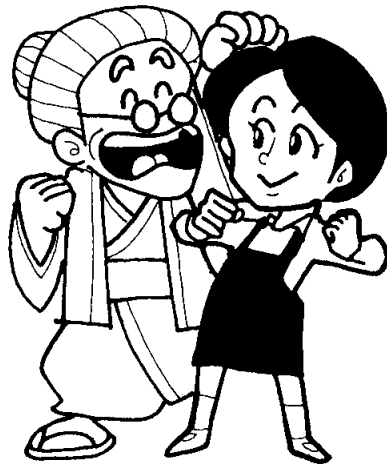


心をつなぐコミュニケーション



ヘルスカウンセリング学会公認心理カウンセラー

佐野幸子

「心をつなぐコミュニケーション」目次

I、素敵な自分になる為に

- | | |
|--------------------|-------|
| 1、自分を知ろう | 05-10 |
| ・ 本当の自分に気づく | |
| ・ 心の癖 | |
| 2、自分を好きになろう | 11-12 |
| ・ 自己成長への道 | |
| ・ 答えは自分が持っている | |
| 3、素敵に変身 | 13-14 |
| ・ 自分の感情に気づく | |
| ・ 三つの愛 | |

II、コミュニケーションスキルを身につけよう

- | | |
|-------------------------------------|-------|
| 1、ドラッグストアにおけるコミュニケーションの必要性 | 17-24 |
| ・ これからのドラッグストアの方向性 | |
| ・ セルフメディケーションの時代 | |
| ・ 地域のヘルスプロモーションをドラッグストアで | |
| ・ 縁側のようなドラッグストア | |
| ・ ドラッグストアでのコミュニケーションの必要性 | |
| 2、お客様との信頼関係を築く心に添ったコミュニケーション | 25 |
| 2-1 信頼関係を築く | 25-38 |
| ①自分を観察してみましょう！ | |
| ・ 外見 | |
| ・ 自分の状態を知ろう | |
| ・ お客様への配慮 | |
| ②店内の環境の整備 | |
| ・ 店の雰囲気 | |
| ・ 相談コーナー | |
| ・ モデル店 | |
| ③プライバシーへの配慮 | |
| ④スタッフ同士のコミュニケーション | |
| ⑤コミュニケーション第一歩 | |

2-2 情報を得るための効果的な質問の仕方	39-43
①閉じた質問、開いた質問を使い分ける	
②聴き方のポイント	
・観察	
・心に添った聴き方	
・お客様の気持ちを受け止めて聴く	
・話をフィードバックする（確認）	
・お客様に考える時間を与える	
・お客様の感情を感じて、共感する	
2-3 お客様のニーズを把握する為に	44-54
・ドラッグストアの店頭で	
2-4 お客様との豊かな情報交換が出来るように	55-56
・薬歴、生活歴	
2-5 お客様のセルフメディケーションを支える	57-60
2-6 ストレスが病気を作る	61-67
・良いストレス	
・悪いストレス	
・ストレスが病気を作る	
・生活習慣病を引き起こすストレス	
・ストレスを溜めやすい人、溜めにくい人	
2-7 ストレスマネジメント法	68-69
・ストレスを軽減する	
・ストレスとどう付き合ったらいいの？	
・ストレスマネジメント法	
2-8 お客様のセルフケアを応援し、地域社会への繋がりを得る	70-71
・地域活動を通して健康を地域へ発信	
・支援ネットワーク作り～癒しの場を作る	

心をつなぐコミュニケーション

きっと、あなたはいつもこう思っていないですか？

「人に親切にしてあげたい」

「周りの人たちにやさしく接したい」

「困っている人を助けてあげたい」

そして、人に感謝される仕事をしたいと思っていますよね？

心ではそう思っているのに、なかなか思う通りに行動を起こせないのです！

「人に感謝される」ということはどういうことでしょうか？

「あなたは親切な人です。」

「人に優しくできる人です。」

「いつも助けてもらってありがとう」

「すごい人」なのですよ！

と誰かに声を掛けて欲しいという願望が、あなたの心のどこかに隠れていませんか？

でも、親切にしたり、やさしくしたりしているのに、感謝されなかったり、

「すごいね！」って誰も認めてくれなかったら、どうしますか？

こんなに頑張っているのを「わかってほしい」と思いますよね？

あなたの心の中に隠れた小さな願望が、かすかに泣いています。

そして、いつの間にか「わかってもらえないなら、もういいや、止めちゃおう！」

という思いが生まれてくるのです。

そんな時、どういう気持ちになるのでしょうか？

「なんでわかってくれないのよ」と怒ったり、「自分は駄目だな～」と落ち込んだり

「一生懸命やっても、どうせ～」とあきらめたり！

多くの人々は皆、このように誉めてもらえない淋しさに負けてしまいます。

みんな同じです。

人に親切にしたり、やさしくするのって、簡単なようで、難しいものです。

でも、本当はやさしくしてあげたいし、誰かを助けてあげたい！

そして、それを認めてもらえなくても、「人にやさしく出来て良かった！」と自分が満足できればそれでいい、と思えるようになりたいですよね？

そうなれたときのあなたはきっと、素敵です！

そして、そんな自分なら満足できるでしょう。

でも今の自分にそれが出来るのでしょうか？そんな自分になれるのでしょうか？

不安ですね！

大丈夫！「素敵な自分」になりたいと思っているあなたはもう十分に素敵です

そして、素敵な自分になると周りが変わってきます。

自分を好きになると周りの人も心から愛せるようになります。

周りに気を遣いながら、人に認められようとしていた自分ではなく、自分らしい本当の自分を素直に表せるようになります。

そして人にやさしく、親切にして、たとえ感謝されなくても、自分で満足出来る自分になることが出来ます。

第 1 章

素敵な自分になる為に

1-1 自分を知ろう

《 本当の自分に気づく 》



人に愛されたことの無い人はどうやって人を愛したら良いのかわからないでしょう。
やさしくされたことの無い人は真のやさしさを知らないで育ってきてしまいます。
きっと全ての人が「人にやさしくしたい」と思っていることでしょう。
でも、人にやさしく出来る為には、まず、自分にもやさしくなれないと駄目なのです。
やさしくなりたいと思っているあなた、そもそもそんな「自分」ってどんな自分でしょうか？
あなたは「自分」を知っていますか？
いまさら、そんなこと聞かれなくたって、「自分」のことなんだから、わかっていますよ。
でも・・・多くの方は「本当の自分」に気がついていないのです。
自分の中には、自分でも知らない自分が存在します。
そして時々、「えっ？こんなことしてる自分って、自分なの??」と思うことはありませんか？
本当の自分って、何なのでしょう？
じゃ、今の自分は自分じゃないの？いいえ、今の自分の自分です。
ちょっと考えてみただけでもいろいろな「自分」がいます。

「弱い自分」～何をするにも弱気で、自信を持ってなかなか出来ない
「不安な自分」～何故かいつも不安で、落ち着けない
「不満だらけの自分」～どうせいつも自分は・・・もっとうるべきなのにといつも思う
「いつも人を当てにする自分」～出来なければ、誰かがやってくれるさ
「我慢ばかりの自分」～私が我慢すれば、みんなうまくいくのさ
「他人をねたむ」～いつも、あの人がばかり、良い思いをしている。
「他人に甘える」～疲れたから出来ない。やって・・・
「他人を攻撃する」～あなたのせいで私はこうなったのよ！あなたが悪いんでしょ！
「他人の同情を買う」～こんなけがまでして頑張ってるのよ
「すぐにあきらめる」～私があきらめれば、あの人は幸せになる
「周りを巻き込む」～私はこれをやりたいのだから、あなたも手伝ってよ
「他人に感謝されることで癒されている」～私は役に立っている。
「頑張って頑張って全速力で生きている」～自分の気持ちを自覚ないように頑張る
「決めたことがいつも出来ない」～いつもこうしようと決めるのに、どうして出来ないの？
「いつも同じまちがいを繰り返す」～また同じミスをしてしまった
「人にどう思われるかいつも気になる」～認めてもらいたい為に行動している
「自分の言いたい事をいつも言えない」～私がこんなこと言っは？といつも遠慮する。

嫌な自分ばかり出てきてしまったのではありませんか？

本当はここに挙げられたような自分でない自分になりたいと思っているのです。

「自分が頭でわかっている、どうしても変えられない行動」というものがだれにでもあります。

それは、自分では意識していないけれど、いつもある状況になると同じ行動を起こしてしまうという「心の癖」があるからです。

それに気づき、「心の癖」を治していくことで、自分が本当にしたいことを見つけていくことが出来ます。

では、どうしたらよいのでしょうか？

それは自分で探していかなければなりません。

過去から、今までの自分を見つめていくことで、「本当の自分」が発見できます。

そうすれば、人にやさしくする自分を見つけることができます。

そして、それを認めてもらえなくても満足出来る自分になっていくことが出来るのです。

まずは、どんな「心の癖」があるのかを知ることからはじめて見ましょう。

《心の癖》

人は無意識に「心の癖」を持って行動しています。

そして、その「心の癖」に支配されながら生きてきているのです。

自分の「心の癖」を自分で知ることによって、自分ではそうしたくないのに、何故かいつも同じような行動をとってしまうという今までの行動様式から、脱することが出来ます。

そして、自分が本当にやりたいと思う行動がとれるような自分に変わっていくことが出来るのです。

自分の「心の癖」を知るには、いつも同じような行動を取る時に、心の中で無意識に感じている「気持ち」や「つぶやき」を見つけてみましょう。

心の癖を追い出しましょう

さあ、あなたの「心の癖」がわかりましたか？

それに気づいたら、どうして自分はいつもそういう「気持ち」になって、そういう「つぶやき」をしてしまうのかを考えて見ましょう。

過去から現在までの自分を語り、見つめなおすことで、きっと答えがでてくるはずです。どんな時でも、答えは自分が持っているのです。

今度はそんな時どのようにしていったらよいのかを考えて見ましょう。

本当はどういう風にしてもらいたかったのでしょうか、本当は自分はどうしたかったのでしょうか？

また、答えを探しましょう。過去の自分とも話をして聞いてみましょう。

心の癖の追い出し方

01、あなたの心の癖は何でしたか？

- － どうせ自分は駄目なんだと諦めちゃう

02、いつもどのような状況の時に「心の癖」が出てきますか？

- － 問題があって、一人で解決しなくちゃと思った時

03、そういう時どんな「気持ち」になりますか？

- － 不安な気持ち

04、そんな時には心の中で、いつも何て「つぶやき」をしていますか？

- － どうしよう！

05、そんな状況は、きっと今までも何回もあったかと思います。ふっと考えてみて、浮かんでくる過去の状況がありませんか？ 思い出してみましょう。

- － 小学校の4年生の時かな？宿題がわからなくて、夜になっても出来なくて「どうしよう！」と思った。「明日、学校で先生に怒られちゃうかな？友達に馬鹿にされるかな？」と、とても不安だった。でも「いいや、どうせ自分は勉強ができないんだから、考えても無駄さ、」とあきらめて寝ちゃった。

06、本当はどうであったら良いのでしょうか？そんな時、誰にどのように言ってもらって、どういう風にしてもらったら、自分は満足できたのでしょうか？本当はどうしてほしかったですか？

- － お父さんが、「どうした？大丈夫か？宿題が終わってないの？教えてあげよう！」と言ってくれたら良かった。そして、怒らないで、一緒に考えながら教えてくれたらいい。そして「ほら、出来たじゃないか。お前はちゃんとやれば出来るんだ。自信を持ちなさい。」とって頭をなでてくれたらいい。

07、もし、そのような状況だったら、過去の自分は「うれしいな」と思いましたか？ 自分は「愛されていたんだ」と思いましたか？

- － お父さんはいつも心配してくれていたんだと思う。やれば出来るんだと言われてうれしい。頭をなせてもらって、愛されていたんだと思った。

08、でもその時は違いましたね。それではその時の自分はどのように行動してどう言いたかったのでしょうか？

- － お父さんはお酒を飲んで寝ていた。起こしたけど起きてくれなかった。その時にもっとしっかり頼めば良かった。
「お父さん、宿題がわからないから、教えてよ。ねえ、起きてよ。明日学校へ持っていかないと困るんだ。お願い、起きて！」 「お父さん疲れているの分かってるんだけど、明日帰ったら肩たたいてあげるから」

09、言いたいことが言えましたか？ 自分で満足できましたか？

- － はっきり、頼めて良かった。頼めばお父さんがやってくれることが分かった。

10、今度は、その時の相手の立場に立ってみましょう。どんな風にいってくれそうですか？

- － お父さんが「そうかぁ、明日肩たたき頼むな、」と教えてくれる。お父さんもうれしそう。

11、相手の気持ちも理解出来ましたか？ 心から感謝したり、愛したりする気持ちになれましたか？

- － お父さんが疲れていたのも思い出した。肩たたいてあげることも出来た。うれしい。お父さんいつも仕事大変だったでしょう？ありがとう。

12、過去の自分はいつもどのように行動していたのでしょうか？

- － その時の自分の気持ちと今の気持ちはどのように繋がっているのでしょうか？

13、今まで何が繰り返されていると気づきましたか？

- － 自分ひとりで頑張ろうとしていた。そして、できないといつもあきらめている。

14、本当は自分がどのように行動できたらいいと思いますか？

- － あきらめしないで、人に頼む事も必要。相手の立場、状況を考えながら。

答えが出たら、

15、本当に必要な行動が取れる為には、どのようにつぶやいたら行動出来そうですか？

今までの「つぶやき」を変えてみましょう。

- － あきらめしないで、頼んでみよう。

16、その「つぶやき」を心の中で言ってみてください。行動できますか？

駄目ならもう一度考えてみてください。

- － 大丈夫です。

17、さあ、今度は大丈夫ですか？ 自信を持って出来ますか？

- － 相手の立場も考えて、上手に言うようにします

「心の癖」を追い出しました。

その新しい「つぶやき」をいつも心の中に持っていてください。

「心の癖」が出そうになった時はいつもその「つぶやき」に登場してもらいましょう。

そうすれば、きっと今までの自分とは違う自分になれる。

1-2 自分を好きになろう



《 自己成長への道 》

本当の自分に気づかずに無意識のうちに自分の気持ちを抑えて行動していると心が疲れてしまいます。

そして、「こんなことは本当はやりたくないのに」とか「そんなこと言うつもりじゃないのに」と言う言動をとってしまうことがあります。

そんな自分を見つめてみると自分の本当の気持ちに気づいていきます。

嫌いな自分を認めて、本当の自分に気づき、「こんな自分は嫌だ!」と思います。

自分を好きになれない、と感じたときが自分で成長したいと思った時です。

その時は、悩み・苦しみます。心も身体も痛みます。不安になったり、極度に落ち込んでうつ状態になったり、眠れなくなったりすることもあります。

それは素敵な自分になっていく為の「心の叫び」なのです。

でもそこまでたどり着くには、大変な努力が必要です。

では、どのようにしていったらよいのでしょうか？

誰かに相談してみましようか？

ただ、相談しても話を聞いてもらって楽にはなりません。しかし、また同じ悩みがでてきませんか？

隠れた本当の問題を見つけ、本当の自分に気づいていないから、また繰り返してしまうのです。

問題を見つけて、どうしていききたいかを自分で考えていくことです。

《 答えは自分が持っています 》

人は、自分で考えてどうしてもやりたい、やらなければと思ったときに、その思いをわかってもらったり、心の癒される場にいることで、安心して自分の心の中をのぞくことができます。そして、心の奥にある今までは隠れていた小さな「願望」が見えてきて、この問題こそ本当の問題だと気づくことができるのです。

これは、自己成長への第一歩です。

でも、一步成長するとまた新たな自分に出会って、また自己嫌悪に陥ります。

それをいくつか乗り越えて嫌な自分も認めながら、やっと素敵な自分になっていきます。

時間はかかりますが、きっとあなたの好きな「なりたい自分」、「素敵な自分」と出会うことができます。

人間はいくつになっても成長できます。それに気づくかどうかです。

そして、素敵な自分になりたいという思いを持てば、きっと叶います。

自分と向き合い、過去の自分を見つめなおし、今までの人生脚本を修正してみましょう。本当はこういう風に生きてきたかったんだ。このような自分で居たかったんだ。というように、脚本を書き直してしまいましょう。そして、これからの輝く未来への脚本を作っていきます。きっとその通りになります。

過去の自分を癒し、愛情に溢れて育ってきた自分を作っていきます。

そういう自分だったら周りの人たちにも無条件の愛で包んであげることができます。

そして、希望に溢れた未来像を描き、それに向かって進んで生きたいという強い思いを持ってこれから行動していけば、きっと素敵な未来も実現できます。

自分で思ったように行動できないのは、自分自身で決めていないからです。

人にアドバイスを受けても実行するのは自分自身です。

だから自分で気づき、自分で決めて自分の思ったとおりの行動をとれるように、問題解決をしましょう。

そうすれば、自己成長への階段を登っていくことができるのです。

そして、素敵な自分と出会うことができます。

1-3 素敵に変身



《 自分の感情に気づく 》

人には、次の5つの感情があります。

「喜び」「不安」「怒り」「悲しさ」「苦しさ」

人は悲しみや苦しみがあるとき、何とかしたいという希望や期待が大きくなります。

そして、その期待の先が見えないと不安というストレスも生まれるのです。

しかし、この悲しみや苦しみや不安を乗り越えた時には大きな喜びが生まれてきます。

悩みや不安は、本当の原因がわからないから問題解決ができないのです。

隠れた本当の感情に気づくことにより、今、何が問題なのかを見つけることができます。

自分の感情を抑えて暮らしている人は、本当の感情が見えなくなり、本当の問題もわからなくなっています。

考えれば考えるほど見えなくなります。

感情は思考にはない、心のエネルギーを持っています。

心の強いエネルギーの源には、本当の問題が存在しています。

そして、その問題と向き合うことが、「素敵な自分」を作る為のスタートなのです。

《 三つの愛 》

人には大きく三つの心の欲求があります。

一つは人から認められたい、愛されたいという気持ちです。

「頑張ったね」「すごいね」と言って誉めてもらえるととてもうれしいものです。

そして、たくさんの愛情で育てられ、「自分は愛されているんだ」と思うととても幸せな気持ちになれます。

しかし認めてもらえないと悲しくなり、「認めてもらえない自分ってダメだな」と自己嫌悪に陥ります。

「どうして認めしてくれないの?」「どうしてわかってくれないの?」と不満を持ったりします。

「自分は愛されていないんだ」と思うととても悲しくなります。

幼児期の子供には、絶対的に必要な愛ですが、人はいくつになっても人に愛されたいし、認められたいものです。

そして、その愛情は温かい人を育てます。たくさんの愛情を受けた人はたくさんの愛情を周りの人にあげられる人です。

もう一つは自分を信じ自分の力でやってみよう、「自分で頑張ろう」とする気持ちです。子供がだんだん成長してきて、自我が芽生える頃、それを認めて、「自分でやってごらん」と暖かく見守って育てられてきた気持ちです。

自分を愛し、認めようとする自分への愛です。たくさんの愛で育てられると自分に自信が持て、自分への信頼も高くなってきます。そして自分でしっかりと行動できるようになります。素敵ですね。

自分なりに頑張り、いい結果ができれば、自信がもてたり、満足したり、次への勇気がわいてきます。でも、失敗すると「まだまだ努力が足りない。」と自己嫌悪や情けなさを感じたり、「自分は駄目なんだ」という無力感を感じたりします。

なかなか難しいことです。でもこの気持ちは自己成長へのバネになる気持ちです。

自信を持って生きていくことが、心のエネルギーになります。

そして、たくさんの愛情を受け、自分を信じる気持ちも満足されると人を無条件に認め、愛したいという気持ちになれます。

広い海のようにゆったりした大きな気持ちです。

第 2 章

コミュニケーションスキルを身につけよう

II-1 ドラッグストアにおけるコミュニケーションの必要性

《これからのドラッグストアの方向性》

今、規制緩和により、薬が売られているのはドラッグストアや薬局、薬店だけではありません。いつ、どこでも薬が買える時代です。

「コンビニ」や「スーパーマーケット」で、サプリメントや医薬部外品の化粧品、ドリンクと一緒に並んで売られています。臨床検査の血液検査キットまで売っているコンビニもあります。自宅に近く24時間営業という利便性から言っても消費者には受け入れられるところかもしれません。そして、インターネットでも薬が買えます。

自由競争、自由選択、利便性を追求していき、利益のみを優先していく傾向が医療の世界にも入り込んで来ているのではないのでしょうか？

消費者がきちんとした知識をもって選べるようなら、それも一つの方法かもしれません。

ドラッグストアにおいても、価格競争にも限度があり、品揃えもどこも似通ってきていて他を大きく引き離すというレベルには達しません。究極行き着く所は同じ方向となります。差別化はもう望めません。そして、今は、安ければいい、手軽に買えればいい、そして安い牛乳をかうついでに薬を買っていくという消費者を作っています。

今、ドラッグストアで薬を買うメリットがなくなってきました。

ドラッグストアはただ薬を売っていれば良いと思っただけでは、もう取り残される時代を迎えています。

ドラッグストアのこれからの方向を考えてみなくてはならない時期にきています。

消費者が求めている物は何でしょうか？ドラッグストアでは「健康」を売りたいと思います。

「未病」の段階から支えていくお手伝いが出来るのは、身近なドラッグストアではないでしょうか？

健康を売り物にした商品は数知れずあります。医薬品だけでなく、健康食品と称してさまざまな商品が溢れ、またあらゆるグッズが基準なく売られている現状があります。

それをプロの目と知識で選んで差し上げるのがドラッグストア勤務者の役目です。薬剤師でない勤務者もそのお手伝いが出来るように積極的に学ぶことが必要です。

健康を担うセルフケア、セルフチェックのためのものは医薬品だけではなく、広範囲に及んでいます。全てのものを提供していけるドラッグストアを作っていくために、努力を重ねていきましょう。

そして、病気にならないように、未病の段階からの知識を提供し、セルフメディケーションを支えていくこともドラッグストア勤務者に期待されていることではないでしょうか？

医療機関に毎日通うことはなかなか難しいことかと思えます。

しかし、地域のドラッグストアなら、それも可能です。

医療機関での生活指導や栄養指導を満足いくように自分で実行していく為のお手伝いをしていくにも、最適の場所です。

これからは、医療機関との連携を図って、お客様、患者様を支えていけるようなドラッグストアが必要とされてきます。

そして今、人々が求めている物、それは温かい人と人とのふれ合いではないでしょうか。

人の心の温かいぬくもりは、どんな薬より効くことがあります。

優しい言葉、親身になって心配してくれる人、何も言わずに肩に置かれた手の温かさが心の隙間にふっと入り込んでいきます。「手当」という言葉は、そこから来ています。

小さい時に、お腹が痛い、と言って、お母さんの手でさすっててもらっただけで、痛さが消えた様なことはありませんでしたか？

そして、人々はそれぞれのライフスタイル、ライフステージを持っています。

考え方、感じ方も皆違います。

一人一人に合ったオーダーメイドの内容で、全ての人々を支えていけるドラッグストアを目指してみましよう。

《セルフメディケーションの時代》

医療費も高騰し、近い将来年金も介護保険も何処まであてになるのか分からなくなってきました。

健康で長生きするために、病気になってから医療機関で治療をするという受け身の姿勢ではなく、病気にならないように積極的に自分で健康を作り、守っていく事が必要とされている時代を迎えています。

今、各人の健康を自分で守っていくというセルフケアの考え方が普及しつつあります。「セルフメディケーション」という言葉が耳慣れてきて、人々は「健康」への意識を高めています。自分で健康を守っていく為にはどのように考えたら良いのでしょうか。

「セルフメディケーション」とは、どういうことなのでしょうか？

セルフメディケーションとは・・・？

「自分の健康は自分が守る」ということです。健康寿命を延ばす為、健康を保つ為に、自分で自分の健康状態を把握し、悪くならないように管理していく。健康の維持増進を図るためにはどのようにしていったら良いかを積極的に学び、実行していくこと。そして、一般医薬品やヘルスチェッカーを用いて、個人が自らの判断に基づき、健康の維持増進を図り、自己治療する。ということです。医者に掛かりながらも自分で積極的に治療に励むということです。

お客様が知識を得ることで、病気の怖さを知り、病気にならないように気をつけようと思うことが、セルフメディケーションのスタートです。

ドラッグストア勤務者としては『健康日本21』に添って、適切な情報提供をすることが必要です。

『健康日本21』の基本理念

「全ての国民が健康で明るく元気に生活出来る社会」の実現を図るため。早世（早死）を減少させ、痴呆や寝たきりにならない状態で生活できる期間（健康寿命）を延伸させることなどを目標に、個人の力と社会の力を合わせて、国民の健康づくりを総合的に推進します。

お客様のセルフチェックをお手伝いし、セルフメディケーションの範囲を導いてあげることが重要です。そして、その為の手段を提供し、健康食品などの品質を見極める目を持っていないければなりません。お客様が自分の状態を理解し、それにあった対処法を選び、自分で選択できるようにフォローしていく事がドラッグストア勤務者の仕事と考えます。

そして、お客様の病気に対する予防や治療の意欲を支えて、積極的にセルフメディケーションを継続していただけることを支援していかねばなりません。

セルフメディケーションと生活習慣病

いわゆる「生活習慣病」とよばれる殆どの病気は「生活習慣」を改善していけば予防することが出来、進行も遅らせることが出来るのです。

セルフメディケーションの大きな意義がここにあります。まさしく「生活習慣病」は、セルフメディケーションしていかなければならない病気です。

体重計、体脂肪計、内臓脂肪計、血圧計、心電計、尿糖、尿蛋白、血糖測定計等、セルフチェックをしながら、自分の状態を管理しつつ、医療機関にも通い、食事や運動の生活習慣を見直し、健康的な生活を心掛けながら、一生管理し続けなければなりません。

生活習慣を改善しなさいと言われて久しいですが、改善すればよいということはわかっているも、それが出来ないから、生活習慣病がこんなに増えて問題になっているのです。

では、どうしたら不健康な生活習慣をやめることができるのでしょうか？

それを一緒に考えていきたいと思います。

病気との戦いを一人でやっていくのは、大変なことです。

今までも、そうして頑張ってきたから病気になったのですから。

それを応援していくのが身近な「ドラッグストア」の役割と考えます。

《地域のヘルスプロモーションをドラッグストアで》

ドラッグストアは、地域に根ざし、老若男女、それぞれのライフスタイルに合わせたセルフメディケーションを支え、積極的にリーダーとなって、地域のヘルスプロモーションをしていくことを期待されています。

今、家庭教育の低下が問われています。子供の問題だけでなく、高齢者の一人暮らしが増えるなど、介護の問題に至るまで地域の教育力を必要とされています。

地域の底力として、地域に根ざしたドラッグストアへ期待される範囲は広いと思います。

地域のネットワーク作りをし、地域活動を通して、健康に関する知識や情報を提供していきけるようにしていかなければならないと考えます。

お客様のセルフケアを応援しながら、地域社会への繋がりを得ることが出来ます。

健康発信地として地域活動を応援していくことで、地域住民からの需要が広がり、健康を支える『地域に根ざしたドラッグストア』としての広がりを得ることが出来ます。

そして、真の『かかりつけ薬局』としての地位を確立していくことが出来ます。

「あそこのドラッグストアに行くと何故か元気になれる」そういうお店を人々は求めています。その為には多くの人々を支えていくことが出来るコミュニケーション能力を有する人材を育成していく必要が不可欠となってきます。



《縁側のようなドラッグストア》

そして、今人々が心から求めているものはなんですか？

それは、現代社会に失われつつある、人間通しのふれ合いではありませんか。

最後はやはり、生身の人間との交流が勝負になってくることと思います。

共に笑い共に泣く。「喜怒哀楽」を分かち合うふれあいを人々は求めています。

忙しい日常生活の中で、ふっと安らぎを求めたくなることがあります。

その役目を担っていくのは、人々の「健康」を支えていく地域のドラッグストアであると考えます。

地域の井戸端会議の場としての存在も含めながら、健康の発信地としてコミュニケーションの拠点となりうるドラッグストアの存在は、今後大きく広がっていくことと思います。

* * * * *

一人暮らしのおばあちゃんが、いつも花を一輪届けてくれます。

「私を忘れないでね」という無言のメッセージが伝わってきます。

* * * * *

家族に見放された、見かけは頑丈で、こわ〜いおじさん。いつも怒鳴っていました。

本当は弱い自分を隠そうとして、必死です。でも時々ふっと本心が見えることがあります。

ある時、肺癌を煩い入院しました。そして、術後まもなく、病院を抜け出して来ました。

寂しくて仕方がなかったのです。誰も見舞いにも来てくれません。

「もう長くはない」と自分でもわかっています。家族の話をしていきました。

病院に戻りたくないと言いました。

でも、2～3日家にいて、病院に戻りました。

そのまま帰ってこられませんでした。

* * * * *

*仕事に疲れたサラリーマン、家にも帰れず、立ち寄って来ます。

本当は買い物なんかしなくてもいいんです。

でもそのついでに、話を聞いてもらって、元気になって帰っていきます。

* * * * *

そんな役割もドラッグストアに求めてみたいと思います。

II-2 お客様との信頼関係を築く心に添ったコミュニケーション

ドラッグストアでのお客様との豊かなコミュニケーションを得るために、コミュニケーションの基本を学びましょう。

II-2-1 信頼関係を築く

お客様に信頼され、まず、話をしようと思ってもらう為の第一歩です。

信頼関係を築くことはそう簡単なことではありません。

でも、あなたの人柄と誠意はきっと伝わります。焦らないことです。

お客様も最初は様子を見ながら、

「この人はどんな人かしら？」

「私の話を聞いてくれるかな？」

「変なことを言うと笑われるだろうな」

「どの位の知識があるんだろう？」

といろいろ考えながら、少しずつ近寄ってきます。

わざと無理難題を押し付けてきて、対応を見るとか、いきなり怒鳴ってみたり、または無視する。逆にお世辞をつかってくる。いろんな形で自分を売り込んできます。

中には、自分では近寄れなくて誰かが話しかけているのを遠くから見て観察する、と言う人もいます。良いにしろ悪いにしろ、何らかのアクションを起こしてくるということは、関心があるということです。

"そんな時には、どのように接していったら良いのでしょうか?"

お客様は何らかの問題を持って来店しています。それを解決して笑顔で帰りたいのです。そんな気持ちをわかって接していけば、結果は自然に後からついてきます。

自分がお客様だったらどのようにしてほしいかを考えていけば良いのです。

《1、自分を観察してみましょう！》

自分の家にお客様が見える時、どのように装いますか？

大事な人に会いに行く時、どういうことに気をつけて身支度するのでしょうか？

そして、その人にはどういう風に接しますか？

そんな風に考えてみてください。

<外見>

見た目というのはかなり大きなポイントです。立ち方一つでその人がわかります。

きりっとした態度、それでいて人を寄せ付けないような冷たさを感じさせてはいけません。明るく清潔感があり、やさしそうな表情、ふわあっとした暖かい、相手が話しかけやすいと思える雰囲気を持っていなければなりません。

笑顔が素敵で（これはポイント高いですよ！）、癒されます。

服装は足元の履物までチェックしてみましょう。

清潔な白衣の下は、華美でなく動きやすい服装が望ましいです。男性はきりりとネクタイを結び、女性は胸元があまり開いていない方が良いでしょう。

履き物も出来ればサンダルでなく、靴の方が動きやすいし、見た目も良いですね。

お化粧、髪型、色合い、装飾品に至るまで、相手はしっかり観察しています。

お店に立つのにふさわしいスタイルがありますよね。歩き方やお辞儀作法、に至るまで気を付けられると良いですね。

話をしているときの顔や目の表情、声の調子、相手との距離・身体の向きまで、影響してきます。気持ちは表情に現れます。相手の方をきちんと向いて、視線は相手と合わせて話しましょう。言葉よりも声の調子に真実は隠されています。

毎日、自分の状態を鏡に写してからお店に出ると良いです。

そして、時々笑顔の練習をしてみましょう。

<自分の状態を知ろう>

いつも「I am OK」の状態を望みましょう。

自分の心が健康でなかったら、お客様の健康は支えられません。

自分に余裕を持って、お客様に接していきましょう。

そして、「You are OK」の自分を作りましょう。

自分がOKであれば、相手の話をそのまま受け止めて聞くことができます。

「そして相手のこともOKだからどんな事でも聞くよ」というのが良いコミュニケーションが出来る為の基本です。

「1 + 1は5」と言われても「1 + 1は5」とあなたは思うのですね。

と言って聞くことが出来ると相手はその次の話もしてきます。

「違いますよ、2ですよ」と即座に言われたら相手は聞いてもらえないと思って、もう話をしなくなります。

まず、相手の話をそのまま受け入れて聞きましょう。

考え方や感じ方は皆違います。

それでも、「そうですね。そう思うのですね。」と言われるとうれしいですよ。

とかく自分の物差しで測りたくなるものです。自分の価値観を押し付けたり、常識的判断を強いることなく、全て受け入れて聞きましょう。

また逆に、相手に気後れして、言いたいことも言えなかったりすると良いコミュニケーションは成り立ちません。

コミュニケーションはお互いを認め合うことから始まります。

心も時間も余裕を持って望みましょう。時間が気になると相手の話に集中できません。お客様の心の準備を待てる余裕を持ちましょう。無理せず、お客様が「I am OK」になるまで、私はいつでも待ってますよ。と言うメッセージを出しながら辛抱強く待てるように。そして、自分の心に余裕がないとお客様の心を支えてあげることはできません。

今回準備が整わなかったら次回を待てるような心の余裕を持ちましょう。

自分を受け入れてもらって安心出来る場があると人は自分を出せるようになります。

でもお店の中で最初からその関係をつくるのは難しいです。

お客様の非言語のメッセージを観察してみるのがよいでしょう。言葉を掛けて欲しそうだなという様子は何となくわかるものです。でも、最初から頑張らず、焦らずにやってみましょう。

その為には、薬に関することや自分の持っている知識を伝えなければと

思わずに、一般的な会話から入っていきましょう。

いわゆる「無駄話」と思われるかもしれませんが、そんなところから、お互いを観察しながら、コミュニケーションがとれるようになっていきます。

最初は天気の話でも良いですし、

「そのスカーフ素敵ですね！」でも良いのです。

人はお世辞だとわかっていても誉められると悪い気はしないものです。まして、本心からそういっているのが分かればもっと喜ぶます。私に関心をもってくれたと思うだけで、お客様は認知してくれます。

店員 「そのスカーフ素敵ですね！」

お客様 「あ、そう？ちょっと派手かと思ったんだけど、」

店員 「いいえ、素敵な色合いで、とてもお似合いですよ。遠くから見ていて、素敵なのでつい、お声を掛けてしまいました。私の好きな色なのです。」

お客様 「ありがとう、実は私も気に入っているのよ。ところで、今日は、少し風邪っぽいかな？
と知っているんだけど、どんなお薬がいいかしら？」

と言う風にきっと会話がつながっていきます。

<お客様への配慮>

お客様の状態を早くキャッチできること。

常に背中にお客様を感じながらいなければいけません。何かあったら、すぐに対応できる知識・能力を持っていることです。

できれば、問題がおきないうちに対応できること。そして、対応できないことへの判断が早くきちんと出来ること、自分で出来る範囲を把握していることが必要です。

自分の力量を超えて対応しようとする大きなトラブルになることもあります。

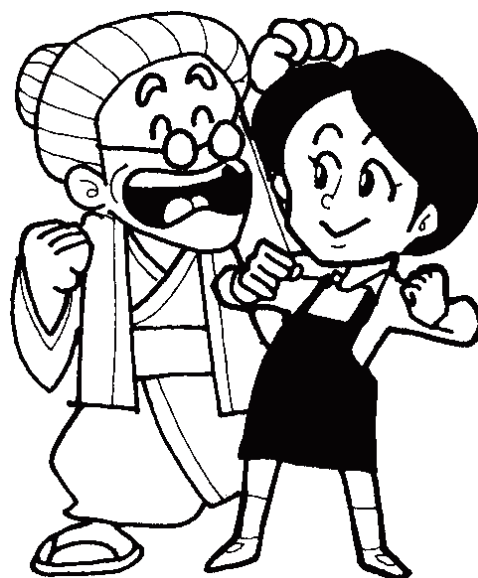
そうならないうちに、対応できることが良い対応です。

抱え込まないで、手助けを求める、専門家に紹介出来るということが必要です。

そして、次のことも大切です。

お客様の年齢に合わせた態度と言葉遣いをしましょう。

「親しき仲にも礼儀あり」です。



《2、店内の環境の整備》

家にお客様が見える時、どうやってお迎えしようと思いますか？

まず、お掃除をします。そして、散らかっている物は見た目に整然と片付けて置きます。通路も通りやすいようにしておきますよね。照明が暗かったら蛍光灯を取り替えるなど対処します。大事な商談だとすれば、話が漏れないように配慮し、ゆっくり話ができるように気を遣いますね。

<店の雰囲気>

明るく清潔感のある掃除の行き届いた店内、色調や照明も影響します。

どこに何があるのかがわかりやすく整然として系統立てた陳列、見渡せる店内。

お店に入っただけで安心感が得られます。どこに何があるか探すのに時間が短縮できます。

お客様は忙しい中いらしてくださっているということを忘れないように。

加えて豊富なしかも厳選された品揃え、正確で見やすい内容表示、出来れば類似品目の違いを明らかにするなど一目で理解できるように表示してあると良いですね。

お客様はなるべくなら、自分で選びたいという気持ちがあります。

見ればわかる内容なら、わざわざ聞くこともないと思っています。

聞きたいことは、それ以上の内容についてです。

<相談コーナー>

『相談コーナー』には、多種多様な情報提供ができることがわかるような掲示やパンフレットが置いてあることによって「何かあったら、ここにすれば情報が得られるな。相談するならこの店だ」と認識されます。

その時は利用しなくても、後に相談コーナーの利用の為に来店することがあるでしょう。ゆとりを持ってリラックスできる空間があり、相談者の写真入り自己紹介などが提示されると安心感がありますよね。その中にプライバシーを守れる場所～安心して自分のことを話せるようなプライベートスペースが設けてあると、もっと素敵です。

<モデル店>

コミュニケーションのとれる薬局とは？

お客様と上手くコミュニケーションを取る為には、お客様が安心・リラックスできる店内の環境が必要です。

開放的で入りやすく、気持ちの良い店内なら、お客様はリラックスして店員・薬剤師とコミュニケーションを取ることができます。

ここで、前述の内容に加えてさらに以下の点を考慮したモデル店のイメージを紹介します。

商品陳列棚

入口付近の棚の高さが低く、店内全体を見渡すことができれば、商品を探しやすく、リラックスして店内を歩くことができます。もちろん、分かりやすく商品を陳列することも大切です。

休憩スペース（ラウンジ）

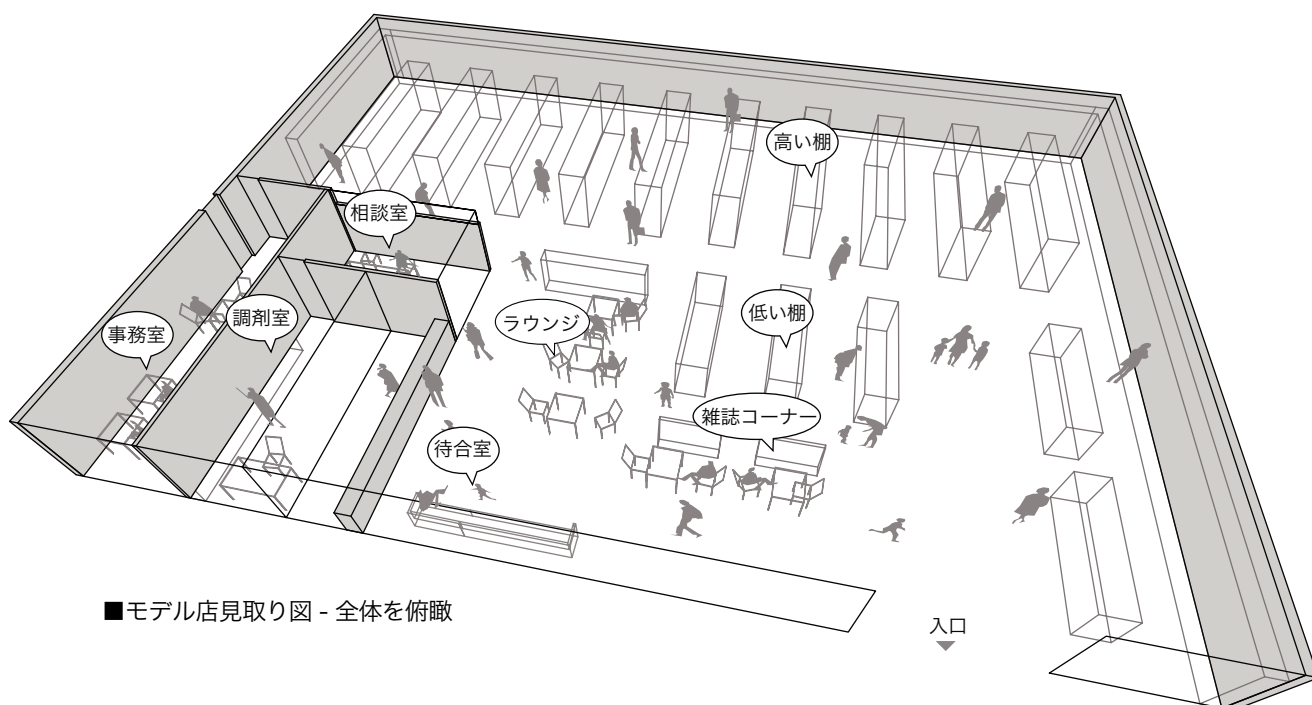
休憩できるスペースもあったほうがいいでしょう。休憩スペースは、簡単な相談の為のスペースにもなります。

また、休憩スペースを待合室と一緒にすることで、商品陳列のスペースと調剤のスペースを緩やかに繋げることができ、広々とした開放的な雰囲気をつくることができます。

安心できる相談室（プライベートスペース）

他人に聞かれたくない内容の相談に来るお客様の為に、プライバシーの守れる相談室があるといいでしょう。

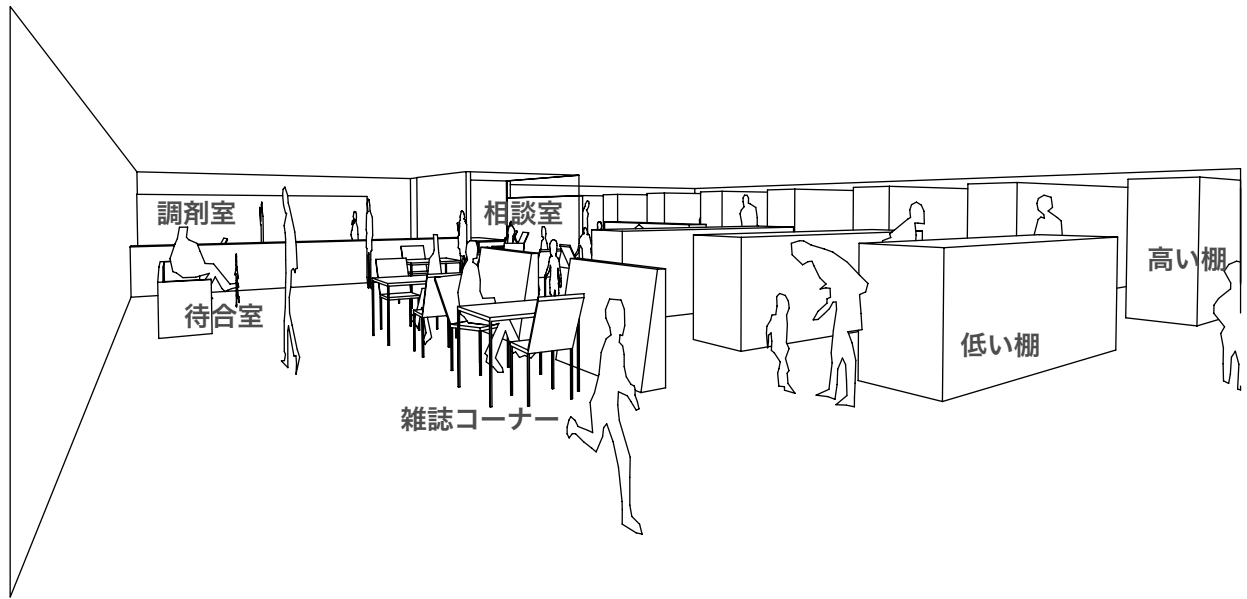
しかし、閉鎖的な雰囲気相談室では気軽に相談に行くことはできません。プライバシーは確保しながらも、開放的な相談室である必要があります。



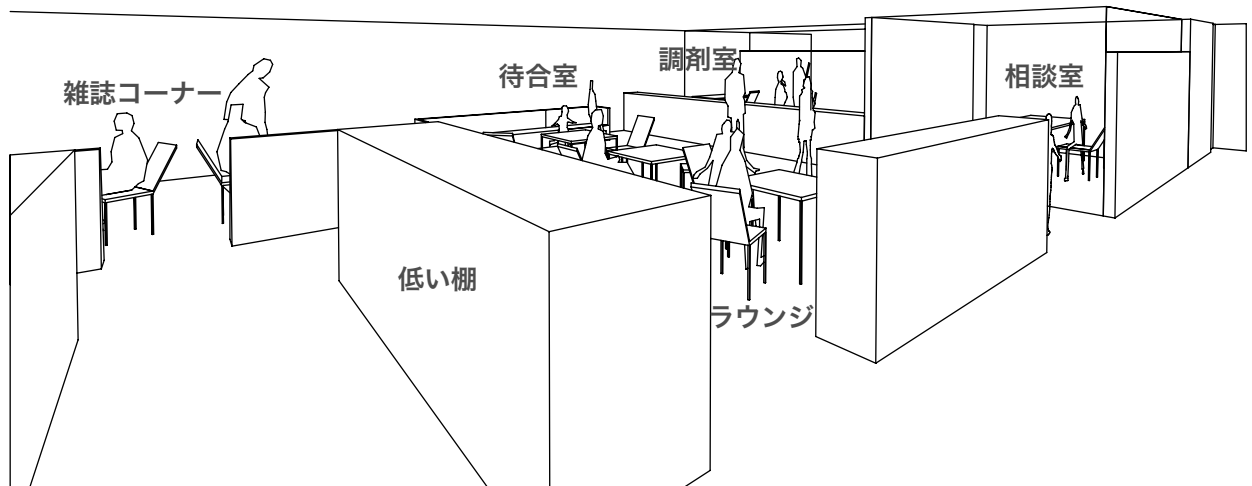
縁側のような薬局

縁側に腰をかけて友人や家族とお茶を飲むような、そんな雰囲気の店構えであれば、日常的に、気軽に薬局に来て話ができるのではないのでしょうか。

雑誌コーナーや、休憩・相談ラウンジ、調剤室、商品…、薬局の全ての要素が外から見ることができ、ふらっと気軽に立ち寄れる縁側のような様子の薬局。そんな薬局が今求められています。



■モデル店内観 - 入口から店内を見る
 「店内を奥まで見渡せる」イメージ



■モデル店内観 - 店内奥から相談・休憩スペースを見る
 「商品陳列スペースと調剤室／相談・休憩スペースが一体である」イメージ

《3、プライバシーへの配慮》

環境、言語に注意しましょう。

理想的なスペースが得られない時には、椅子の向きの調節や身体の向きを調整する、顔を近づけ、声の調子を落として、などでもプライベート空間を演出できます。

プライバシーへの配慮があるかないかで、お客様との話の内容が全く違ってきます。

お客様が安心して自分のことを話せる事が出来、より一層信頼度が増します。

そして、お客様の満足度が上がります。

お客様の話を聴く時には常に「守秘義務」を持って聴かなければなりません。

これはどんな時でも、どんな場所でも肝に銘じておいてください。

そして、お客様の言いたくないことまで、聞き出さないように。

無理に聞き出さなくても、言いたくなかったときに自然と出てきます。

それまで待ちましょう。

また、自分勝手な憶測で話をしない。過度な感情移入をしない。など注意しましょう。

《 4、スタッフ同士のコミュニケーション 》

何気なくスタッフ通しで会話をしている時でもしっかりと観察されていますから、無駄話しながら、笑うなどはしないように気をつけましょう。

お客様によっては、自分のことを笑われたと思いい良い気持ちがないものです。

また、お店の品格を疑われるようなことのないように、言葉の使い方は気を付けましょう。目上の人には、きちんとした態度と言葉遣いをしてください。

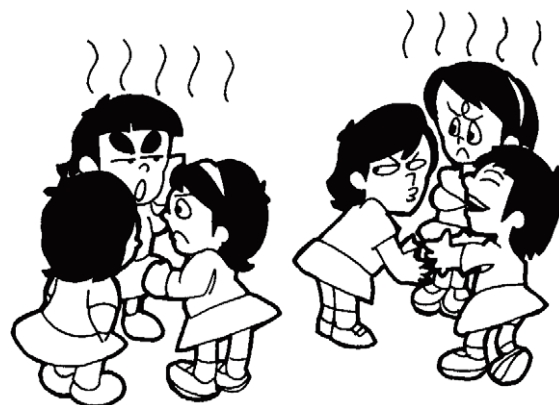
そして、スタッフ通しのコミュニケーションがうまく出来ているか、連携がとれた行動をしているか、それはお店の雰囲気につながります。

そして、次のことを持ち合わせていることが大切です。

コミュニケーションを大事にし、お客様と積極的に関わろうとしていること。

自分以外のスタッフへの気配りもでき、教育できること。

周りの雰囲気を察することが出来、臨機応変にそれに応じた行動をとれること。



《5、コミュニケーション第一歩》

最初は、こちらから話しかけて見ましょう。

自己紹介するなど、お客様に安心して話をしてもらえる雰囲気作りも必要です。

リラックスしてもらうように、警戒心を取る効果もあります。

時間の余裕を持ち焦らずお客様の話に耳を傾けましょう。そして、「売る」という気持ちでなく、あくまでもお客様の話を聴いてお客様が選ぶお手伝いをする。という気持ちで、声を掛けてみましょう。

話しかけるタイミングもお客様が入っていらして、すぐに「待ってました！」と言うような声がけは止めましょう。

でも、初めの「いらっしゃいませ」の言い方一つで変わってきます。

必ず、お客様の方に身体を向けて、しっかりと目を見て笑顔で言いましょう。

そして、深々とお辞儀をしましょう。

「ここのお店なら大丈夫」と思っただけのように。

この一言で、お客様のそのお店の第一印象は決まります。

今、これが欠けているお店が多くあるように思います。

忙しいのはわかりますが、皆、下を向いて仕事をしたまま、声だけ出しています。

広いお店は無理かもしれませんが、せめて入り口の近くにいる人は気を付けてください。

そして、お客様の様子を感じながら仕事に戻ってください。何を探しているのか、迷っているのかという様子をうかがいながら、お客様の気持ちや行動に邪魔にならないようなタイミングを見計らって、次の声を掛けてみましょう。

「何かお役に立つことはありませんか？」

お客様に反応が無ければ、一呼吸置いてから、「もし、何かございましたら、いつでもお声掛け下さい。」とすぐに引きましょう。この一呼吸が大事です。相手に考えてもらう為のわずかな時間です。少なくとも多くてもいけません。

そして、お客様は、次の2通りの考えかたを持っています。

(声を掛けてもらえば何か聞けるのになあ) と思っている人と

(自分で選んでいるんだから、余計なことは言わないで) と思っている人がいます。

でも後者の人でも、もし選べなかった時に、声を掛けていなければそのまま帰ってしまうかもしれません。気に入らなくてもこれでいいやと妥協して買って行くかもしれません。声を掛けていれば、向こうから声を掛けやすくなりますから、お客様の様子をみながら、嫌がられないように声を掛けることは必要なことです。

そしていつでも声を掛けてもらえるような姿勢でそっとお客様をうかがいながら、待っていきましょう。

(お客様の思うように選んでください。でも必要ならお傍におりますから、いつでもお声掛け下さい。)

というメッセージを心の中で送りながら、お客様が信頼して話をしてきてくれるまで待ちましょう。

そして、それ以上は無理に声を掛けないように、また次の機会を待ちます。

でも最後にお客様がご自分で決めてお帰りになるとき、

「お気に召すお品物が見つかりましたか？ 良かったですね。お役に立ててうれしいです。

またのご来店をお待ちしております。ありがとうございました。」

と笑顔でご挨拶するのを忘れずに。

もし、お客様の気に入る物が無くお帰りのときは、

「申し訳ございません。お気に召すお品物がございませんでしたか？せっかくいらして下さったのにお役に立てなくて残念です。がっかりなさいましたでしょうか？もしよろしかったら次回にはご用意しておきますが、どのような物がご入用でしたか？」

とお尋ねすることも必要です。でもこれは押し付けがましく受け取られてしまうこともありますので、お客様の反応を見ながら、細心の注意を払いお客様の気持ちに添って対応して下さい。そして、お買いあげがなくても

「ありがとうございました。またのご来店をお待ちしております。」

と丁寧にお見送りしましょう。

お客様の必要なときにその必要な要求にいかに的確に応じられるかということが求められています。

そして、お客様のご要望をどれだけ理解できるか、こちらのお話をどれだけお客様に伝えられるか、にかかってきます。

また、それによってお客様がどう判断してくださるかということも影響するでしょう。

でも、相手からの評価ばかり気にしていると良い対応は出来ません。

自分を信じてお客様を思っの心からの対応はきっとお客様の心にも響きます。

それ故にコミュニケーション能力の向上が求められています。

II-2-2 情報を得るための効果的な質問の仕方

《 1、閉じた質問、開いた質問を使い分ける 》

■ 閉じた質問 – 「はい」「いいえ」で答えられる質問

例 Q：お腹が痛いのですか？

A：はい

■ 開いた質問 – いろんな答えかたが出来る質問

例 Q：どのように痛むのですか？

A：きりきりした痛みです。昨日からかなり痛みます。

開いた質問

思ったこと感じたことを自分の考えで自由に話せる。

話しているうちに自分の考えを整理できる。

相手から、話がたくさん聞けるので、内容を理解しやすい。

話が広がっていき、気持ちが伝わりやすい。

反面、

話の苦手な人にはどのように話して良いか難しい。

必要な話以外が長くなる。

信頼関係が出来てないと話しにくい。

閉じた質問

簡単に答えられる。

短時間で必要な情報を得ることが出来る。

気持ちや考え方を伝えにくい。

反面

話を聞いてもらえないという気持ちになる。

たくさん聞かれると嫌な気分になる。

何も考えないで機械的に答えてしまう。

などの特徴があります。

両方の質問の仕方を臨機応変に使い分けることが出来ると良いですね。

説明をして、お客様が理解できたかを確認する場合

*閉じた質問だと・・・

店員 「このお薬は食間に飲んでください。わかりましたか？」

お客様 「はい。」

わかっていなくても、「はい」と答えることが多い。

わかりましたか？と聞かれたときに「いいえ」とはなかなか言いにくい。

*開いた質問だと・・・

店員 「このお薬は食間に飲むようにお話しましたが、どのようにご理解いただきましたか？」

お客様 「食事の間ですよ。食事の最中ですか？あれ？何か変ね。」

自分がどう理解したかを説明することが必要になり、理解度を再確認することが出来ます。

《2、聴き方のポイント》

① 観察

言語的表現だけでなく、非言語的表現を観察します。

非言語のコミュニケーション

お客様の表情、態度、距離・向き、声の調子、目の表情、話しの間、身振り・手振り

人の雰囲気・

声の出し方・話し方・聞き方の態度、目の表情・うなづきかた、性格・心身の状態。

お客様の眼や顔や声の表情、身振り、手振りから伝わってくる強い思いを捉えて聴いていきます。強い思いや感情のある言葉、また独特の言い回しを捉えて聴くようにします。

話の事柄に捉われないで、その背後にある感情に焦点を当てて聴くようにすると良いです。

② 心に添った聴き方

～傾聴する～ 「聞く」と「聴く」の違い

「聞く」は事柄を聞く。「聴く」は傾聴する。相手の気持ちを聴く、ということです。

相手が自由に話せるように効果的に沈黙したり、間を取りながら、うなづいたり、顔や眼の表情でも相手の感情を受け止めようとして聴くことです。思い込みをはずし、過度な感情移入をせず、お客様の感情を理解し、感じながら心に添って、話を聴いているというメッセージを送りながら聞きましょう。

例え、事柄や考え方が間違っていると思っても途中でさえぎらないで、そのまま最後まで聞いていくことです。

③ お客様の気持ちを受け止めて聴く

気持ちを受け止めて、話を傾聴すると、お客様はわかってもらえたという思いがして安心して話を進めていくことができます。

自分の体験からの思い込みで意見を言ったり、自分の中の勝手な思いで同情したりしてはいけません。またその時々で話を聞いているとお客様は話す気力を失います。

相手の話を全て受容して聴きましょう。思い込みや常識にとらわれず、自分の価値観や先入観を取り除いて、相手を批判したり、また過度の感情移入をしないで、相手を丸ごと受け入れて聴きましょう。

受容して聴いてもらうことで、相手が自分のなかで、話を整理していくことが出来ます。そして、何を話しても聴いてくれているということで信頼関係を作ることが出来、安心して、話を進めることが出来るようになります。

④ 話をフィードバックする（確認）

途中で、話のポイントを抑え、お客様の表現の仕方をそのまま使って話を繰り返します。気持ちや感情の入ったところをポイントにお客様に返すことで、話が伝わったかどうか、お客様に確認することができます。

お客様の表情を観察することで自分の思い違いを自覚し、脇に置くことが出来ます。自分の捉え方が違っていたときには修正をしましょう。

お客様も自分の気持ちをそのまま返されると、気づきが深まる効果があります。そして、聴いてもらっているという実感を得てもらえる効果もあります。

話が伝わっているかどうかはお客様の表情で確認できます。お客様の表情がイキイキとしてくるまで、ぴったりと修正する必要があります。

⑤ お客様に考える時間を与える

お客様の話が止まったときには、こちらも効果的に沈黙します。

その間に、お客様は心の中で、自分の話を繰り返し、考えることが出来ます。

でも、お客様が話の内容が理解できない、拒絶している、という場合もあるので、見極める事は必要です。

⑥ お客様の感情を感じて、共感する

言葉で「お気持ちはわかります」といってもお客様の心に響かないことがあります。

共感と同感や同情とは違います。お客様の体験を自分が体験したように自分のなかにイメージ

を作り、感情や気持ちを同じ思いで自分のなかに置き、繰り返してあげることです。

話し方の語調や声の高さや大きさなど、そのまま繰り返してあげると本当に分かってもらえたということが相手に伝わって、心理的な安心感を得られます。

本当に共感してもらおうとお客様は心から癒され、安心して心の扉を開くことができます。

そして、自分の気持ちが整理され、隠れた本当の自分の気持ちが見えてきます。

共感することは、お客様のところを癒すことが出来、安心して心の扉を開い

て、話をしてくれるようになります。

そしてお客様自身の心を開き、自分の内面をみつめなおすことができるのです。

ここまで来てやっと本当の信頼関係が出来ます。後はずっとお客様の信頼を得て支えて行くことが出来るようになります。

II-2-3 お客様のニーズを把握する為に

お客様が本当に必要としていることを一緒に探し、専門知識を持ってそれに答える。

お客様の要求や身体の状態をよりの確に把握するため痛みや不快感がどこから来ているか正確に把握するためにコミュニケーション能力が必要になります。

そして、本当は何を必要としているのかを見極めなければなりません。

でも、お客様が何を望んでいるかということは、最初からわかるものではありません。

そして、時によってはお客様自身もわからないことがあります。

そんな時には、お客様の気持ちに添って一緒に探してあげましょう。

気持ちを聴くことで、お客様の質問の裏にある本当の気持ちを引き出す事が出来ます。

人の心の中には、矛盾する2つの感情があることがあります。その感情に気づくことを支援するのです。

お客様の話を聞き、気持ちを聴いていくことで、お客様自身の中で気づきが生まれます。

そこまでいったら、もうあなたへの信頼は保障されます。

信頼関係を築き、お客様が相談をしてくださるようになると、うれしいことですが大変です。

一気に責任が掛かってきます。

お客様からの情報を的確に判断していかなければなりません。

その為に豊かなコミュニケーション能力が必要なのです。

お客様の要求や身体の状態をよりの確に把握し、痛みや不快感がどこから来ているかを正確に判断することが求められます。その為には、専門的な知識も必要です。

しかし、病気の診断をすることは医師で無ければ出来ません。

受診が必要かどうかを判断することが大事なことです。

そして、取り合えず一般医薬品で様子を見るか、または、栄養を取って、安静にしていれば大丈夫なのかということをお客様に伝えられることが求められています。

あくまでも、一般医薬品は応急処置であることを認識していなければなりません。

それを踏まえて対応することが基本です。

でもお客様は何かの症状があるから、来店しているのです。

そこで、抱えている問題を解決したくて、いらしているのです。

どんなことなのかを聴いてあげましょう。

痛みがどこから来ているのか、身体のどこが痛いのか、どのように痛むのか、もしかしたら、心の痛みが身体に出てきていることも考えられます。

お客様 「何か痛み止めはないですか？」

店員 「はい、こちらはいかがですか？」

お客様 「良く効く薬がいいわ」

店員 「それでしたら、最近でた良く効く薬があります。スイッチOTCといって
今まではお医者様でしかもらえなかった薬なんですよ」

お客様 「あらそう？じゃそれ下さい。」

店員 「ありがとうございます」

これは困りますね！どこが痛いのかも聞いていません。

頭痛、腹痛、筋肉痛、・・・皆薬が違いますよね。そして、同じ頭痛でも、片頭痛なのか緊張性頭痛なのか、風邪で熱があるのか、眼から来ることもありますし、更年期かもしれません。

こんな時は、きちんと聞きましょう。

お客様「何か痛み止めはないですか？」

店員「はい、どこが、どのように痛むのですか？」(開いた質問)

お客様「頭がとても」

店員「そうですか。頭がとても痛いんですね。頭痛にもいろいろありますから
注意が必要です。

いつ頃からですか？頭のどのあたりが痛みますか？後ろのほうですか？

おでこのほうですか？表面が痛いようですか？眼の奥の方のようですか？

そして、痛みの加減はズキズキしますか？ピリピリした感じですか？

吐き気はありますか？熱はどうでしょうか？」

わかりやすく具体的な表現を提示してあげて、頭痛の本質に迫ろうとしているのは、とても良いのですが、あまり、立て続けに質問攻めでは、お客様はどのタイミングで話をしたら良いのか困ってしまいます。段階を追って少しずつ聞きましょう。

お客様「何か痛み止めはありませんか？」

店員「はい。どこがどのようにお痛みでしょうか？」

お客様「頭が、とても痛い」

店員「頭がとても痛いんですね？」

お客様「そう、2～3日前から・・・」

店員「そうですか、2～3日前から痛かったんですね。」

「“とても痛い”というのは、どのような痛みなのかももう少し具体的に教えていただいてもよろしいでしょうか？」

お客様「そうねえ、うっとうしいような鈍い感じかなあ」

店員「うっとうしいような鈍い感じなんですね」（同じ語調でトーンも真似て）

お客様「そうなのよ、なんかねえ、・・・」（何か考えているよう）

店員「・・・・・・・・」（効果的沈黙）

お客様「そういえばね、ここのところ眠れないのよ。いろいろあってね」

店員「いろいろあって眠れないんですね」（繰り返し）

お客様「そうなのよ、そのせいね、それで頭痛がするんだわ」

店員「そうですね、睡眠不足は頭痛のもとですよね。」

お客様「お薬飲んだほうがいいと思う？」

店員「お客様はどう思われますか？お薬は飲まないで済めば、飲まないほうが良いですが、症状がおありのようでしたら、取り除く為に必要なこともあります。一時的には、頭痛は取れます。でも、根本から治していかないと繰り返します。いかが致しましょう？」

（まず、自分で選択してもらうように導く）

お客様「そう？眠れば治りそうな気がするわ。でも眠れないのよね。考えてみれば、原因はわかっているんだけど。今どうにもならないし、何かお薬飲んで寝てみようかしら？取りあえずね。」

店員「そうですね。取り合えずお薬飲んでみますか？この薬でしたら、気分をリラックスさせてゆっくり寝られるかと思いますが、いかがでしょう？」

お客様「ありがとう、それ飲んでみるわ。とにかく眠れるように」

店員「そうですね。眠れるといいですね。」

「でも、頭痛はいろいろな病気が潜んでいますので、長引くようなら、一度病院にいらしたほうがいいのかもかもしれませんね。」（アドバイスも必要）

お客様「ありがとう、少し様子見てみるわ。もし、眠れなかったり、頭痛がひどくなるようなら、お医者様に見ていただくことにする。」

店員「また、ご心配なことがありましたら、いつでもいらして下さい。」

「ありがとうございました。」

このような時、もっと信頼関係ができてくると、次のような対応もあります。

お客様「そう？眠れば治りそうな気がするわ。でも眠れないのよね。考えてみれば、原因はわかっているんだけど。今どうにもならないし。」

店員「**眠れない原因はわかっているんだけど。今どうにもならないんですね。」**

お客様「そうねえ、どうにかなったらいいんだけど、」

店員「**どうなったらいいんでしょう、どういう風にしたいですか？」**

お客様「今どうにもならないんだから、気にしてもしょうがないのよね。」

店員「**今どうにもならないんだから、気にしてもしょうがないと思うんですね。」**

お客様「そうよ。それで病気にでもなったら、馬鹿みたいじゃない？」

店員「**そうですよね。それではどうしたらいいと思いますか？」**

お客様「う～ん。考えてみると私っていつもつまらないこと気にしてばかり」

「もう気にしないことにする。後ろばかり向いてても仕方ないし」

「ありがとう、すっきりしたわ」

でもその時に、「薬が売れなかった」とがっかりしてはいけません。

「信頼関係が出来た」と喜びましょう。

薬を売るだけが仕事ではありません。「健康」を売っているのです。

そして、その信頼関係はその先に繋がっていきます。

形を変えて必ず戻ってきます。

《ドラッグストアの店頭で》

お店に薬剤師1名、店員1名、店長らしき人、3人で、陳列をやっている。

「入れ歯を洗浄する〇〇と△△」2つを見比べているお客様
お客様が一生懸命手にとって考えているのに、知らん顔

しばらくして、お客様が、1人の店員に「これどこが違うの？」
面倒くさそうに、「えっ？」とやっところちらを向く・・・

店員 「メーカーの違いですね」

お客様 「そんなこと、わかってるんだけど」

店員 「値段がちがいます」

お客様 「そんなこともわかっているんだけど」

店員 「なっに～、」と言って2つを持って、カウンターのほうへ、
そしておもむろにカウンターにおいて、何をするのかと思っ
たら、一生懸命見比べて、

店員 「あっ、酵素が入っているんですね。」

お客様 (そんなことテレビでさんざん言ってるじゃない?)

店員 「あっ、こっちも入ってるかあ」

「でも2つの酵素って書いてある」

お客様 (そうだよ、書いてあるんだよ！読めばわかるでしょう！)

店員 「こっちは2つの酵素が入っているんですよ」

お客様 「そう、それで、どう違うの？」

店員 「きっと落ちがいいんだと思います。」

お客様（私が考えてもそんなもんだよ。）

「どういう風に違うの？」

店員 「これ以上はメーカーに聞いてみないとわかりませんが、」

お客様（これ以上ってほどのこと何も聞いてないし、さ）

それで結局・・・

店員 「今、こちらがお得になってます」

お客様 「それもわかってるんだけど、もういいわ！」

店員 （これぐらい、どっちだっていいじゃない！）

ぶつぶつ文句を言いながら、さっきの場所に戻ってもう一人の薬剤師
と話をしながら、作業を始めた。

なにを聞きたいのかが何もわかってないし、聞こうともしない。

もし、わからないのなら、他の二人に聞いてみるということも出来る。

（自分で解決しようというのはえらいけど・・・）

*コミュニケーションが上手にとれる店員だと、そんな時には、・・・

店員 「先ほどから、2つを見比べて迷っていらっしゃるようですが、何かお役に立つこと、ありませんか？」（開かれた質問）

お客様 「そうなのよ。何処が違うのかと思ってね。」

店員 「何処が違うのかと思っていらっしゃるんですね。」（効果的繰り返し）

お客様 「値段が違うからね、メーカーが違うのはわかるんだけど、そして、こっちが安いから、同じなら安い方がいいし、何か良くないところがあるから安いのかも？と思ったりね！」

店員 「そうですよね。同じなら安い方がいいですよ。（お客様の考えに添って）

成分としては、大きな違いはありません。メーカーの違いで値段が違うだけです。今はセール中で、こちらがかなりお買い得になっていますから、メーカーのご指定がなければ、こちらでいかがでしょうか？」

「そして、もっと詳しくお知りになりたいのでしたら、少しだけお時間下さいますか？メーカーに問い合わせさせていただきますので。」

お客様 「ありがとう、そうね、でもそこまでいいわよ。基本的にはかわらないでしょ？こちらにするわ」

・・・というのが、良く出来た店員さんの対応。

*カウンセリング的対応だと・・・

店員 「でも何か気になることがおありなのでしょうか？」（開かれた質問）

お客様 「う～ん。私が使うのならいいんだけど、うちのおじいちゃんに頼まれたのよ。いつもはそっちだから、・・・でもこの方が安いでしょ。同じなら安い方でいいと思うけど、もし、何か違ったらおじいちゃんに怒られちゃうし、」

店員 「そうですか？おじいさんに頼まれたんですね。それで、もし、違ったらおじいさんに怒られちゃうって気にしていっしょるんですね。」（効果的繰り返し）

お客様 「そうなの。この間もね、おじいちゃんに頼まれて、胃の薬を買いに来たの。そして、箱の裏を見たら、同じ薬の名前が書いてあったから、安い方でいいと思って買っていったら、粉の大きさが違って飲みにくいと言われてね。満足にお使いも出来ないのかって怒られちゃってね。」

店員 「そうですかぁ。満足にお使いも出来ないのかって怒られちゃったんですね。」（受容）

お客様 「悲しかったわ。何で私がこんな思いをしなくちゃいけないのかと思ってね。」

店員 「悲しかったんですね。何で私がこんな思いをしなくちゃいけないのかと思ったんですね。」（共感的繰り返し）

お客様 「そうなの、自分が惨めに感じてねえ、とてもつらかったわ・・・」

店員 「とてもつらかったんですね」（トーンも合わせて）

「それで又、そういわれるかと思って迷ってたんですね。」

お客様 「そう、・・・」

店員 「その時、おじいさんに本当は何て言って欲しかったですか？」

お客様 「いつもお使いをしてくれてありがとう。安い方がいいと思って買ってきてくれたんだね。」（愛されたい、認められたいと満足したい）

店員 「そうですよね、いつもおじいさんの買い物をしてあげて、色々考えて安いのをかったんですね。おじいさんも『いつもありがとう』って心の中では言っていますよ。」

お客様 「そうね。お金がないから、なるべく節約するようにいつも言われてるし、でもその時は粉の大きさが違っていたら、きっと飲みにくかったわよね。かわいそうなことをし

たわ。私、その時、悲しくてただ黙ってうつむいていただけだったの、謝れば良かったかな？」（自分への気づき）

店員 「かわいそうなことをした。と思っているんですね。そして、謝れば良かったと思うんですね。」 「もし、その時謝っていたら、そんな自分は どう思いますか？」

お客様 「そうね、そうできてたら、素敵ね、自分で自分を誉めちゃうわ。

・・・。

私帰っておじいちゃんにどっちがいいか聞いてくるわ。そして、この間のこと謝ってくる。」 「またくるわね」（自分を認めたい、好きになりたい）

店員 「はい、わかりました。その間に念のためメーカーに問い合わせして、きちんと聞いておきますね。」

お客様 「ありがとう、お願いします。」

とさわやかな顔になり、家にもどった。

そして、まもなく・・・

お客様 「さっきはありがとう、おじいちゃんがね、とても喜んでたわ。私も謝れてうれしかったし、そして、おじいちゃんが、これからは私が考えて、いいと思ったようにしてくれだって！私もおじいちゃんがいいと思うように考えていきたいと思うのよ。何かすごく楽しくなってきたわ。あなたのおかげよ。ありがとう！」（人にやさしくしたい）

それ以来、ことあるごとにいろいろ話しに来てくれます。

おじいさんの介護用品から、薬や食品、これはあれはと全て相談されて買っていただきます。時には、お土産の温泉まんじゅうをいただいたり、と・・・

入れ歯の洗浄薬など、どうでもいいじゃない！と思いますか？

その人にとって、大事だったのは、おじいちゃんに頼まれたから。

また、怒られるかもしれないと言うこと。

その時の悲しかった気持ちと謝れなかった後悔があって、自分で決めることが出来なかったんですね。

本当は愛されているんだということを、擬似的にでも体験することで、自分で考え自分の気持ちが見えてきます。

そして、自分を認め信じる事が出来、人も愛せるようになるのです。



II-2-4 お客様との豊かな情報交換が出来るように

お客様の話を上手にたくさん聞けるようになると、お客様からたくさんの情報を得ることが出来ます。そして、お客様のニーズに応え情報提供を的確に行い信頼を得ることで、再来店の可能性が高くなります。お客様からのフィードバックを得やすく、それに続くより一層の要求へと繋げていく事が出来るようになり、お客様の生活全てを支えていくことが出来る可能性が広がります。

それに基づいて「薬歴、生活歴」を作ることが期待出来ます。

今、調剤薬局では患者様ごとに薬歴を作っています。業務が多忙な為、患者様との信頼関係を作る時間がないことも原因していると思いますが、なかなか患者様の生活全てを取り上げて作ることが出来ない状況です。そして、プライベートスペースを設けてある調剤薬局も少ない為、他の患者様が大勢いる中で、全てを話すことは出来ない現状があります。

その点ドラッグストアなら、ゆったり全てを聞くことも可能になります。そして、一般医薬品やサプリメント等に関しても正確に把握出来ますし、日頃の嗜好品や食べ物などに加えて運動習慣や一日の生活のリズム、家族との関わりや家族の病歴など幅広く聞くことができ、薬によるアレルギーや既往症など医療用医薬品のチェックと共に併用薬との相互作用をより正確にチェックすることも出来ます。

これは薬剤師との連携・協力が重要になります。

お客様の話を必ず、フィードバックしましょう。

生活面の状況、家族構成など広く捉えて作っていくことが出来て、それぞれのライフスタイルに応じたお客様の生活全てを支えていくことが出来る「生活歴」をつくる可能性が広がります。そのことによって、病気の入り口をチェックすることや隠れていた病気を探すことも可能性が出てきます。そして、病気を未然に防ぎ、未病の段階から支援していくことが出来ます。

信頼を得て顧客になり、再来店の可能性が高くなるので、お客様からのフィードバックを得、一般医薬品のモニタリングも可能になってきます。

また、住所など連絡先がわかっているならば、OTC薬の副作用情報も提供することが出来ます。

そして、真の『かかりつけ薬局』となることが出来、それに続くより一層の要求へと繋げていくことが出来るのです。

薬歴、生活歴

氏名 / 性別 / 生年月日 / 住所 / 電話番号・緊急連絡先

仕事内容

かかりつけの病院、医院

現在の病気のデータ

医療用医薬品

アレルギーの有無 (食事・薬) (体質)

既往症

一般用医薬品

サプリメント / 民間薬 / 健康食品

嗜好品

食事の習慣 / 運動の習慣 / その他生活習慣

家族構成 / 家族の病歴

今、気になっていること

健康上注意していること

健康に関して改善したいこと等

地域活動、ボランティア活動など

II-2-5 お客様のセルフメディケーションを支える

お客様が自分の状態を理解し、それにあった対処法を選び、自分で選択できるように。
お客様が自分で決めて選び、その効果が得られれば、お客様の満足感が得られ、より一層の信頼へと繋がって行く。そして、未病の段階からお客様の生活習慣改善の為の支援をしていき、さらなる要求にも応じられるように関わりを持っていくことが出来る。

セルフケアを支援するためには、

- 1, 病気の知識を得ることによる現状の把握と理解、自分が病気であることの認識
- 2, 病気を受容し、生活習慣を見直し、それに伴う自己理解と自己改革
- 3, 将来への希望、目標、夢の設定、または変更
- 4, 治療に向かって主体的に取り組む動機付けと目標
- 5, 治療目標を達成する為の具体的な方法と予測される障害への問題解決
- 6, 家族、友人、職場などの理解と支援

病気になっていない人は、病気に対する怖さを知りません。まず、知識を得ることによって、そうなりたくない、ということを実感することがスタートです。

その為には、今の不健康な生活を続けてはいけない、ということに気づくことです。

そして、それを変えていきたいと自分で思えば、セルフケアはスタート出来ます。

周りの人にいくら言われても、本人がその気にならなければ、どうにもなりません。

その気づきを促し、それを尊重し、自己実現への長い道のりを後ろでそっと支えながら一緒に歩いていくのが、ドラッグストア勤務者としてのこれからの仕事です。

その為には、行動変容を応援するための知識とテクニックが必要となってきます。

*会話例

お客様 「血糖値が高く、糖尿病になりそうだから、気を付けるようにいわれてるんだけど、数値が上がって、この間も先生に怒られちゃったよ。」

店員 「そうですか。先生に怒られちゃったんですね。血糖値が高かったんですね？検査の日は朝食は食べないで行かれましたか？数値はいくつでしたか？120くらいですか？」
(具体的な数値をあげることによって、話しやすくなります)

お客様 「そうだね。130だったかな？これってあぶないの？」

店員 「そうですね。空腹時血糖値が110mg/dlから126 mg/dlが境界型といわれていますので、入口になってますよね。でも今ならまだ間に合います。」

お客様 「そうかあ。先生も薬くれないから大丈夫なのかと思ったけど。もう入口なのかあ。」

店員 「そうですね。数値だけでいえば、・・・」

お客様 「もう糖尿病なんだあ！困ったなあ。」

店員 「困ったなあと思うんですね！」「でも今からでもきちんとコントロールすれば、合併症は防げますから、一緒に考えてみましょう」

お客様 「いやだな、糖尿病なんて、困ったな、どうしよう」「やっぱり、もっと早く先生の言うことを聞いて食事に気を付けて、運動すれば良かったな、」

店員 「そうですか、食事に気を付けて、運動すれば良かったと思うんですね」
「それでは、ご自分ではどのようにしていこうと思いますか？」

お客様 「そりゃあさあ、そんな病気になんかなりたくないさ、でももう終わりだ、もういいよ！どうせ、何とか言う歌手みたいに、足を切って死んじゃうんだろ？」

店員 「そうですね。このまま放っておくとあぶないですよ。でも、きちんとコントロールすれば、大丈夫です。」(ガイダンス)

「誰だって病気になりたくないですよ。今ならまだ入り口です。十分間に合いますよ。これからどうやって病気と付き合っていくかです。」

お客様 「そうか、まだ間に合うんだね。」

店員 「そうですよ。将来どんなことをやりたいですか？たくさんあるでしょ？」

お客様「そうだ。まだ息子も中学生だから、頑張って働かなきゃだし、田舎の親父も年だから、そろそろ面倒みないとな、」

店員「**ご自分でやりたいことはないですか？**」

お客様「そりゃ、あるさ！本当は田舎に帰って、牧場やりたいんだ、息子も獣医になりたいって言ってるし、うちのやつもさ、おいしいチーズを作りたいなんて言うんだ。」

(将来を語ることで、治療への意欲を出すようにする)

店員「**楽しそうですね。その為には、どうしたらいいでしょうね**」

お客様「病気なんかしてられないな、きちんと食事に気をつけよう。どうしたらいいかな？」

店員「**何か実行出来そうなことをまず、一つだけ決めてみましょう。**」

お客様「そうだな、駅まで、バスで10分ちょっとなんだけど、歩こう。3キロくらいだから」

店員「**それはいいですね。出来そうですか？**」

お客様「う～ん、雨の日以外だな、」「そして、酒もやめよう」

店員「**そんなに一度に出来ますか？出来たらすごいですけど、無理して挫折するより少しずつ目標を立てて、クリアしていきましょう。**」

お客様「そうだな、毎日、ビール2本飲んでたから、1本にしよう」

店員「**大丈夫ですか？**」

お客様「牧場の夢の為さ、やれるよ！忘れてたんだ。この夢を。でもやっぱりやりたいんだな、楽しくなってきた。」「上司の愚痴何か言って、酒飲んでる暇に本でも読んで勉強するさ。そうだ、食事のことも今度教えてよ。病院で聞いても何か難しくってさ。」

店員「**そうですね、病院で聞いてわからないところをお教えしますよ。いつでもどうぞ**
(病院の指導を助けるという関わりで)

自分で決めることのお手伝いをしていきます。明るい未来があれば、やろうという気力が生まれます。それを応援してあげましょう。

そして、少しずつ生活を見直していくように、お手伝いしていきましょう。

まず、本人のやる気を引き出すことがスタートです。

他人にいわれてもなかなか実行できないものです。自分で考えて決めたことなら、実行できます。でもまたすぐにくじけそうになります。だから継続的な応援が必要です。

本人だけでなく、家族など周りの人達への関わりも持って応援していけるのは、やはり、ドラッグストアであればこそだと思います。

II-2-6 ストレスが病気を作る

ストレスという認識はまだ新しく、1935年にカナダの医学者、ハンス・セリエによって始めて提唱されました。

セリエはいろいろな外的刺激（ストレッサー）が加わったときに刺激の種類とは関係なく起こる生体の非特異的反応を系統的な一連の反応系ととらえて、ストレス学説を提唱しました。現在は、ストレッサーとして次のように考えられています。

- 1) 人々の悩みや緊張や疲労から来る精神的な刺激によるストレス
- 2) 環境からの刺激によって起こる身体のストレス
- 3) 本人が対処能力を超えると認知したことによるストレス

これらのストレッサーを認知したときに、ストレスと感じます。そして、ストレス反応は循環的な関係としてとらえられ、認知や行動を変えることによって、その人の対処能力と環境からの要請との間にバランスが回復すると消えるとされています。

しかし、ストレスは悪い物とは限りません。

① 良いストレス

良性ストレスとして、人の成長や生活の質の向上をもたらすサイクル、効果的な認知的、行動的、生理的なフィードバックを続けることにより、ストレス対処能力の向上や支援ネットワークを得ることが出来ます。

平常心や精神的なゆとりが生まれ、生理的にもストレスに対する抵抗力を生むことが出来ます。

効果的なストレス対処能力を身に付けることで、生活の質の向上に繋がります。

「良いストレス」は自分を成長させていこうという前向きエネルギーになります。

仕事や学習への意欲、自分を高めていこうとするチャレンジ精神を生み出すための「心の栄養」です。

良いストレスがないと人間は成長することができません。「ストレスをバネにして」と言う言い方がありますよね。

でも「良いストレス」は最初から、「これは良いストレスです」と存在しているわけではありません。

例えば、原稿の締め切りが迫り、時間が無くこのままでは仕上がらないのでは、という「不安」が出てきます。何とかしなくてはという「あせり」もあります。

「どうしよう!」「もうだめだ!」と思って、投げ出したくなったとき、必死の思いでパソコンに向かうと予想も出来ないほどの集中力で、一気に書き上げてしまうようなこと、ありませんか?

これは無意識のうちに「悪いストレス」を「良いストレス」に変えて、「ストレスをバネに」しているのです。

このように、人間は自分で解決していける能力を持っています。

② 悪いストレス

ただ、いつもこうなるとは限りません。そして、誰でもそうできるというものでもないでしょう。

「ストレス」は自分では気がつかないうちに徐々にたまってしまいます。

そういう人の多くは自分が「ストレス」を感じているという認識も持っていません。

そして、ストレスが身体の中で飽和状態になると、さまざまな症状が現れてきます。

③ ストレスが病気を作る

ストレス源がストレス症状を引き起こし、それがまた2次的ストレス源となり病気を作っていきます。

一般的なストレス解消は2次的ストレス源をコントロールしようとしています。

実際、1次的ストレス源を解決しなければ、根本的にストレスは解消しません。

④ 生活習慣病を引き起こすストレス

生活習慣病のなかで、特に糖尿病を見てみますと、平成14年の調査によると740万人、予備軍をいれると1620万人といわれています。また、医療機関にかかっていない人は推定で228万人といわれています。

それには、不健康な生活習慣が大きく影響しています。不健康な生活習慣を変えようと思ってもどうしていったら良いかわからない人達が多いということです。

それが出来たら、こんなに、生活習慣病が増えていかないでしょう。そして、痛さや辛さが急激に来るものでない為、油断していることが、じわじわと病気を進行させてしまうことになり
ます。

「わかっても止められない」と言う行動を変えていかなければなりません。それはどうして
なのか？そこを支援していくことが重要なことです。

ストレスによる不健康な行動症状が慢性化し、生活習慣病を引き起こすことになってしまいま
す。

そして、心の症状が潜在化すると自律神経のバランスが崩れて、多様な疾患へと繋がっていき
ます。

生活習慣を変えようと思っても変えられないのは、ストレスが原因。

喫煙、アルコール依存、過食など不健康行動、そして、肥満や運動不足が生活習慣病の原因と
いわれ、不健康な生活習慣を変えましょう、と言われても、それが出来ていれば、6. 5人に
1人が糖尿病をいう時代を迎えることは無いでしょう。

それらの行動を起こしてしまう根本的原因は何でしょうか？ただ、意志が弱いとか、自分に甘

いとか、性格の問題とかいわれて人格を否定されたような気分させられています。そして、ますます自暴自棄になって、状況を悪化させていきます。

ストレス解消のため？そうですね。ではそのストレスはどこからきているのでしょうか？そして、無理にそれを止めようとすることでまた別のストレスを抱えてしまいます。そして、食事は、運動はと医療従事者のパターンリズムによる指導がまた、次のストレスを生み、病気を悪化させる結果になります。

これらの不健康な生活習慣は2次的なストレスで、根本的な1次的ストレスを解消し、「今、何が問題なのか」「何故このような気持ちになるのか」を自分でわかるようになれば、前向きに解消していけます。

「わかっているけど不健康行動を変えられない」裏には過去の未解決な問題が作る悪性ストレスの存在があります。

過去から反復した心傷体験や依存体験により心理パターン（心の癖）を作り出し、同じような状況に合うとフラッシュバックしてきて、また同じように解決できない自分がいます。どうせやっても駄目だろうというあきらめが生じ、不安な気持ちや怖い気持ちが起こり、その問題に立ち向かえなくなります。その気持ちに気づき、過去の問題を解決することで、今の問題も解決でき、ストレスと向き合うことを恐れず、積極的にストレス源を捜し、自らの力でそれを軽減することができるようになります。

ストレスを単に解消しているだけでは、駄目です。その原因を自分で気づき、自分で変えていこうと自己決定できるようにならなければ真にストレスを解消することはできません。1人でそれをやっていくのは、大変なこと。そして、それは一生続けなければなりません。それをお手伝いしていくことがこれからのドラッグストアの使命と考えます。

ストレスが掛かると神経系、内分泌系、免疫系に影響を与えます。交感神経が刺激され、アドレナリンやノルアドレナリンが分泌され高血圧、糖新生を高め、肥満、動脈硬化など生活習慣病の誘因となり、様々な病気を作っていきます。そして、ストレスが続くと副交感神経が刺激され、血糖値を上昇させます。糖尿病をはじめいわゆる「生活習慣病」と呼ばれる病気は特にストレスとの関連が大きい病気です。

働き盛りの中高年の男性にその種の病気が多いのも社会的に大きなストレスをかかえているからでしょう。でも、ストレスを感じながら、それを認識することも出来ず、どうしようもない中で病気を生んでいます。まして、ストレスで病気になるということを知らない人達が多く、益々病気を悪化させています。

確かに不健康習慣が病気を作ってはいるのですが、それがストレスに基づくという認識を高めて、そしてストレスマネジメントすることで、病気がよくなっていくことを知ってほしいと思います。

そして自分の考え方ひとつでストレスを軽減できるのだということを体験して、病気を未然に防ぎ、健康を取り戻してってもらいたいと思います。

病気は生き方を変えるチャンス、新しい人生へのステップアップの指針です。

「今、自分にとって何が問題で、どうすれば良いか」に気づき、過去の人生脚本を変え、根本的に解決していけば、健康を取り戻すことが出来るのです。

糖尿病はまさに「ストレス」による病気の典型であると言えます。そして、ストレスマネジメントで病気を悪化させないように、また、予備軍の人達を正常にもっていけると言う効果が顕著にあらわれてきます。血糖値をコントロールしなければいけない、そのためには医師の指示をまもり、栄養士の言われるように食事をし、運動もしなければなりません。でも、実際、目にみえたり、身体に感じたりする痛みが無いから、病気に対する意識が低く、つい、大丈夫だと思ってしまい、気を許し、悪くなってから、助けて！とってくるのですが、その時はもう遅いと言う現実突き当たります。でも、コントロールをすれば、悪くならず、合併症もふせげるのです。「理屈でわかってはいるが、その行動が変えられない」と言うことが、多くの人にあります。その裏には過去のトラウマが隠れています。自分は駄目だとあきらめの気持ちが現れ、どうせ頑張ったってまた駄目なんだと思い、それがストレスとなって過食に走ったり、アルコール、たばこ、副交感神経を働かせようとしていき、悪循環へと導かれてしまうのです。まず、それをその人の気持ちになってわかること、わかってもらえることで、受け入れてもらえることで、はじめて次にすすめるようになるのです。そして自分を見つめることができるようになります。悪循環には、きっと過去にトラウマがあります。それを見つけて、自

自覚し、自分の中で、過去から現在まで、何が繰り返されているかを認識することで、「気づき」が生まれ、行動変容していけるようになります。すべての人が答えは自分もっています。それを支援していきたいと思います。

⑤ ストレスを溜めやすい人、溜めにくい人

ストレスはすご〜く大きなものと思っている人が多いと思いますが、どんな小さなことでも、その人にとっての認知によってストレスになります。事の重大さとか大きさは関係ありません。そして小さな事の積み重ねが自分で意識しないうちに心や身体に悪い影響を及ぼしてきます。

一般的に「私には、ストレスはないわよ。」と言っている人がストレスをためていることが多いです。こんな事はストレスじゃない！と思っていることがストレス源になっています。意識していないだけです。ストレスをためやすい人はどんな人なのか、探ってみましょう。

周りの人に依存しやすい人

周りに期待しやすく、困った時には人に頼ってしまう人。

「まわりが察してくれない」

「自分の思い通りに動いてくれない」

「どうしてわかってくれないの？」

と不安や不満になってストレスを感じ、溜めていきます。

周りに期待しやすく諦めの悪いところがあります。

自分の要求を表現できない、率直に相手に伝えられない人

周りの人に嫌われないように、自分の本音を抑えてでも、周りの期待に応えようとする人。

「もっと自分を認めて欲しいんだけど、自分の意見は言わないほうが安心」

「嫌われるのではと思うと、怖くて自分の意見が言えない」

「周りが察してくれないとつらい」

自分の本音を抑えて行動してきているので、自分らしさに欠け、自分に対する評価が出来なくなっていて、ストレスと意識せずストレスを溜めていきます。

何度も同じ失敗を繰り返す人

失敗したりうまくいかなかったときに「また頑張ればいいさ」と原因を考えずに過ぎてきてしまった人は何度も同じ失敗を繰り返してしまいストレスを溜めやすくなります。

「問題解決能力が低い」ということが考えられますので、問題から逃げないで事実をきちんと確認し、見通しを立て、事前にきちんと計画を立てて進めていくようにしましょう。

II-2-7 ストレスマネジメント法

《心の栄養管理を》

健康を守る為に、食事のバランスやカロリーに気を配っていくのと同様に、心の栄養にも気をつけていくことが病気を未然に防ぐ為の最大の方法です。

① ストレスを軽減する

もし、思い当たることがあったら、ストレスマネジメントをしましょう。

ストレスに対する認知を変えるだけで、ストレスを軽減できます。

ストレスとは、思い通りにならないこと（ストレス源）を認知したとき生まれてくるものです。

やりたいこと、やらねばならないことがあって、見通しが立たない状態。

自信がもてないにもかかわらず、支援してくれる人もいないときに感じます。

ストレスを軽減するには次の3つがあります

- 1, 目標を下げる
- 2, 見通しをたてる
- 3, 支援を得る

高い目標に向かって行こうとするから、不安になって、ストレスを生むのです。

少しずつ、一段一段登っていけるようにスモールステップの目標にしましょう。

そして、先の見通しがたっていないから「出来るかな？」と自信が無くストレスになります。

資料を揃えたり、人に聞いてもいいです。事前に調べてきちんと準備をしましょう。120%の準備をしても80%出来ればよい方です。でも、自信を持って望めば、ストレスは軽減されます。支援してくれる人がいるとそれだけで、ストレスが軽減されます。

「大丈夫よ」の一言だけで、す〜っとストレスが軽くなっていくのがわかります。

②ストレスとどう付き合ったらいいの？

ストレスにはプラスとマイナスがあります。

プラスのストレスを感じることは心のエネルギーになり、仕事や学習へのチャレンジなど自分を成長させるために有効に活用できます。ストレスがなければ人は成長することが出来ません。ストレスはあって良いのです。でも溜めないことが重要です。上手に付き合っていけるようになりましょう。

そして、悪いストレスの原因を捜し、良いストレスに変えていくように、自分の中の認識をかえていきましょう。

ストレスを避けようと気晴らしばかりしていても、解決しません。

それがどんどん悪い習慣になっていきます。

積極的にストレスと向き合って、根本から解決していきましょう。

小さいうちに解決していくことが大事です。

そして、マイナスのエネルギーとならないように認知の仕方を変えていけば、行動のエネルギーとなり、プラスに活用すれば良いストレスになります。上手に付き合っていけば「素敵な自分」へと変身する大きなエネルギーとなっていきます。

2-2-8 お客様のセルフケアを応援し、地域社会への繋がりを得る

お客様のセルフケアを応援しながら健康を支える『地域に根ざした薬局』としての広がりを得られる。

健康発信地として地域活動を応援していくことで、地域住民からの需要が広がり、真の『かかりつけ薬局』の地位を確立していくことが出来る。

《1、地域活動を通して健康を地域へ発信》

「健康日本21」に基づいて地域に根ざした薬局として、健康に関する地域活動への積極的な参画が望まれる。

< 地域活動について >

地元の地域団体との交流を持ち、健康に関する支援をしていく。

地域活動に際して、互いに協力し合う体制作り

< 他の機関とも連携 >

行政との連携・協力をして、PTAなどへの教育的活動にも参加、協力を実施する。

< 勉強会や講習会などの催しを企画、実行 >

正しい知識を得ることはセルフメディケーションに繋がる。

《2、支援ネットワーク作り～癒しの場を作る》

セルフケアを一生続けていくことはとても大変なこと。つくじけてしまいます。その為には、無条件の愛で、支えてくれて、本当の自分の感情を受け入れてくれる癒しの場が必要です。薬局に来ると癒される。何かあると知らないうちにここに来ている。

そういう場を『地域に根ざした薬局』に求めたいと思います。

という場にしていけたらと思います。

＜ 家族や身近な人に支援ネットワークを求められるような働きかけをする ＞

家族の理解と受容がある全面的な支援が必要。知識や情報を提供しながら、家族への支援もしていく。

＜ 地域のネットワーク作りに協力 ＞

同じ思いを持った人同士の交流の場を作る。互いに同じ悩みを共有出来、心を許して話しが出来る。ピアカウンセリング効果が期待出来る。

＜ ゆりかごから老後まで ＞

ライフステージ、ライフスタイル、に合わせて、の支援をしていけるように、各機関の中核としての薬局のスタイルを作っていく。

佐野 幸子 「心をつなぐコミュニケーション」

2005 / 02 / 16

佐野 幸子 (さの さちこ)

ヘルスカウンセリング学会公認心理カウンセラー
ストレスマネージャー、メンタルアドバイザー、ソーシャルスキルトレーナー、
ヘルストレーナー、子育てアドバイザー

筑波大学大学院修了。病院勤務・薬局勤務の傍ら、自身が主宰する音楽教室
で10年間ピアノを教える。2007年よりTOS企画主宰。

活動

埼玉県教育委員会や埼玉県PTA教育研究所での子育て電話相談員を経て、
子育てアドバイザーとして、小・中学校での保護者向けの講演会等を行う。
さいたま市内の小学校にて学校薬剤師としても活動。

現代に溢れる様々なストレスをマネジメントする活動として、音楽と薬学と
ストレスを融合させたプログラムの研究。