

第2回 | 「コミュニケーション」に悩んでいる
あなたへ（前編）

編集部へ届いた読者からの質問では、「部門間の壁のようなものがあり、コミュニケーションに難しさを感じています」、「患者接遇には明確な正解がない部分も多いので、自分のやり方でよいのか不安があります」といった“コミュニケーション”に関するお悩みが、特に多く寄せられました。

そこで今回は、日々いろいろなお立場の方と接しながらお仕事をされている山藤賢先生さんどう まさるに、コミュニケーションの取り方や人間関係の構築において心がけていらっしゃるなどをお話いただきます。（編集部）

：こんにちは。いよいよ連載が本格的にスタートします。編集部から、最初は「コミュニケーション」について取り上げてほしい、という話がありましたので、今日はそれについてお答えしていこうと思います。読者の皆さん、よろしくお願いします。

：あの……私はどうして呼ばれたんでしょうか？

：あっ、そうそう、この連載ですが、編集部と相談のうえ、実在の臨床検査技師カトリーヌカトリーヌ（仮名、20代女性）との対話形式でやっていこうということになりました。カトリーヌには読者目線で参加してもらえたらと思います。私とは対等の立場でいきましょうね。気をつかう必要もないですよ。

：なるほど、わかりました！ よろしくをお願いします。

：うん、一緒に成長していきましょう。楽しみです。さて、今回はコミュニケーションについての質問です。これは、本当に誰もが悩み、困り、そして答えのない問いですので、明確な答えというのは出せません。ただ、この対話のなかで皆さんにとっての気づきが何か少しでもあればと思います。カトリーヌ、コミュニケーションと聞いて、一番大事なことで何がいまいち浮かびますか？

：そうですね……まずは「積極的に話しかける」とか、「自分の意見を論理的にしっかりと伝える」とか、相手との関係を良好に保つために必要なことというイメージが浮かびますね。

：そうですね。もちろん、一口にコミュニケーションと言っても、たとえば職場にかぎらず友人、家族、恋人、何にでも関係性はありますので、すべてにおいて必要なのですが、ここでは連載の主旨上、医療の現場で、おもには患者さん、または職員同士をイメージして話しますね。

：はい！

：ところで、今カトリーヌが言ったのは、おもに伝えることのほうでしたね。

：はい、そうですね。でも、それが一番大事でしょ？



：それももちろん大事です。でも、私がコミュニケーションにおいて一番大切だと思っていることは他に
あります。そして、それはほとんどの人が思っている以上にあまりうまくできていないことだとも思っ
ます。

：へー、それは何ですか？

：それはですね、聴くことです。

：聴く、ですか。

：そうです。しかも、これは誌面に載るので説明しやすいのですが（笑）、「聞く」ではなく、漢字では「聴
く」のイメージです。

：普通の「聞く」と何が違うのですか？

：ただ聞くんじゃないんです。「聴く」のほうは、漢字に“耳”の他にも“目”や“心”が入っているように、
「全身で聴く」というイメージです！

：なるほど！

：カトリヌは人の話を聞く時に、いつも全力で聞いていますか？

：ん〜そう言われると……。聞いている途中で、なんか私とは意見が違うなあと思ったり、長いなあと思
ったりして聞いているかもしれません。

：そうですね。そして「次に自分は何を話そうかなあ」なんて思いながら聞いている……。 （笑） この全
力で聴くというのは、大げさに言えば、全身全霊をかけて聴く！ということです。

：大げさですね！（笑）

：はい！（笑） もちろん、いつもそうである必要はないかもしれませんが、そういう習慣がつくといいで
すよね。だって、自分が話していて、相手が全身全霊で、うなずきながら、目を見て聴いてくれていた
らどうですか？

：嬉しいです。ああ、この人真剣に聴いてくれているなあって思います。

：でしょ。それだけでも良い関係は築けそうじゃないですか。患者さんの声をちゃんと全身全霊で聴いて
いるか、皆さんにも確認してほしいです。

：なるほど、確かに自分がお客さんとして行った店でも、この店員さん話聞いていないなあと思うと、こ
ちらも心を開かないですね。

：逆にキラキラとした目で、話を聞いてくれている人がいたらどうですか？

：なんか嬉しくなってしまいます！

：そうですね。ですから、関係性っていうのはそういうところからも生まれてくるんです。

：先生、率直に聞いてもいいですか？

：はい、なんでもどうぞ。聞きにくいことでもぜひ！ 読者の代表ですからね、カトリヌは！

：はい、患者さんはわかります。でも職場では、相手が変なことを言っていたり、どうしても嫌いな人と
か、苦手な人とかもいると思うんです。いないですか？

：います！ 絶対にいます！（笑）

-  : そういう人とコミュニケーションをうまくとるには、聴くだけでは改善されないと思うのですが…….
-  : そうですね、そのとおりです。いい質問です！ でもですね、そんなの関係ねー！ です。もう小島よしおです！！
-  : ん？ まさかのギャグですか（笑） しかも古い…….
-  : スミマセン（笑）。ちょっと場をなごませようと思ひまして……。でも本当にそうなんです。この連載のサブタイトルは“人生を肯定的に生きる”ですよ。肯定的に生きるとはどういうことか——相手には関係なく、自分がどうあるか、ということなんです。先ほどの嫌な相手というのは、主体はどちらにありますか？
-  : 私から見たら、相手にあります。
-  : そうですよ。それはカトリヌに変えることができますか？
-  : いえ、確かに基本的に相手を変えることはできませんよね…….
-  : はい、でも自分がどうあるかは、自分で決めることができますか？
-  : はい、できます！
-  : そうなんです。大事なことは、相手がどうあるかではありません。自分がどうあるかなんです。どのような相手であっても全身全霊で必死に話を聴いている人、カッコよくないですか？
-  : カッコいいです！
-  : そのうち、相手も変わるかもしれませんね。変わらないかもしれませんが。でもそんなことはどうでもいいんです。自分がどうあるかなんです。それが人生を自分が主人公として主体的に生きるということです。それに気づけば、相手のことは、そんなの関係ねー！ でしょ（笑）
-  : 確かに……でも、難しいですよ。
-  : そうですね。本来はメチャメチャ難しいことです。だからこそ、最初に言ったように回答もないし、この連載はバシッと決めた回答ではなく、毎回なんとなくモヤモヤした感じで終わるのが目的です…….
-  : えーっ、無責任な！（笑）
-  : いえいえ、だから一回目の連載で言ってあるじゃないですか、自分の頭で考えるって。この対話のなかから、今の自分に響いた何かに気づき、感じて、そして考えるんです。正解はありません。でも、よく考えてください。相手の機嫌や相手の態度、それに合わせて生きていくことが、カトリヌの本当に望んでいることですか？ 自分がどうしたいのか、自分はどうできるのか、焦点を自分に当てて自分の人生を生きていくことはとても大事だとは思いませんか？ もしそれに気づいたとしても、そこに蓋をしてそのまま生きていくこともできます。ほとんどの人はそうして生きていつているかもしれません。でも、もし自分はこう生きていくとある日決め、そして行動したら、人生はまた違った風景に見えるかもしれませんよ。
-  : 誰のものでもない、自分の人生ですもんね。
-  : そのとおりです。それが自立して、自分の人生をみずから主体的に生きていくということ、肯定的に生きていくということではないかと思います。あと本当はこの流れのなかで、「伝える」のほうで付け加え



たいことがあります。でもこれ、すでに文字数オーバーですよ……。初回から張り切ってしまってスミマセン。編集部の方、どうしましょうか……？

——それでは、盛り上がったので次号にこの続きを話していただくということで、いかがでしょうか。

：初回から予想外の展開に……。スミマセン、ではそうさせてください。

：はい、私もまた聞きたいことがたくさん出てきました。山藤先生、今日はありがとうございました。

：ありがとうございました。

本連載で取り上げてほしいお悩みや、ご質問・感想は巻末のホットラインカード、あるいは連載 WEB サイト(右の QR コード、または医歯薬出版 HP よりアクセス)からご投稿ください。



著者 Profile



さんどう まさる
山藤 賢

東京都生まれ。昭和大学医学部、同大学院医学研究科外科系整形外科学修了。医学博士。医療、経営、教育の、幅広いフィールドで活躍中。

【医療者として】学生時代、名門校サッカー部に在籍し、全国大会出場経験もあることから、ピッチに立つ選手に寄り添う医師になりたいと願い医学部に進学。さまざまなご縁から J リーグ、サッカー日本代表各世代のチームドクターを歴任。サッカー日本女子代表などしこジャパンではオリンピック、ワールドカップなどをともに戦い抜いた。現在は東京都サッカー協会医学委員長を務め、2020 東京オリンピック・パラリンピックに向けたメディカルマネジメントにかかわっている。

【経営者、教育者として】医療法人社団昭和育英会理事長として医療機関を複数経営。臨床検査技師教育に特化した昭和医療技術専門学校では学校長として学生に向き合う。日本臨床検査学教育協議会理事、短期大学専門学校部会会長。著書『社会人になるということ』(幻冬舎)が、丸善日本橋店にてビジネス部門週間ランキング 1 位となるなど、教育・人材育成に関する執筆、講演活動でも注目されている。

【個人として】趣味の歌舞伎鑑賞では、同級生の歌舞伎役者 10 代目松本幸四郎の後援会会長も務める。他、旅と読書と馬が大好き。