ですね ・神経質 → 注意深い ・臆病だね → 慎重だね ・注意散漫 → 視野が広い ・お節介 → 面倒見が良い ・自尊心が高い → 自立精神がある ・気分屋 → 天真爛漫
劣等感	健常者に対する劣等感をもつ。身体障害や慢性疾患患者に多い。
攻撃性	ヒトは理性により攻撃性を抑えている。疾患が抑制力を低くする。

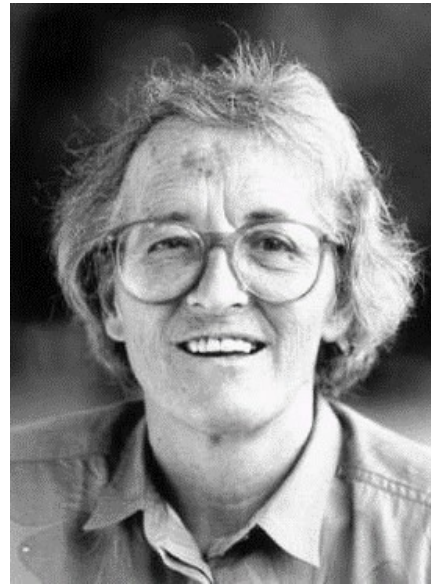
病気の経過と患者の心理状態 ●

発病初期	確定診断をされるまでの不安 病気に対する心理的動揺が最大の時期 患者は医師に聞かず、コメディカルに聞いてその態度を観察する
療養期	診断が確定し、治療に専念する時期 病気に対する心理的動揺はあまりない 自己中心性が強くなり、治療経過を気にして猜疑心も生まれる 攻撃的な性格になるのもこの時期
回復期	症状の回復もあり、精神的に安定する 社会復帰等に対する不安と治療中の依存・劣等感から抑うつ状態となる

死の受容に関する患者の段階

『死ぬ瞬間』(On Death and Dying) は医師のエリザベス・キューブラー＝ロスの著書。1969年に発表され大きな話題となった。

キューブラー＝ロスは200人の死にゆく患者との対話の中で以下の5つの死の受容のプロセスがあることを発見した。ただし、すべての患者が同様の経過をたどるわけではないとしている。



第1段階 「否認」

患者は大きな衝撃を受け、自分が死ぬということはないはずだと否認する段階。

「仮にそうだとしても、特効薬が発明されて自分は助かるのではないか」といった部分的否認の形をとる場合もある。

第2段階 「怒り」

なぜ自分がこんな目に遭うのか、死ななければならないのかという怒りを周囲に向ける段階。

第3段階 「取引」

延命への取引である。「悪いところはすべて改めるので何とか命だけは助けてほしい」あるいは「もう数ヶ月生かしてくれればどんなことでもする」などと死なずにすむように取引を試みる。神(絶対的なもの)にすがろうとする状態。

第4段階 「うつ状態」

取引が無駄と認識し、運命に対し無力さを感じ、失望し、ひどい抑うつに襲われなにもできなくなる段階。すべてに絶望を感じ、間歇的に「部分的悲嘆」のプロセスへと移行する。

第5段階 「受容」

部分的悲嘆のプロセスと並行し、死を受容する最終段階へ入っていく。

最終的に自分が死に行くことを受け入れるが、同時に一縷の希望も捨てきれない場合もある。受容段階の後半には、突然すべてを悟った解脱の境地が現れる。希望ともきっぱりと別れを告げ、安らかに死を受け入れる。

医療従事者の心構え

患者指向	医療施設は患者のために存在する。 → 医療倫理 4 原則（次回講義） ヒポクラテスの誓い ナイチンゲール憲章
接遇	医療はサービス業である。患者は医療施設を選択する。 患者にとっての不愉快はしてはならない。 ・服装、身だしなみ、挨拶、言葉遣い、態度
自己啓発	日進月歩の医療分野では不勉強は致命的 学術図書、学会、講演会、セミナーなどの活用が重要 常に自己研鑽の意思をもつ
他の医療従事者との協調	医療従事者すべてのチームワークで成り立つ パラメディカル → コメディカル
リスクマネジメント	安全な医療の提供が最優先 医療事故を知り、常に事故防止を心がける ハインリッヒの法則 → インシデント管理
経営感覚	日本の医療財政は破綻状態が続いている 医療保健制度を利用する全ての医療施設に経営改善の課題 常にコスト意識を持たないと病院は運営困難となる

人間関係について役立つ言葉や教訓 ●

対人関係について使う心

1. 話しかける。快活な挨拶ほどすてきなものは無い。
2. 陰気な顔は 72 の筋肉を動かすが、「ほほ笑み」には 14 の筋肉を動かすだけでよい。
3. 人に対しては、好意的で親切であれ。
4. 全身全霊を傾ける。万事が純然たる喜びであるかのように語り、また行動せよ。
5. 人に対して心から関心を示せ。努力すればどんな人でも好きになれる。
6. ほめる時には言葉を惜しまず、注意する時には思慮深く。
7. 他の人の気持ちを思いやること。それには感謝が返ってくる。
8. 他の人の意見を尊重せよ。あなたの言い分。相手の言い分。そして正しい言い分。
9. 常に人に何かしてあげられるように備えよ。人生で最も崇高なのは人の為は何をするか。

日常生活で使う一番大切な言葉

「間違いを認めます。」「立派な仕事をしたね。」「よくやった！」

「あなたの意見を聞かせて下さい。」「愛しているよ」「ありがとう」「私達」

そして一番大切でない言葉 「私」

言葉

軽率な言葉、それは争いのもと。
残酷な言葉、それは人を挫折させる。
辛らつな言葉、それは憎しみを引き起こす。
残忍な言葉、それは人の心を刺し通す。
優しい言葉、それは人との関係を円滑にする。
喜びに満ちた言葉、それは一日を明るくする。
愛情こもった言葉、それは人をいやし、祝福する。

世界の知識人が言った言葉

他の人の過ちは、自分の過ちを扱う時と同様に扱いなさい。
友の批判は、敵のお世辞よりも貴重。
口先だけのほめ言葉など、最初から何も言わぬがまし。
おいしい食事を出された後なら、どんな人でも、親戚さえも許すことができる。
嘘つきの友よりも、明らかな敵を相手にする方が楽。
親切でない人にこそ親切であれ。そのような人は、誰よりも親切を必要としているから。
恐れるべきもの、それは人の弱さであって、強さではない。
心には、目に達しない涙もたくさんある。
完璧さを要求するなら、まず、第一に自分にそれを要求すること。
骨董品とガラクタとの違いは、誰が誰に何を売っているかによる。
乳牛は乳を出すことを知っているが、優しい扱いを受けたら乳の出はもっと良くなる。
親切にしなさい。あなたが会える人は皆、困難と戦っている。
親切な行為が最も報われるのは、報われることなど何も期待していない時。
人の行いは、その動機を知るまで、決して裁いてはいけない。
人を裁くな。また人に早急にレッテルを貼るな。
最悪の場合でも善と悪との間の灰色と見なすこと。
困難な時に気前良くなれないなら、好調の時にも気前良くなれない。
自信を深めるための最高の要素、それは、何かを良くなせるという能力だ。
自信を得たなら、その後で謙遜を身につけるように努めよ。
有能な人間になる方法は、役に立ったアイデアを教えてくれた人を賛辞すること。
国際情勢でも、個人的問題でも、最大の悲劇は誤解から引き起こされる。
心が傾聴していない限り、頭は決して聞くことはない。
聞き上手であれ。
忍耐を持て。仕事ができるようになるまで訓練するのは時間がかかるのだと悟れ。
約束は守れ。それが信用と信頼を生む。
いつも問題を解決するのではなく、問題を未然に防げ。
真実を語れ。
早まって結論に到達すると、到達地点が誤っている可能性が高い。
人からほめられることで退屈した人は一人もいない。

口で色々言うよりも、行動で示す方がはるかに良いし効果的。
温和な言葉、その響きは軽やかだが、その効果には重みがある。
良い第一印象を与えるのに、二度目のチャンスというものはない。

悪いリーダー（ボス）と良いリーダーの違い

ボスは権威に頼るが、リーダーは部下の好意に頼る。
ボスは恐れを抱かせるが、リーダーは熱意をわかせる。
ボスは「私は」と言い、リーダーは「私たちは」と言う。
ボスは間違いを非難するが、リーダーは間違いを改善する。
ボスはやり方を知っているが、リーダーはやり方を示す。
ボスは「やれ」と言い、リーダーは「さあ、やろう！」と言う。

5月13日 質問

- ・将来、薬を開発する仕事に就きたいのですが、どうすれば良いですか。
→CRO(新薬開発支援)、やSMO(知見支援業務)をやっている会社をネットで探して面接しまくりです。●
- ・将来、警察関係でも働けますか。
→群馬県の場合「群馬県職員犯罪鑑識員採用試験」を受けます。他県では化学鑑定員等の名称です。
- ・海外で臨床検査技師の仕事はできますか。
→出来ますが、語学が堪能のほうがいいです。青年海外協力隊で活躍することもできます。
- ・臨床検査技師は安月給なのですか。
→組織の持つ価値観で違います。(オリヒロ最高)。公務員は正看護師・診療放射線技師と同じです。
- ・初めて見て感動した検査の機械はありますか。 → ヘリカルCTです。画像で説明します。●
- ・配属された検査室で最もキツかったのはどこですか。 →生理検査室管轄のCCU担当部署です。
- ・おすすめの検査室はどこですか。 →病理検査室です。国際細胞診を取得して活躍しましょう。
- ・臨床検査技師の知識を持っていることで、他にどんな職種につけますか。

→製薬会社・試薬会社・大学に編入して理科系の教師・民間の分析所、**食品会社の品質管理**など。

- ・臨床検査技師は就職難なのですか。

→病院就職はやや難しく、検査センターや食品品質管理なら結構入れます。選ばなければ結構あります。

- ・最初のほうの授業のスライドが見たいです。

→「株式会社まかせて」のホームページに掲載しました。「社長室」→「テキスト資料」→「makasete」

- ・検査技師として一番長かった部署はどこですか。

→技師長として7年やっているのが一番長かったです。

- ・研究職というのはどのくらい給料もらえますか。

→責任と重要性和学位などが影響します。私は生活がかかっていたので24万以上の組織でした。

- ・臨床検査技師の知識を持っていることで、どんな職種につけますか。

自己と非自己を選別するメカニズム(白血球型)を持つのが特徴で、これには大きな個体差があります

- ・一番やっかいな「がん」って何ですか。

→臨床の世界では、「がん」に順位を付けませんが、浸潤が速くて死亡率が高いのが「スキルス胃がん」です。

- ・すぐ胃が痛くなります。治し方を教えてください。 →わかりません。嫌ならば切り取りましょう。

- ・先生はどの検査が好きですか。 →病理検査で、いろいろな染色をするのが楽しかったです。●

- ・がん研究で何かわかったことはありますか。

→免疫チェックポイント阻害薬が開発され、がんが完治する社会が近づいています。

- ・授業中とてつもなく眠い時はどうすればいいですか。

→無理せず寝てください。私の授業は、静かにしているならば何をしてもいいです。

- ・臨床検査技師は就職難なのですか。

→病院に就職するならば、やや難しいです。検査センターなら結構入れます。選ばなければ

- ・先生は何の資格を持っているんですか。

→「臨床検査技師」「社会福祉士」「介護支援専門員」「超音波検査士」「社会福祉学修士の学位」

→「一級小型船舶免許」「自動二輪限定解除」「ハウジングライフプランナー」「福祉用具専門相談員」など

- ・臨床検査技師になって解剖がしたいです。 →病理検査室に配属か、法医学教室等で働いてください。

- ・四酸化オスミウムとありますが、詳しく聴きたいです。

→電子顕微鏡観察をするための組織固定液です。オスミウム染色・導電染色では4%濃度で使われます。

- ・体の疲れを取るにはどうすればいいですか。

→横になって安静・睡眠しかありません。そもそも疲れるまで活動してはいけません。

- ・テスト勉強はどうやったら点をとれますか。
→できるだけ小さな字で同じカンニングペーパーを何枚も作っていけば、当日 70%は頭に入っているはず。
- ・プリントをやっているだけで点をとれますか。黒字を中心に勉強すれば大丈夫ですか。
→まる覚えでなく、理解して覚えて運が加われば 95 点とれます。
- ・休んで授業が遅れてもテスト大丈夫ですか。 →テキスト資料を読んで理解していけばOKです。
- ・ニキビダニを育てるために必要なものは何ですか。 →特にはないです。適度な不潔さだと思います。
- ・バイクは何に乗っていますか。 →今のバイクは 51 台目です。スズキ VS1400 というやつです。●
- ・国債は返済できますか。医療費はどこまで増えますか。
→自民党政権だと無理です。お金のない老人が合法的に死んでいく制度になると思います。
- ・勉強に集中できません。どうしたらいいですか。
→好きなものに集中するのはわかりますが、好きでないものに集中する必要があるのでしょうか。
- ・100 キロ以上はデブではないんですか。
→デブという言葉は悪いイメージがあって好ましくないですね。「おでぶちゃん」「おでぶさま」がいいかも
- ・今までの最高年収は幾らでしたか。それで何をしましたか。 →3600 万円、超税金取られた
- ・クトゥルフ神話を知ったきっかけはなんですか。
→高校生の時に雑誌で知りました。あまりのめり込んでいないので詳しくないです。●
- ・ニャルラトホテプが好きです。 →パズドラにも出てきますね。●
- ・パチンコって何が楽しいのかわかりません。おすすめのパチンコ台はなんですか。
→私は、寿命が短くなる野球やサッカーやゴルフとかがなんで楽しいのかわかりません。
→今は「偽物語」「サイボーグ 009」「コジコジ」に夢中です。
- ・高血圧を抑えるのに一番良い食べ物は何か。 →塩を含まなければ何でも OK みたいです。
- ・テストがどういう感じなのか早く知りたいです。 →説明します ●
- ・とうふラーメンやショウガラーメンを食べたことがありますか。 →ないです。
- ・好きな飲み物はなんですか。 →ドクターペッパーとコーラに牛乳を混ぜて飲むのが好きです。
- ・何味のチロルチョコが好きですか。 →ミルク系。3 年ほど前に食べた、ぐでたまミルクがよかったです。
- ・GW中、パチンコ以外に楽しかったことはないですか。
→孫たちと外食、「白寿の湯」で一日中「夏目友人帳」を読んだ。
- ・海で救助された時のエピソードが聴きたいです。
→無謀にも台風接近の強風 (15m/sec) 時にウインドサーフィンをして、舞鶴から能登半島近くまで漂流。

----- 切り取り線 -----

5 月 20 日 経営管理 学籍番号 氏名

質問・感想・意見欄

