

人の心をつかむ達人に

私たち人間は、言葉によって自分や他人の感情を動かし、精神力を強化して行動を呼び起こすことができます。どんな言葉を選び、どう表現するかによって、自分や他人の人生そのものを変えてしまうことだってあるのです。

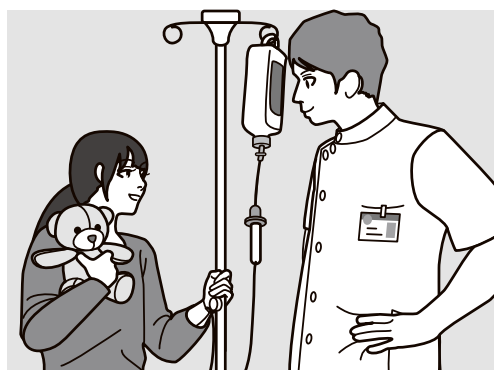
「一つの言葉でケンカして、一つの言葉で仲直り、一つの言葉で笑いあい、一つの言葉で泣きもする。一つの言葉は一つの

心をもっている……谷川俊太郎（詩人）」の言葉どおり、言葉選びを誤りますと、人間関係の悪化を招くことになるのです。ですから、“話す”という行為は、頭に思い浮かんだことを、ただ言葉にするだけ、思いついたことを話せばいいわけだから、たいして頭は使わない、等と考えるはいけません。

言葉は自分の体験や考えを相手に伝える手段であり、私たちは自分が習慣的に

使っている言葉が、実は相手との意思伝達に大きな影響を与え、行動や考え方を左右しているという事実気づくことが必要なわけです。

元NHKアナウンサーの広瀬久美子さんは、「ことば美人は一生の得」という本の中で、“人の器量を上げるも下げるも言葉次第”という絶妙な言葉を述べておられますが、まったくその通りだと思っています。



■
ですから、言葉を慎重に使うということについて、医事スタッフ・看護師の皆さんにも同じことが言えます。

少なくとも、他のどんな業種の人たちよりも、心や身体に不自由や重荷を背負った患者さんたちに、元気と勇気を与え、生きることの素晴らしさに気づかせていくのは、皆さんの使命であると考えます。

反面、人間の弱さやみにくさ、わがままなどの負の部分をも、存分に知らされることも事実でしょう。

素顔の人間を凝視し、その生きざまと日々対面を余儀なくされている皆さん

は、自分の発信する言葉ひとつにしても、慎重な配慮が必要とされます。言葉選びのうまい人は、「人の心をつかむ達人」といってもよいでしょう。

以下は、私なりに考える「人の心をつかむ4原則」です。

人の心をつかむ 4 原則

① 感情85%、理性15%

何人かの患者さんが、一つの部屋での共同生活をしている場合、お互い同士が日々楽しいこと、悲しいこと、嬉しいこと、嫌なこと等を否が応でも体験しているわけですから、そこにいる人間の心理状態は、普段、理性的だと自認している人でも、実際は患者さん同士の言葉やり方で、人によってはかなり神経が高ぶっていることも考えられます。

すべての患者さんがそうだとは言いきれませんが、入院中は感情85%、理性15%ぐらいに考えておいてよいでしょう。患者さんが急にわがままになったりする場合も、これと同じ心理なのです。ですから、そんな患者さんを言葉で激励

するよりも、笑顔で受容する態度こそが必要です。

② 人は、自分のことに10倍以上の関心を持つ

人間は人それぞれに自尊心を持っています。たとえば、「私ってダメな人間なの」とぼやきを入れる人に、「ほんとうにダメな人ね」と言葉を合わせてオウム返しをしたら、態度を急変させ、「そんなこと言われたくないわ」と怒りの言葉が飛んでくるのが十分に考えられます。

ダメな自分と自分で認めるような発言をしていても、他人からは言われたくないというのが本音です。みんな自分に関心を持っていることは事実なのです。ですから、自分のことより、周りの人に気配りをして、何を言ってあげれば喜んでもらえるかを知り、口に出して褒めてあげれば相手は喜びます。

会話名人といわれる人は、「私が」「私はね」の言葉を捨てて、極力、「あなたは」の言葉を繰り返すことで成功しています。

-
- ③ 世の中で真のセルフスターター（自分で自分を動かせる積極的な人）は2%
-

残り98%の人には、指導や動機づけが必要です。これは、患者さんの場合にも同じことがいえると思います。看護師さんの動機づけが必要です。たとえば、対

患者さんの自己の健康管理や症状に関して、過度にマイナス神経を使っている人がいたら、看護師さんのカウンセリング的アプローチなど



による元気づけが必要ですし、そのことによって、多くの患者さんが自信と元気を取り戻し、勇気づけられるからです。

-
- ④ 人は同じことを聞いて、分かるようにする性向を持っています
-

自分に関心のあるメッセージや仕事に直結したことなどは、1回聞いて理解するのは当たり前です。ただ、こちらの話

に無関心、無理解な人（営業の世界では買う気のない人）の場合、1回のプレゼンテーションがうまくいったからといって、成功に結びつくほど甘いものではありません。

自宅訪問の場合なら、最低6回は訪問し、説明せよ、と話しています。患者さんの場合、何かを説明された時、1回話をしたからといって、それでいいと考えてはいけません。患者さんに伝わってい

なければ、それこそ、「話しっ放し」で終わってしまいます。患者さんによっては、嫌がる人もいるでしょうが、声に出して復唱してもらうことも必要です。根気

よく何回も、まめに伝えることです。

よりよい人間関係を築く16の留意点

「人は人中、木は木中」という言葉があります。杉や檜は一本ポツンと植えるより、たくさん同時に植えたほうが競い合ってよく育ちます。同様に、職場は、

生活の手段としての場ではなく、仕事の知識、スキルで成長していく場であると同時に、さまざまな人間関係の波にもまれて、人間的に鍛え、育てられていく場でもあります。

いかに優れた知識を持っていても、人間的に成長していなければ、その能力を活用する場は与えられないでしょう。人間は、自分一人の努力で成長するものではなく、他人との関わり合いの中で、切磋琢磨され、刺激を受け、成長していくのです。

では、自分よかれ、他人よかれの“共生関係”をつくり上げるにはどうしたらよいのでしょうか。

それは、人間心理の基本を理解することから始まります。ここでは、通常の間人間関係上の付き合い上、また、部下指導上を始め、患者さんとの接し方に成功する16のポイントについて考えてみることにします。

(1) 人は命令や指示の内容よりも、それを伝える人との普段からの信頼関係によって、態度をいかようにも変更するものである。

「あの人のいうことなら仕方がない。努力するか」といった信頼関係を得ているかどうかポイント。「私は指示した。守らないのは彼（彼女）らが悪い」

という理屈は成立しません。守る、守らないは聞き手の主体的意見にかかっているからです。

(2) 人は接触時間の長さよりも、頻繁に短時間に会って話したほうが、そのものに対して、慣れと親しみとを感じてくる。

接触時間の長さでは、人の心を捉えられません。とくに苦手な人との付き合いのポイントは、接触回数を多く、話す時間（一回の）は短くして、少しずつ信頼関係をつくり上げていくことしかありません。

(3) お互いが親密な関係をつくりたいと願うなら、自分の弱味なり“打ち明け話”を先にしてしまうこと。

個人的な交友が次第に長くなると、お互い内面表出（心の中のことを相手に打ち明ける）を行うことになり、それによって親しみが次第に深められます。

(4) 相手を叱るときには、“君ともあるうものが”という言い方をすれば、相手の自尊心を守ることができる。

(5) 話の中に“数字”を入れることは、話の内容に真実性を与えることになる。（数字は時として、相手を有無をも言わせぬ立場に追い込むことにもなるので、表情などは柔和にしたほうがいい）

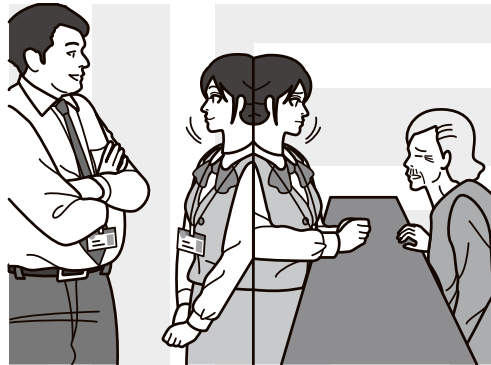
(6) 人の名前を上手に覚えるには、“名

前を知ったらすぐ声に出す”こと。

他に、「名前を上手に覚える法」としては、「何回も会話の中へ入れる」こと、「別れた後で、容姿、体格、特徴、会った場所、用件などを名刺の裏などへメモする」。また、名前に意味づけをして、顔や体格と結びつけて記憶するとよいでしょう。

(7) 口の重い相手への水の向け方は、できるだけ多く、角度を変えた質問をすること。

口の重い人へのアプローチとしては、彼(彼女)が30秒ごとに返事をする機会を与えるように、質問を試みることで



(8) 好きな人で

も、一辺倒になると周囲の誤解を招く。何事によらず、“バランス感覚”が必要です。好きなリーダーに一辺倒になってもいけないし、また、特定の女子職員とだけ付き合ったりすると、妙なうわさを立てられる原因になります。

(9) 人は選択の余地のない一方的な形でなされる説得に対しては、内容には同意できても、拒絶するという傾向を持つ。

説得したいと思うなら、まずは相手に十分話をさせる時間を与えなくてはなりません。「あの人の言うことはわかるよ(理屈では)。しかし、“分からないな”というのは、一方的に押し付けられたことに対する(自分の考えや意見がなにか一つ反映されていない)反発のあらわれです。人はたとえ、自分に不利な結論が出されたとしても、発言の機会を与えられるなど、その決定に参加していれば不満は抱

かないし、守るべきことは守る、ということなのです。

(10) 「怒るな」「驕るな」そして、「ひがむな」を付き合いの三カ条と心得よ。

「怒りは敵と思

え」とは、徳川家康の言葉。驕りは人間関係の毒素になるし、ひがみは物の見方、考え方を屈折してしまいます。(人間関係は“がまん関係”であり、相手と争わないためには、自分の意志を明確にして、嫌な感情を引きずらないで、その場、その場で処理することです)

(11) 人の同意を得るためには、はじめにイエスと言わせる心構えをつくってやることである。

人間はいったんノーと言ってしまふと、後でイエスというには心理的な抵抗があって、容易には言えないものです。

(12) 人はある特殊なものを見せつけられると、その印象でもって他のすべてがそうであると信じやすい。

例えば、レストランなどで、対応態度のよくないウエイトレスを見たら、とくにその印象が強烈に映った場合、この店の他のウエイトレスもみんな対応はダメなんだと信じ込んでしまうものです（第一印象は“大事印象”といってもよいでしょう）。

(13) 人は自分が相手に好意を抱いてから、人もまた自分に好意を持っていると勝手な解釈をする場合がある。（相手を責める気持ちがあると、相手の言葉も自分を責めている言葉に聞こえてくるのと同じこと）

一般的に言って、自分が相手を好きになれば、相手にその気持ちが通じて、相手も好意を持ってくれるといわれます。ただし、例外もあるので要注意。自分がこれだけ考えてやっているのに、相手は私を考えてくれてはいないという結果になります。

(14) 相手を支配や操作で変えようとするよりも、自分が変われば相手も変わる信じ、実践すること。

(15) 人間関係がよくなりすぎると、仕事の内容や結果が悪くなることに気づきにくくなる。

本来、職場は仕事第一、人間関係第二の精神でいくべきもの。みんなが仲良くなることだけに神経を費やして、お互いの仕事の出来映えの悪さについて批判できない風潮があっては、チームワークもへったくれもありません。

ズケズケ欠点を指摘し合い、対立、摩擦、葛藤を経験するたびに、より強い絆で結ばれていくのが本物の人間関係であり、チームワークです。（最近、ビジネスマンに求められる能力として、“思いやり指数を持つ”ということが言われます（network Quotient……共存指数）、お互いの甘え、甘えさせる依存関係にならないように十分注意する必要があります。）

(16) 人を率いる立場の人は、人付き合いにはシンネン（信念）、シンライ（信頼）、シンボウ（辛抱）の“三シン主義”に徹すること。そして、「人のお世話にならぬよう、人のお世話はするよう、人に報いを求めぬよう」をモットーにすること。

人の世話をしても、報いを受けないのが当たり前と覚悟しておけば、お礼がなくても腹は立ちません。

報いを求める気持ちがあると、自らの

精神衛生も悪くなるし、そうした態度が表れると、品性が下劣になり信用を落とします。

しかし、受けた恩については、心から感謝して、その気持ちを行動に表すことが必要です。

表情、笑顔 —これぞプロ意識

コミュニケーションは言葉だけに否らず。顔、声、表情、立ち居振る舞い等の非言語的要素が、言葉以上に安心感や不安を与えるということ。

とくに、顔は大事なコミュニケーションツールのひとつです。余計なおせっかいですか？「顔」は喜びや悲しみといった、自分の心を如実に表すものですから、根気よく人格を変える努力をすれば、自然と顔も変わってくると思うのです。

顔の筋肉をリラックスさせますと、心もリラックスして、心の中にたまってい

るモヤモヤがほぐれてきます。心がほぐれると、当然よい表情になるのです。

よく生まれつきだから変わらない、という人がいますが、「変える努力」をしていないだけのことなのです。ぜひ、好感度の顔に変えてください（これぞプロ意識）。



「知らん顔」「業務顔」では患者さんに不愉快な思いをさせるだけです。顔のベ

ストメイクは、ブランドものの化粧品を使って、いくらきれいにメイクをしていても、いい「笑顔」がなければ、魅力が伴ってきません。そのためにも、「明る



い」「温かい」「生き生きとした」笑顔、これをあなたのベストフレンドにしていきましょう。

本書は、日々、忙しい部門である皆さんが仕事のあい間に、サッと読めるようにできるだけマニュアル風に紹介しました。

これをベースにそれぞれの職場風土に沿った接遇をしていただければ幸いです。

(守谷雄司)