

「つたえること・つたわるもの」№204

いのちとからだの社会学6

「傾聴の本質」を考える 1 ——

相手の思いは「耳と目と心」を傾けて聴く。

1. 久保田聡美さんの連載コラムから、 「ストレスマネジメント」を読む。

久保田聡美さん(近森病院総看護師長／高知女子大学大学院看護研究科教授)が、『医学界新聞』(医学書院発行)に連載していたコラム「ストレスマネジメント その理論と実践」からの長い引用となりますが、看護師と患者とその家族における「コミュニケーションスキル」を読んでみます。

と、ちょっとその前に……、

自分と相手、相互に communicate (やりとり) される「思い」の質を表す「漢字熟語・英語訳・意味」を調べてみましょう。

☆コミュニケーションの種々相 (キーワード)

交流 [(an) exchange ; interchange : 互いに行き来すること。特に、異なる地域・組織・系統の人々が行き来すること] / **交歓** [fraternize : とともに打ち解けて楽しむこと] / **好感** [a good impression : よい感じ。好ましい印象] / **好意** [(a) good feeling ; goodwill : 親しみや好ましく思う気持ち] / **交換** [(an) exchange ; give-and-take : 取りかえること。また、互いにやり取りすること]、/ **交感** [(an) exchange : interchange : 人と人とが感じ合うこと。気持ちが通じ合うこと]

交渉 [negotiation ; bargaining : 特定の問題について相手と話し合うこと] / **説得** [persuasion : よく話して、相手に納得させること] / **納得** [understanding : 理解し納得すること] / **確認** [confirmation : みとめる] / **共感** [sympathy : 他人の意見や感情などに、そのとおりだと感じる。また、その気持ち]

独白 [a monologue : ひとりごとを言うこと] / **告白** [(a) confession 秘密にしていたことや心の中で思っていたことを、ありのまま打ち明けること] / **沈黙** [silence : だまりこむこと。口をきかないこと]

傾聴 [listen (intently) ((to)) : 耳を傾けて、熱心に聞くこと] / **受容** [acceptance : 受け入れて、とりこむこと] / **応答** [a response ; a reply ; an answer ((to)) : 問

いかけや呼びかけに答えること]

質問 [a question : わからないところや疑わしい点について問いたただすこと] / **脅迫** [a threat : 相手にあることをさせようと、脅しつけること] / **尋問** [questioning; interrogation; (cross-) examination : 問いたただすこと。取り調べとして口頭で質問すること] / **命令** [an order : 上位の者が下位の者に対して、あることを行うように言いつけること] / **指示** [indication ((of)) : 物事をそれとさしめすこと] / **誘導** [lead; guide : さそいみちびくこと]

◆ 言葉の向こうにあるもの

○誤解を招いたナースの何気ない一言

「それは私たちの仕事ですから」

忙しい朝の検温の時間帯、本日退院予定の患者さんの病室を訪れたナースが思わず発した一言です。その患者さんは、退院の準備を整えた後、ベッドのシーツまで外そうとしていたのです。その場面に遭遇したナースが慌てて言ってしまったその一言は、その患者さんの激しい怒りを引き起こしたのです。当事者のナースは、自分の一言がこれほどまでに患者さんを怒らせるものとは思えず、ただおろおろとするばかりでした。

特に不適切な内容とは思えないこの言葉の向こうに、患者さんは何を感じたのでしょうか？ 患者さんの思いとナースの思いとの間にズレはなかったのでしょうか。

その患者さんの言い分はこうです。私はお世話になった看護師さんが少しでも楽になると思って、よかれと思ってしたことなのに。それを「私たちの仕事です」などと言われるとは夢にも思わなかった。感謝されるならまだしもと怒りに声を震わせながら話されました。つまり、この患者さんは「それは私たちの仕事ですから」というナースの言葉の向こうに、自分の行動を否定されたイメージを持ったようです。

○そんなつもりではない？

調整にあたった(看護)師長が当事者のナースに話を聞くと、「私はそんなつもりで言ったのではない

のに」と、自分の何気ない一言が誤解を招き、患者さんの怒りまで引き起こしてしまったことに逆にショックを受けている様子でした。

“そんなつもりではない、は、お互いの言葉が合わない時に、私たちはよく用います。しかし、一度言葉として当事者から発せられると、その前後の行動や相手との関係、その場の状況次第で、いろいろな意味を持ちます。この場合、言葉を発したナースの“そんなつもり、とはどんなつもりなのでしょう？ もちろん、患者さんの行動を否定したり、責めたりするつもりはなかったでしょう。しかし、患者さんがこの行動を取った背景にある思いが、ナースからの感謝の言葉を期待したものであったとしたらどうでしょうか？ ナースの言葉の向こうに「そんなことしないでいいのに」とか、「この忙しい時に逆に仕事を増やさないで……」といった思いを敏感に感じ取ったのかもしれない。

○行動の背景にある思い

皆さんも経験はないでしょうか？ 母親を助けようという一心で、洗濯物を取りいれようとして逆に汚してしまったり、食器洗いを手伝おうとして台所を水浸しにしてしまったことが。そんな時「どうして勝手にこんなことするの？ お母さんがするから置いておいて」などと言われると切ないですね。きっと二度とするまいと思うでしょう。しかし「ありがとう、お手伝いしてくれようとしたのね。でももう少し大きくなってからお願いするね」と返されるとどうでしょうか。自分自身の子育て場面では、こうはうまくいきませんが、患者さんとのコミュニケーション場面には生かしたいところです。

では、この事例に戻ってみましょう。同じ場面で「ありがとうございます。でもそれは私たちの仕事ですから……」とまずは受容して、その後に説明やお願いの言葉を返すことができれば、これほどまでの怒りを買うことはなかったのではないのでしょうか。

ただここで注意したいことは、いつも（マクドナルド式の接客マニュアルのように）こうした枕詞を使用すれば解決する問題ではないということです。最近の接遇研修等でもこうした肯定的表現が強調さ

れています。しかし一部では「ありがとうございます」という言葉をステレオタイプに連呼さえすればいいと誤解している人もいます。

いちばん大切なのは、患者さんの行動の背景にあるこうした思いを察する感受性であり、それが受容の本質とも言えます。この事例でも、患者さんの思いに気づいていないからこそつい出てしまった一言です。いくら接遇マニュアルを整備しても、その適応基準を判断すること、つまり患者さんの行動の背景にある思いへの気づきがなければ意味はありません。（後半省略）

（『医学界新聞』第17回「コミュニケーションスキル
(1)」2007年8月27日掲載）

2. 「聞く」と「聴く」とはちがう。

「傾聴の本質」を考える。

○相手の思いを耳と心で聞く

「聞く」と「聴く」の違いは、単に「耳」で聞くのではなく、「耳と心」で聞くという字にも表現されています。患者さんや部下の話に耳を傾ける時にあなたは何をきいているのでしょうか？

言葉や事実関係ばかりに捉われて、相手の思いに耳を傾けることを忘れていませんか。うまくコミュニケーションがとれない場合やトラブルにまで発展する事例では、多くの場合その背景にあるのは、「わかってもらえなかった」という思いです。話し手にとってみれば、切ない思い、悲しい思いや時には怒りさえ感じながら、必死の思いで話したのに、聞き手がただその言葉や事実関係の整理に追われていては、コミュニケーションとしては成立しません。では、その「傾聴」を阻害するのは具体的にはどんな要因なのでしょう。

ある病棟での出来事をみてみましょう。その病棟では、日頃から何かとうるさいことを言ってくると有名な患者Aさんが、血相を変えて詰所にやってきました。それをみた詰所のスタッフは、そそくさと逃げるようにその場を離れて行ってしまいました。A（患者）「Bさん！ 私の主治医を変えてください！」

B (看護師) 「Aさん、急にそんなことをいっても無理ですよ」

A 「だいたい、C先生ではなくて、D先生に診てもらいたくてこの病院に来たのに、どうしてC先生みたいな頼りない医者が主治医なんですか！」

B 「いえ、当院の受け持ちのシステムはですね。D先生ももちろんいっしょに診ていますが、お忙しい先生なんで、C先生が毎日の検査とか点滴とか細かな治療の担当をしているだけでね」

A 「私はどうでもいい患者だから若い医者で十分だということですね」

B 「そういうわけじゃなくて……」

とここまでいくと、典型的なかみ合わない会話ともいえます。横でみても、Aさんの表情は陰しくなる一方です。しかし、B看護師の対応が特に問題があるとも思えません。一見、医療従事者側からすると問題がないと思えるこの会話のどこに問題があるのでしょうか？

○ラベリングから始まるすれ違い

この事例のコミュニケーションの出発点は、Aさんの言葉以前にあります。「日頃から何かとうるさい患者」とラベリング (※「あの人は〇〇な人だ」というラベルを貼って決めつけること) されたAさんが、血相を変えてやって来た段階からスタートです。その時あなたがBさんならどう思われますか？

「まいったなあ、またあのAさんがクレームつけに来たかなあ……」とか、「あ～あ、みんな逃げちゃったよ」と思って自分も逃げ出したい気持ちにならないでしょうか？ もしかしたら、なんとかAさんにつかまらないようにできるだけ会話を短く終わらせようという気持ちの準備さえできているのではないのでしょうか。

しかし、こういう思いを持った段階でAさんの怒りへの注意はなくなってしまいます。もちろん看護師も人間ですから、苦手な患者さんもいるでしょう。Aさんとはできれば関わりたくない気持ちを抱いてしまうことまで否定するつもりはありません。問題なのは、そういう自分自身の感情に蓋をしてしまい、

そこから逃げてしまうことです。さらに問題なのが、「誰だってそう思っているんだから、どこが悪いの」と開き直すことです。そうすると、Aさんの思いや感情を「聴く」ことは難しくなってしまいます。

○感情と説明のすれ違い

そして、会話の最初からAさんは感情をぶつけているのに対して、Bさんは、その感情には目を向けず、言葉に反応し、説明に終始しています。Bさんの怒りに向き合うことは、相手の感情に巻き込まれ、相手をさらに感情的にしてしまう可能性が高いため、冷静に説明に終始するほうが賢明な対応だという思いもあったのかもしれませんが、しかし、現実には、Bさんが冷静に説明しようとすればするほど、Aさんの怒りは収まるどころか、高まる一方でした。Aさんは「わかってもらえない」という思いが募る一方であったであろうこの会話を、よい方向へ修正するにはどうすればよかったのでしょうか。

Aさんが発した「主治医を変えてください」という言葉を受け入れ、主治医を変えればAさんの怒りは収まったでしょうか？ 受容とは、Aさんの要求に同意することでしょうか。

○感情を受容する意味

今回の会話でいちばんの問題は、Aさんの感情から逃げている点です。もちろん日頃からクレームの多い患者が詰所に怒鳴り込んでくれば逃げたくなる気持ちはわかりますが、そこから逃げていても何も始まりません。まず、その怒りはどこから来るのかに目を向けることが大切です。「主治医を変えてほしい」という訴えの背景にある怒りはどこから来るのか。そこに反応しなければ会話は成立しません。

そのうえこの場合のBさんの返事は、病院内のルールを説明しているつもりでも、(事実なのかもしれませんが) Aさんにとっては「否定」と捉えられても仕方ない返事です。ではどのような対応が傾聴といえるのでしょうか。

A 「主治医を変えてください！」

B 「主治医を変えてほしいなんて思うほど、腹の立つことがあったんですね」

A「そうなんです。あれほど病室では検査の説明はやめてくださいってお願いしていたのに、また今日も血液検査の結果を説明していったんですよ、それも大声ですよ」

B「そうですか、血液検査の結果でも同室者のいるところで大声というのはねえ……」

A「そうですね！ だから若い医者はデリカシーがないから嫌だって、D先生に診てほしいっていったんですよ」

B「そうですね。C先生も忙しい中であわてて説明にこられたので配慮が足りなかった点はあるかもしれませんね。その点は私からもお詫びします。しかし、D先生もちゃんとAさんのことは診てくださっていますよ。ただ手術や外来も多いので、C先生に任せているところはあるかもしれませんが、できるだけ早く検査結果をAさんに知らせるためではないでしょうかね」

A「そうなんです、でもやはり病室での説明はやめてほしいとC先生に伝えてもらえますか」

B「もちろんです。また、D先生にもAさんに嫌な思いをさせたしまった今日の一件を私から報告させていただいてよろしいですか」

A「よろしくお願いします。あとお忙しいとは思いますが、たまには病室をのぞいてくださいと」

B「承知いたしました」

A「なんだか、大声出してしまって、お騒がせしてすみません」

B「いえいえ、こちらこそ嫌な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした」

と、まあここまでうまくはいかないでしょうが、基本的にはBさんが伝えようとしている内容は同じという点をご理解いただけるでしょうか。最初の一言への対応の違いで、これほど変わってしまうこともあるのです。

忙しさにかまけて、相手の感情に無頓着になり、当の意味での「傾聴」を忘れてしまった結果、相手の怒りを助長し、さらなる忙しさの渦に巻き込まれていませんか。そんな悪循環を断ち切るきっかけが、相手の感情に耳と心を傾けて聴くことなのです。

(『医学界新聞』第19回「コミュニケーションスキル(3)」)

3. ただその場に居続けることで、沈黙は大きな意味を持つ。

○言葉に詰まってしまう場面

忙しい医療現場で働く看護職は、コミュニケーションの取り方もせっかちになりがちです。言葉に詰まったり、沈黙の場面に遭遇しても、つい適当な言葉で濁してしまったり、かみ合わないと思いつつも沈黙をやり過ごすためにそのまま会話を続けてしまうことはないでしょうか。日常の業務における会話の中で、言葉に詰まってしまう場面にはどのような特徴があるでしょうか。

相手が患者さんやご家族の場合、患者さんの病状が思わしくなく、終末期に近い場合には、訪室して患者さんやご家族に何か声をかけても、その次の言葉が続かないことがあります。ここでは、自分自身の無力感を感じながらも、患者さんやご家族の側に寄り添い、立ち尽くすしかない。そういう自分に向き合う勇気とエネルギーがなければ、その沈黙に耐えることはなかなかできません。看護者として逃げ出さず、その沈黙の向こうにある様々な思いをまるごと受け入れる覚悟を持って、ただその場に居続けることで、沈黙は大きな意味を持つことになります。

一方、患者さんからのクレームの場面でも、思わず言葉に詰まってしまうことがあるようです。患者さんの激しい怒りにどう対処すればよいかわからず途方にくれる場合や、患者さんのクレームの矛先が病院の管理体制や、ひいては医療制度上の問題であったり、医師に対するものである場合などは、ただ黙って聞くしかない場面もあります。

○沈黙場面でのノンバーバルスキル

しかし、沈黙場面こそ注意が必要なのがその際のノンバーバルスキル（非言語的技術）です。眼は口ほどにものを言うものです。その際目の視線、表情、相手との距離感、立ち位置（座る位置）等々すべてが相手との関係性に影響してきます。患者のクレームを聞く場合にさらなる患者の怒りをかう原因に発展しやすいのが「私にそんなことを言ったって」と

か「そんなこと言ったってそれは私のせいではない」という思いが表情に表れてしまう場合です。ムスツとした表情でただ相手のクレームを聞いていても「黙ってないでなんとか言ってみろ!」「お前じゃ埒(らち)があかない、責任者呼べ!」と最悪のパターンになりかねません。

たとえ相手の怒りにどう対処すればよいか途方にくれ、その怒りの矛先が自分に向けられることは理不尽だと思ったとしても、相手は病院の職員の一人であるあなたに向かって言っているのです。その事実を冷静に受け止め、その怒りに向き合う覚悟を持って臨むことが大切なのです。その時、「病院のシステム上は仕方ないことなのだけれど、たしかに患者さんの立場としては腹が立つだろうなあ」という思いを持って話を聴くことに努めていけば、たとえ言葉はなくても怒りを助長することは少ないでしょう。ある程度の時間はかかるかもしれませんが、「あなたに言っても仕方ないんだけどね」と患者さん自身が気づいてくださる場合がほとんどです。

もちろん、最近は確信犯的な要求水準の高い患者さんも増えているので、クレーム対応窓口につなげられることも大切です。が、それまでにむやみに怒りを助長しないためにも、まずは毅然とした態度で傾聴に努め、言葉はなくても(沈黙の中で)受容していくことは有効だと思われま

○面接場面での沈黙

面接場面における沈黙はさらに重要な意味を持ててきます。面接場面における基本は、まずは「傾聴」に努めることが大切です。たとえ離職希望の面接であっても、「ちょっと相談したい」と言われての面接であっても基本は同じです。面接の中で、ひたすら傾聴に努め、その時の相手のやるせない気持ちやつらい思いを受容し、共感すればするほど言葉を失う場面がやってきます。

その時の沈黙は、自分自身の無力感と同時にいたたまれない思いが強く、つい中途半端な励ましの言葉をかけてしまいがちです。しかし、そのつらい沈黙に耐え、何もできない自分の無力感に向かい合い、目の前のナースがどんな思いを抱え仕事をしてきた

のか、こんなにつらい思いに至る前に自分ができることはなかったのか、自分もこの時期は家庭と仕事の両立に悩んで同じ思いを持ったなあ……等々を考えながら、その沈黙に耐えることができれば、その向こうに新たな展開がみえてきます。

「ありがとうございます、真剣に話を聴いてくれて、もうちょっと頑張ってみます」と思いとどまったAナース。

「師長さんを困らせるつもりはなかったんですけど、ごめんなさい、でも聴いてもらえてすっきりしました」と言ったBナース。

「大丈夫ですか? 私が辞めたら師長さんのせいにならないですか? 前から決めていたことなんですけど」と逆に相手への気遣いさえみせたCナース。

どの事例においても、決してこちらから助言したり、説教めいた話をしたわけではなく、ただ相手の思いを受容し、傾聴に努め、その後の沈黙に耐えた結果出てきた相談者自身の言葉です。

○自分の無力感と向き合う勇氣

沈黙に耐えるためには、自分の無力感と向き合う勇氣が重要です。これは言葉にすると簡単なようですが、相当の勇氣とエネルギーを要します。

人は誰でも誰かの役に立ちたいと思って生きているものです。ましてや、看護職や医療従事者を職業として選んだ人たちはその思いが人一倍強いものです。そんな思いを根底に持ちながら、時に訪れるどうしようもない現実を受け入れることは苦しいものです。できるならば適当な言葉でその場を濁して逃げ出したい衝動に駆られることもあるでしょう。いやむしろ、逃げだしてしまった失敗体験から目をそらさないことこそが大切なかもしれません。そうした数多くの失敗体験を糧に、次は自分の無力感と向き合い、目の前の相手の思いに寄り添うことしかできない自分に気づくことが、相手を理解することにつながるのかもしれません。

(『医学界新聞』第21回「コミュニケーションスキル(5)」

2007年12月17日掲載)

◆「傾聴の本質」は、相手が語ることばに、「耳」と「目」と「心」を傾けて聴くこと。

立命館大学白川静記念東洋文字文化研究所上席研究員の後藤文雄さんが、ブログ「ゴット先生の京都古代文字案内」で、白川静さんの『字統』から「聞」と「聴」の「成立ちの違い」を解説しています。

●「聞」



(聞・甲骨)



(聞・篆文)

門に耳の「聞く」という字の「門」は神様をお祀りする社（やしろ）の両開きの扉を表しています。扉の奥から聞こえてくる神様の声を聞こうとしている姿が「聞」という字です。甲骨文字はその声を耳に手を当て聞こうとする姿そのものです。

●「聴」



(聴・甲骨)



(聴・篆文)

聴覚の「聴く」は、神様の声を聴ける人が優れた人であることを示しています。「耳」と徳のある人の「徳」という字の右側との組み合わせです。旧字体の「聴」という字＝聴は、聖という字と徳という字との組み合わせになっていて、徳のある立派な耳を持つ人という字なのです。まさにそうした聡明な人だけが「神の声」を「聴」けたのです。聡明の「聡」にも「耳」があります。かしこい人は耳のいい人でもあります。

（「ゴット先生の京都古代文字案内」、2015年10月5日）

「傾聴の本質」を考える上で大切なことは、「旧字体の「聴」という字＝聴は、聖という字と徳という字との組み合わせになっていて、徳のある立派な耳を持つ人という字なのです」という後藤文雄さんの「古代文字（甲骨文・篆文）」解説にあります。

『字通』（白川静著、平凡社、1996年）で「徳（徳）」を調べてみると、「徳」は彳（てき）と省と心の会意文字（意味を持つ複数の漢字を組み合わせ、別の意味を持つ漢字をつくる）で、「省は目に呪飾を加えて省道（中国の行政区分単位）巡察を行う。彳は諸地を巡行する意。その威力を心的なものとして心を加え、徳という。のち徳性の意となる」と書かれています。

たとえば、「聞く」が「音や声が自然と耳に入る＝聞こえる＝hear」なのに対して、「聴く」は「相手の声やことば理解しようと、注意深く耳を傾ける＝聴き取る＝listen to」を意味します。旧字体「聴」の偏には「耳」があり、旁には「目」と「心」があります。

4. 〈こころ〉を観る「め」、〈いのち〉を聴く「みみ」。

今秋、文教大学オープン・ユニバーシティで行った『「やさしく」伝わる〈ひらがな〉のちから』講座で、まど・みちお、谷川俊太郎の〈ひらがな〉詩を、受講者の皆さんといっしょに朗読しました。

ぼくがボクである喜び。一匹、一本、一粒、一個。それぞれのいのちが輝くとき——これらの〈ひらがな〉詩には、「傾聴」に求められる〈こころ〉を観る「め」と、〈いのち〉を聴く「みみ」があります。

◆まど・みちおの〈ひらがな〉詩を読む

「ものたちと」

いつだってひとは ものたちという
あたりまえのかおで

おなじあたりまえのかおで ものたちも
そうしているのだと しんじて

はだかひとり ふろにいるときでさえ
タオル クシ カガミ セッケンという

どころか そのふろばそのものが もので
そのふろばをもつ すまいもむろん もの

ものたちから みはなされることだけは
ありえないのだ このよでひとは

たとえすべてのひとから みはなされた
ひとがいても そのひとに

こころやさしい めのきれが一まい
よりそっていないとは しんじにくい

「もうひとつの目」

はたらきとおして
こんなに小さくなった せっけんが
あたしの目には どうしても
せっけんの
おばあさんのようには 見えない

せっけんの
あかちゃんのように 見えて
かわいい

ばかな目だなあと 思うけれど
そう 思うことが できるのは
もうひとつの すばらしい目が
見はっていて くれるからだ

いつも
あたしたち にんげんの
心のまん中に いて

◆谷川俊太郎の〈ひらがな〉詩を読む

「みみをすます」

みみをすます
きのうの
あまだれに
みみをすます

みみをすます
いつから
つづいてきたともしれぬ
ひとびとの
あしおとにみみをすます
めをつむり
みみをすます

みみをすます
じゅうねんまえの
むすめのすすりなきに
みみをすます
ひやくねんまえの
ひやくしょうのしゃつくり
みみをすます

(中略)

いっちょうねんまえの
うちゅうのとどろきにみみをすます
ざわめきのそこの
いまに
みみをすます
きょうへとながれこむ
あしたの
おがわのせせらぎに
みみをすます

「にじ」

わたしは めをつむる
なのに あめのおとがする
わたしは みみをふさぐ
なのに ばらがにおう

わたしは いきをとめる
なのに ときはすぎてゆく
わたしは じつとうごかない
なのに ちきゅうはまわってる

わたしが いなくなっても
もうひとりのこが あそんでる
わたしが いなくなっても
きっと そらににじがたつ

相手が語ることばに「耳」はもちろん、「目」と「心」も傾けて聴く——それが「傾聴の本質」なのです。