

—獣医療とコミュニケーション (XV)—

メンタルヘルス型コミュニケーション

～誰も傷つけない誰も傷つかないために、
人間関係をどのようにしていくか～

工藤智徳[†] (人財科学研究所代表)



1 はじめに

日ごろの活動現場での体験やそのときに疑問を持って事後に書籍などで学んだ経験から、読者にとってわずかでも参考になればと、これまでに気づいたいくつかのことを怖れながらも記すものである。

筆者は現在、多岐に渡った領域で

活動している。地域や官公庁、企業、組織での講演や研修講師のほか、産業保健（労働安全衛生現場でのメンタルヘルス対策）、心理カウンセリング、児童相談所でのプレイセラピー、自殺防止のための夜間の電話相談活動、自死遺族の支援や自死で残された職場スタッフのグループミーティングなどである。共通していることは、専ら現場での実践的活動を中心に行っているため、獣医療について専門的でないことを承知いただけると有難い。

また、コミュニケーションの領域は広範囲に渡り、前提が変わると結果が変わるので、できる限り「誰も傷つけない誰も傷つかないために、人間関係をどのようにしていくか」の観点でマインドセット [1] にもふれたい。よって、テーマを「メンタルヘルス型コミュニケーション」として論じる。

自殺防止のための電話相談やゲートキーパー養成講座の講師、自死遺族支援などの経験から気づいたことを語る時は、名もなき個人でも特定されることのないように、複数の事案をパッチワーク的に再構成してお伝えすることも了承したい。

2 個々人がそれぞれに持つマインドセット

(思い込み、世界観、信念、経験や知識など) [1]

①数年前に実際にあった出来事

私事で恐縮だが、筆者が胸から左肩にかけて、前日の夜から痛みを含む違和感があり循環器内科を10数年ぶりに受診した。当時のDr.へ主訴を患者として伝

えた後のやり取りを再現すると、

Dr. 「このような痛みが起きるのには、昨日、何かされましたか」

患者 「先生、コーエンの仕事をしていました」

Dr. 「屈んで草取りをされたのですか」

患者 「いいえ、コーエンなので立って、シャベルだけでした」

Dr. 「シャベルで胸をうったのですか」

患者 「私は胸をうったかどうかわかりません、コーエンに来ていた人に尋ねてみないと…」

Dr. 「…」

(医師も会話が噛み合わないことに気づき、その後は、何事もなかったかのように診察は丁寧に続けられ、その後の治療は不要との結果で、気になることがあればいつでも受診をとのことだった)

②患者の思い込み

患者の伝えたかったことは、昨日は講演のため立って喋っていたこと。医師の知りたかったことは、なにか原因になることがあったのか、公園の仕事なら草取りをして屈んで胸を圧迫していたか、大型のシャベルで胸を打ったのか否か。患者の思い込みは、このような流れで問診していくことが最近の循環器内科医の方法で、質問をするのは専門的な根拠があつてのことだと漠然と思っていた。疑問を持つ余地もなかったのである。おまけにベテランの専門医だから間違つた問診をするわけがないと患者は勝手に思い込んでいた。しかし、胸を打ったかと尋ねられた後あたりで、「んっ」と、筆者も様子が違うことに気づき、医師の世界観や専門性のパターンだけで患者を診ているのではと勝手に想像してしまった。

③経験や専門性がまれに支援の妨げになる

目の前の人を理解しようとして思いを馳せ想像しよ

[†] 連絡責任者：工藤智徳 (人財科学研究所)

〒889-0513 延岡市土々呂町2-674-66 ☎0982-37-5698 E-mail: kudoh.smile@gmail.com

うとしたとき、まれに支援者の経験や専門性が逆に妨げとなる場合がある。筆者の経験したことで説明すると、医療従事経験のあるボランティアが電話相談の実習中に、相談者から「うつ病で5年過ぎたけど、全くよくなっていない…」と相談を受けた。まず、最初にかけての言葉が「うつで5年だと、今どの薬を服用しているの、病院はどこ」だった。専門性に絡む内容である。言葉をかけるとすれば、「長いよね5年って、クリスマスが5回巡ってくる長さだから、今までどのようなことがあったの」の方が支援者の価値観が入っていても会話は続いていく。わずかな時間でも、自分の専門性や価値観を一旦わきに置いて、相手に寄り添い耳を傾ける場面は必要だと思う。事実や出来事を追いかけるのは大切だが、その背景にある思いや気持ちを想像することも支援者として大切である。

④傾聴のスキルはなくても話は Deep に聴ける

筆者の電話相談はカウンセリングではなく、ビフレンディング (be+friend+ing) といって、相手が誰であれ横並びに、ある一定の期間、友だちとして語り合い寄り添う援助活動のことである。そこで、ある言葉を思い出した。近藤卓先生が「カウンセラーとして大切なことは、物を知らないこと、経験が少ないこと、わかりが悪いこと、ただし真摯な態度で一所懸命理解しようとする事」[2] であると。筆者も経験上、納得したことがある。立派なカウンセリングスキルを持つというカウンセラーの問題以上に、本当に心底聴いてもらえたという実感が相談者にあるかどうかの問題なので、スキルがなくてもそのような聴き方ができていれば OK であると。

⑤「普通」という言葉は、案外普通ではない

私の体験で医師と患者の会話が噛み合わなかった理由に、地方都市なので講師業の患者が来院するのは、まれだったことがあるだろう。そのうえ西日本の地域性として、移植ゴテのことも大型のシャベルのこともスコップまたはシャベルと混在した呼び方になっている。シャベルという道具のイメージが医師の言葉の概念として胸をうつ判断材料になったとしても不思議ではない。患者の発する「コーエン」も、「普通」は公園しかないという思い込みが医師にあったとすると、患者の表現が多少変わって「コーエンの仕事のためコウシをしていました」と医師に伝えても、公園で格子(竹垣)の作業中に、胸を打ったと想像する可能性もある。「普通」という言葉は、筆者もこれまで普通に用いてきたが、本人の経験や知識、価値観といったマインドセットにあふれた言葉なのかもしれない。「フツー、そんなことしないよね」のように、

⑥自他ともに互いのマインドセットを受容する

問題点は、コミュニケーションの中で起きる理想と現状の隔たりをどのように縮めるかである。固定観念といった思い込みに気づかず相手を見ているのか、それとも相手の世界観に思いを馳せながらも限界があることを感じて相手を見ているのか。両者の違いは大きいように感じる。共感的態度とは共感するにも限界があることに気づきながら、あたかも相手のマインドセットを感じている状態のことかもしれない。

飛躍するが、目の前で起きていることが事実だとしても、これが本当に真実なのかと疑問や批判的思考を持つことから考えを深めていくことで、相手との関わり方が豊かになれると筆者は信じている。このこと自体が筆者の信念というマインドセットなのかもしれない。

たまたま、コントのような偶然の出来事があったおかげで、お互いの世界観や価値観といったマインドセットがコミュニケーションのズレやギャップを発生させていたと気づくことができた。

ただ、一点懸念といえば、今回の出来事の解釈が筆者の観点だけで、当該医師に尋ねない限り、筆者の推測や憶測から一歩も出ていないことがある。この出来事以後、医師には会っていないので、失礼ながら今更尋ねる由もない。「これって、どーゆうこと？」と自問自答して相手の言動に疑問があれば、相手に配慮しながらも遠慮しないで、その場で質問することは、双方にとって重要で有益であると思った。

⑦出来事を獣医療現場に置き換えると

飼い主との面接場面で想像するに、深刻な病状で精神的なゆとりのない飼い主に対して、判断や決断を伴う術式や料金、リスクなどの説明をしているときにもコミュニケーションのズレやギャップが起きるのかもしれない。さらに私事であるが、30年以上前の亡父の葬儀にあたり、母親と葬儀一式の説明を受け契約した経験がある。その場で多くのことを判断して、選択しなければならなかった。誰が悪いというわけでもないが、わからないことだらけで頭はどうか回転しても、気持ちは全く追いついていない体験をした。医療面接と葬儀一式、事象は違っても感情面での扱いは共通することが多いようだ。

⑧獣医療現場でのポジションパワーを平らにしていくために

本来のコミュニケーションは相手と対等といったイメージがあるが、獣医師と飼い主の関係である獣医療現場では、専門家と来院者の間に存在するポジションパワーのような上下関係があるのも事実である。筆者も今回の問診の途中で、口をはさみ言葉を返すこと

は、先入観や固定観念からもたらされる無礼なことだというマインドセットが存在している。当時は、医療をこれから提供しようとする先生に意見するなど、端からなかった。「先生、お願いします」の一言だ。

ポジションパワーを平らにしていくための一つの方策として、獣医師と飼い主の間を技術的にも、メンタル的にも円滑につなぐ、パラメディカルスタッフの技能の向上や飼い主に寄り添うためのホスピタリティの向上を唱えることは、釈迦に説法であると筆者も心得ている。

3 伝 え 方

①受容することと従うことの違い

日常社会でコミュニケーションをとろうとしても、相手の話に従えないので、相手の話を聞こうとしないことは、時々起きる。相手の価値観や意見を受容することと、その価値観や意見に従うことは別の話と分けることは必要である。アドラー心理学の相手の課題と自分の課題の分離 [3] である。話を受け容れても従うかどうかは別の話だとわかっていると、相手の話に従えなくとも話を聞くことならできる。

②不要な不幸を発生させない

職場などで誘われたときの返事がいきなり「ダメです」「ムリ、ムリ」と一言、伝えるだけのときや自分一人くらい返事しなくてもよいと思って「…無言」のまま放置していることが、結果として、誘う側からすると誘った内容の否定だけではなく、誘った本人自身も否定されたように感じることは誰にでも起きる。それ以上に問題は、次回の呼び掛けを躊躇し始めることで、お互いの関係性がほかの事柄でも、希薄になりだすことの方にある。双方にとって互いに不要な不幸の中で仕事をすることは、避けたいものだ。

③応えることは義務、答えることは権利

職場の上長が食事会を開こうとして職場に呼び掛け、職場スタッフが食事会に参加するか否かを答える場面に例えると、上長の「忙しいと思いますが、〇〇で明後日の18時から1時間の予定で職場スタッフ皆と食事会をしませんか？」の誘いに対して、誘いの内容を正確に理解しましたと上長へ「応える」ことは、「義務」で、参加するか否かを職場スタッフが自ら選択して、「答える」ことは、「権利」である。応答するとは、義務として応えるときには心を使って配慮して伝え、権利として答えるときには口を使って明確に遠慮なく伝えるコミュニケーションだと考える。筆者のこじつけではあるが、偶然にも応の字には、心が入って、答の字には口が入っている。

④配慮しながらも遠慮なくスマートに断る

③で誘われた内容について、職場スタッフがスマートに欠席を伝える言葉として、1)「誘っていただき、ありがとうございます」、2)「〇〇で明後日の18時から食事会ですね」が配慮した言葉になる。1)は、食事会の立案と誘ってもらった感謝。2)は、要件の大切なポイントの「伝え返し」。特に上長は、2)の「伝え返し」を聞いて、自分の要望が正確に伝わったと初めて確認できることになる。出欠の結果は、さておき上長は承認され認められたことをベースに次のセリフを聞くことになる。続けて、職場スタッフは3)「ゴメンナサイ、明後日は先約があり欠席します」と伝えたい内容を遠慮なく返答できる。上長の気持ちとしては、受け容れるベースができているので、「欠席だけど仕方のないことだ」と納得してしまう。スマートに断らないパターンは、前述した項目②のとおりである。

⑤断った後の関係性をどうするか

職場スタッフがさらに関係性を続けたいのであれば、4)「また、誘ってもらえると、うれしいです」or「また、今度誘ってください」などと配慮した伝え方をするだけで、お互いの気まずさは、軽減され次回の誘いへとつながっていく。

伝える手順は、1) サンキュー、2) 伝え返し、3) ノー、4) サンキュー。その後の関係性に距離を取りたいときや深めたくないときは、3) までのやり取りで終了になる。

⑥伝え返しのエピソード

夜間の電話相談を受けだして間もないころの出来事。当時は経験も浅く、毎回ドキドキしながら電話当番に入っていた。電話を掛けてきた80代女性の相談者（以下、「コーラー」と表現する）が、「パートナーが亡くなったので、自分もパートナーのところへ早く逝きたい」と語り始めた。聴けば、夫妻には子どもがいないので、今、一人になって寂しいとのことだった。

電話の向こうでコーラーの嗚咽を聴きながら筆者はどうすることもできなかった。掛ける言葉が見つからず、思わず「どのようなパートナーさんだったのですか」と尋ねたら、「とてもやさしいパートナーで天命を全うした」とのことだった。たぶんご主人は、随分と年上の方だったんだと想像しながら語りを聴いているときに、コーラーが「もう寿命だったんです。頑張って10数年生きてくれた子だったので」と話した。その瞬間、亡くなったのはご主人ではなく、高齢の犬だったと初めて知ることになった。ご主人が10数年前に他界したときに、子どものいない妻は、周りの勧めで子犬を飼い始め寂しさを癒してくれた大切なパー

トナーだと語ってくれた。

コーラーのエピソードは、ここまでだが、大切なことにいくつも気づかされた。この時はコーラーがパートナーといったことで筆者もパートナーさんと伝え返したが、もし、「ご主人は…」と伝えてたら、コーラーにとっては全く話の聞けていない相談員と思って途中で電話を切られていたかもしれない。この時以来、コーラーにとって意味のある言葉、大切にしている言葉をそのまま用いて伝え返すようになった。当事者にとっては、ベットではなく大切なかけがえのない家族やパートナーであった。双方が同じ言葉を用いても言葉の概念は、それぞれに異なることも学んだ。

4 Z世代や若年労働者とのコミュニケーション [4]

① Z世代とは

もともとマーケティング業界で使われ始めた用語で、今年13～27歳になる世代。初めて手にした携帯端末がiPhone4だったという年代もある。若年労働者（15～34歳）は30代半ばから下の年齢で、生まれつきインターネットに接している世代である。いわゆるデジタルネイティブ世代といわれている。また、Z世代は、あわせてSNS（ソーシャルネットワーキングサービス）ネイティブとも呼ばれ、電話で相談する文化が特に根付いていないので、困りごとや悩みがあっても電話相談へは、なかなか掛けてこない。

近年、採用されたZ世代の中には、できることなら受付電話をとりたくないと思っているスタッフがいても不思議ではない。対面や電話などの口頭よりもSNSの「LINE」や「Twitter」「TikTok」「Instagram」のほか、メール等のデジタルでのコミュニケーションを手段としてとることを好む。中には、PCメールをしたことのない若者もある。長文のレポートまでも、スマートフォンを用いて平気で作成する。彼らにとって、退職願いをLINEや退職代行業者で済ませることも、一部の若者にとっては自然なことになりつつある。

②いきなり電話を掛けることはルール違反

Z世代のクライアントのカウンセリングを実施していると思うことは、信頼関係が築けないとリアルな面談場面でも本音が言えないことに反して、SNSでの発言や自己承認の欲求は強い。過去に、カウンセリングを受けたい旨のショートメッセージをもらったことがあり、確認の電話をしたら、クライアントから「たとえカウンセラーでも、電話でのやり取りはストレスになるので、今後テキスト（文字）で連絡を欲しい」との要望だった。

彼らにとって、いきなり電話を掛けることは、ルール違反のように感じるらしい。どこかでまだ昭和98

年を引きずっている筆者にとって、彼らのことを頭では理解しているつもりでも、まだ追いついていないときがある。

われわれは（失礼）、筆者がいつか本当にNobody（平凡で何者でもない存在）になるときまで、コミュニケーションの柔軟性だけは彼らの練習台になりながら持ち続けたいと思う（心の眩き）。

③心優しい世代でもある

40、50代が良かれと思うことも30代以下の世代では、ストレスになりハラスメントのように感じることもある。また、ストレスを感じても周りへ伝えない、信頼できる人がいないと問題を一人で抱えてしまう傾向は強い。ある日突然、若年労働者が離職する背景の一つとして、誰にも相談をしないまま判断をしていることもあるのだろう。

また、職場の上長が彼らのことを打たれ弱いと口にすることもあるが、確かにそうだと育った時代背景も違い、他の世代と比べることはできない。上長が彼らを励まし応援するために良かれと思って語る武勇伝自体が迷惑な話になる可能性も高い。打たれ弱い以前に心優しい世代であるところに着目して、コミュニケーションをとることは不可欠である。

④問題は誰にでも発生する

問題は誰にでも発生するので、大切なことは、困ったら一人で抱え込まないで、信頼できる誰かへ必ず相談すること。相談相手は上長ではなくても部外の信頼できる人物で構わないと伝えることも必要である。できることなら、「困ったときは誰かへ相談すること」を上長と約束をするのも大切かもしれない。

⑤問題を一人で抱え込んで誰にも相談しないときのさまざまな理由

少し振り返るだけでも多数の理由があることに気づく。なにか自尊感情や自己肯定感に関係するものばかりのような気がする。

弱く思われたくない（プライドが許さない、弱みや借りを作りたくない）、相談するのが恥ずかしい（罪悪感がある）、申し訳ない、相談が面倒くさい、素直になれない（何だかイヤ ← 拒絶）、やっぱり人が信じられない、どうせ相談しても仕方がない（自分の求める答えは出ない）、自分のせいだから助けてと言えない（いってダメ）、自分で何とかする（自信がある）、責任感が強い、相談するのが怖い、相談はイヤだ、相談する問題ではない（そもそも問題に気づいていない）、相談の時間がない、相談の習慣がない（電話相談・メール相談など）…。

⑥傷つくのもイヤ傷つけるのもイヤ

10年程前に鹿児島大学法文学部の金子 満准教授から聞いた言葉である「繊細なやさしさを持つ子どもは誰からも傷つけられたくない、そして誰も傷つけない」が今日でも当てはまっている。余談になるが、不登校やひきこもりに繊細な子どもたちが多いという裏付けになっているのかもしれない。もうこれ以上自分が傷つかないため閉じこもることで、自分を守っている。

繊細がゆえに、周りの目を気にし、その場の意見に本音をいわず同調し、周りに人がいてもふとして孤独を感じるなどが起きやすいのも事実と聞いた。職場などでいいことがあっても周りの目を気にして、自分だけ浮いてしまって目立つことを避けたい傾向は、他の世代よりも強い。

⑦存在そのものを認める伝え方

単に励ましほめるのではなく、1) 外から見え起きている事実に憶測や評価を加えないで客観的に伝え、その結果として2) 上長の中で起きている考え・気持ちを伝える。たとえば、「1) 手伝っていただいて（起きている事実）、2) 有難く思いました（上長の中で起きている考え）」or「1) 助けてもらい（起きている事実）、2) 感謝します（上長の中で起きている気持ち）」のように。

また、「新人として、（とても困難な）仕事を（あきらめず）最後まで（頑張り）続けました」の場合は、（括弧内）に上長の推測や憶測を含んでいるので、起きている事実は、「1) 新人として、仕事を最後まで続けた」ことだけになる。考え・気持ちは、「2) 私は一緒に仕事できて助かった」or「2) 私はあなたのことを誇りに思う」となる。1)+2) を続けて語ればよい。特に新人へは、一つ一つの過程をその都度、認めていくことも大切。

「自分は困難な現場でも必ずやり遂げる人間だ」といった本人の自己像を大きくするためにも行動面より、本人の存在そのものや考え方を承認することから始める [5]。

5 さ い ご に

これからやってくる次代のために、若年労働者を含めた人材育成の支援が重要なことは明白である。アジア、アフリカを中心としたZ世代の若者の割合は、世界の人口約80億人（2022.11.15現在）の1/4～1/3といわれている。環境や社会、事業などのボーダーレス化が進む中、世界の若者と競り合っていくためにも若者とコミュニケーションをとりながら、あわせて、少なくともメンタル不調にさせないように守りながら支えていくこ

とも大切である（10～39歳までの死因の一位は自殺である）[6]。

特に新卒者については、学生時代のマスク生活が3年以上続き、多くの豊かな社会経験もできず、ソーシャルメディアの渦中で令和の時代の価値観を生きる大切な獣医療のスタッフとして、関係性を大切にしたい関わり方になることを願っている。

彼らと上長が持つ双方のマインドセットを受容し吟味しながら、説得よりも本人が理解して納得する伝え方を工夫すること。そして、彼らが自律していくためにも、まさに上長がたのコミュニケーションの質をこれからさらに大切にしていくこと、だと信じている。

—余談であるが、もし参考になれば—

①心理学用語としてのマインドセットを一言で表すと「無意識の行動の癖や認知の偏り」といえる。職場やSNSなどのネット世界で会話をしているときに、無意識のうちに優位になろうとして極端にマウントを取ろうとしている一部の人の話として、日ごろから、強くて優位でないと自分に価値がないと、無意識に駆り立てられているクライアントに質問をしたことがある。

相手の話に従えないときは、相手の話が入って来なくなり、受け容れること自体、ある種の敗北感を感じているようだという。実際のカウンセリング現場では、このようなタイプのクライアントには、言葉に出して語ってもらう働きかけをする。

ストーリーを話すのではなく、私とはという主語を入れてナラティブに物語として語る要領で [1]、たとえば、「私は、強くても弱い人間であっても、人としての私の価値は変わらない」[5]などと、口に出してもらう。口にするときに躊躇や葛藤があれば、クライアントの本質的な課題やマインドセットにつながっている可能性が高くなる。

②筆者が受けた夜間の電話相談件数が、この16年間で約3,000件を超した。電話を掛けてくるコーラーのうち約4%が、本当にどうすることもできない内容であった。どうすることもできないとは、「今、死ぬことを考えているか」とコーラーへ尋ねたときに、自殺の危険度が0から3までの4段階だとしたときに最大の「危険度3」のことである。

誤解があるといけないので念のために補足すると、「自殺を考えているか」の問いが直接の原因となって自殺する人はいない。むしろ、亡くなっている人々の多くは、孤立無援の状態で誰にも相談することなく、助けてとも発することなく亡くなっている。誰かが答えの見えなくなっている本人の絶望感に気づき、関心を持って関わり、声をかけ本人の気

持ちに寄って、側にいることが支えになることを幾度となく体験している。

まさに、傾聴すること自体が目的になっている答えのないコミュニケーションといえるのかもしれない。また、コーラーが死ぬことを選択して相談を受けているときも否定しないで、コーラーの感情面に寄り添って語りを聴いている。だからといって肯定しているわけではない。否定も肯定もしていない。

聴き手も答えのない状態に居続けることになるのも事実である。別の表現をすると、支援者は、白黒はっきりしないなんとも言えないグレーの中で、コーラーが持っているだろう答えを本人が自分の力で彷徨いながらも見つけるために、横にいて言葉もなただけ見守っているだけのような感じがする。

掛ける言葉がなくても、ただコーラーのそばにいるという、そのことだけでコーラーの支えになる。コーラーが今の状況から逃れるためには、死ぬしかないといった視野の狭い認知や行動のマインドセットに陥っているとすれば、他者と比較してほめることや励ますこと、他者の価値観を持って関わること

は、コーラーにとってどれほど迷惑なことか計り知れない。

参 考 文 献

- [1] ジャルヴァース・R・ブッシュ、ロバート・J・マーシャク、エドガー・H・シャイン、中村和彦訳：対話型組織開発——その理論的系譜と実践、西村書店、東京（2018）
- [2] 近藤 卓：子どもの自尊感情をどう育てるか、ほんの森出版、東京（2013）
- [3] 岸見一郎：ほめるのをやめよう リーダーシップの誤解、日経BP、東京（2020）
- [4] 齊藤 徹：<https://www.join-the-dots.net/genz.html> Z世代を理解しよう「Z世代の価値観、消費行動から、コロナの影響まで」ビジネス・ブレイクスルー大学教授
- [5] 倉成宜佳：交流分析にもとづくカウンセリング、ミネルヴァ書房、京都（2015）
- [6] 厚生労働省 令和3年（2021）人口動態統計月報年計（概数）の概況：<https://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/jinkou/geppo/nengai21/dl/gaikyouR3.pdf>、第7表 死亡数・死亡率（人口10万対）性・年齢（5歳階級）・死因