

人の心に寄り添う 医療人になる

第9回 万物は渋滞する

～「行動、言葉、思考、人、社会」流れを止めない～・3

東京大学先端科学技術研究センター教授

にしなり かつひろ
西成活裕

昭和医療技術専門学校校長

さんどう まさる
山藤 賢(インタビュアー)



西成活裕(にしなり かつひろ)氏 プロフィール

1967年東京都生まれ。東京大学大学院工学系研究科博士課程修了、博士(工学)の学位を取得。その後、山形大学、龍谷大学、ドイツのケルン大学理論物理学研究所を経て、現在は東京大学先端科学技術研究センター教授。ムダとり学会会長、ムジコロジー研究所所長などを併任。専門は数理物理学。さまざまな渋滞を分野横断的に研究する「渋滞学」を提唱し、著書「渋滞学」(新潮選書)は講談社科学出版賞などを受賞。国際雑誌 Journal of Cellular Automata 編集委員、2010年内閣府イノベーション国際共同研究座長、文部科学省「科学技術への顕著な貢献 2013」に選出される。日本テレビ「世界一受けたい授業」に多数回出演するなど、多くのテレビ、ラジオ、新聞などのメディアでも活躍している。

[前号(8月号)より続く]

ノンバーバルを感じるには？

山藤(さんどう)：先生すみません、話が盛り上がってしまいましたが、お時間、平気ですか？

西成：私は、常に車間距離という余裕(注：スケジュールの渋滞を吸収するため、仕事と仕事の間に時間の余裕を設けている)がありますから(笑)、あと10分くらい大丈夫です。

山藤：さすが渋滞学の専門家ですね(笑)

先生の「流れ」というお話から、言霊(ことだま)という言葉を感じて、本日、先生にお聞きしたいと思ったことがあります。

言葉には、それに宿る魂があるということ

で、日本では古くから、言霊という言い方をします。先生の著書にもありましたが、言葉(会話、コミュニケーション)にも渋滞は発生します。

私が思ったことは、言霊というのは、その言葉の内容というだけではなく、まさに流れだということなんです。例えば、子ども(生徒)を怒るか、褒めるか、という問題があると思います。うちの職員が私にこう言うんですね。「どうしたらいいですか」って(山藤)先生に聞いたときに、この前は先生、「真剣に怒れ」と言ったじゃないですか。でも、今は「怒るな」って言うじゃないですか。何でですか？」と、正解を求めらるんですね。でも私は、流れが全てだと思っているんです。そのときの流れを感じて、何がいい

[本連載の形式] 各界で著名な先生方への山藤先生のインタビュー(対談)にて、組織で働くこと、チーム内でのコミュニケーション、教育、臨床検査技師としての知識・技術の継承と向上、患者さんの心・命、自分の人生の役割などについてお話いただきます。対談のなかで、山藤先生が感じた医療とのつながりの部分を、心の「共振」ポイントとして解説を加えていただきます。



かっていう言葉が、言霊じゃないかと思っているんです。そこにはマニュアルや正解があるわけではないんです。私は経営者なのでいつも現場にいられないんだけど、その私より長い時間学生と接しているのに、その若い職員が私よりもその流れを感じていないことに、そこなんだけどなーと思うんですね。現場には、その流れを感じるためにいるんじゃないか。この、“流れを感じる”職員がぜいたくなことに私はほしいんですけど(笑)。どうしたら、社会にこの流れがわかる人が増えるのでしょうか。この流れがよどむことが、ある意味渋滞ですよ。

西成：いや～、今のお話と全く同じ言葉が論語にありますね。ある人が、「この人をどうしたらいいんですか」と言ったら、師は「それじゃあ、それは叱りなさい」と。別の人が尋ねたら、「それは褒めなさい」と。師は矛盾しているじゃないか？ でもそれは、人に合わせてちゃんとやるんだという教えなんです。だから、人類が2000年悩んでいるんですよ。

この前、某大手企業が、どれだけ働いているかを測る装置を作ったと聞いたときに、「感じようよ、それぐらい」って私は思ったんだけど(笑)。どれだけ大変なのか、そしてその大変な仕事を疲れてやっているのか、それとも生き生きとやっているのか、ぱっと見てわかるはずだ。それを感じられるのが経営者、リーダーだって、いつも私は言っているし、自分も研究室でそうしていますよ。教授って、20人ぐらいのスタッフを抱えた中小企業の社長だと思ってください。昨日も研究室で、少し負荷を与えているなあと思ったから、クッキー買ってあげたんですよ、自腹で(笑)。「これ、すごくおいしいから食べて」って。それで喜ぶわけですよ。

やはり、そういう流れを感じられるというの



第9回日本臨床検査学教育学会学術大会(大会長：山藤賢先生)でご講演される西成活裕先生

はすごく大事で、これはコミュニケーション能力でもあるし、ノンバーバルな世界をどれだけ感じられるかにもかかってきますね。バーバルって、言葉ですよ。だけど、ノンバーバル(非言語)な世界って、目の動きや表情、しぐさ、匂い、動作、その場の雰囲気など全てが、メッセージを発しているんですよ。それをどれだけ感じられるかは、やはり難しいですね。

例えば、女性を口説くのがすごく上手な人は、女性の気持ちの何かがこう出るのを感じられるんだと思います(笑)。で、そういうのを感じられない人は、やっぱりやばな人ね、ってなるわけです。その人はいろいろな失敗経験を含めて、ノンバーバルメッセージを感じ取るようにならないと、やばなままですよ(笑)。でも、そういうのは、メールのやり取りだけしていても成長しませんね。電子メールには、ノンバーバルな情報がありませんから。

山藤：全くその通りですね。

西成：ノンバーバルを感じるには、会わないとダメですよ。込み入った話題でケンカになってドツボにはまっていくのは、もう、やっちゃダメなんですね。私もスタッフなどとメールでやり取りしていて、ちょっとボタンが掛け違ったなと思ったら、一行、「会おう」としか書きません。会えばそのニュアンスはわかる、と。会う時間をもったいないと思うかもしれないけど、長期的な目で見ると、そのほうがいい。

この“会う”ということを、どんどんやらなくなってきているので、ノンバーバルを学習する時間がなくなるんですよ。それが今、問題になっていると思うんです。昔は会っていたのが、最初から最後までメールで終わるものもありますね。原稿依頼なんかもそうですね(笑)。簡単な用件だったらそれでもいいですけど、大事な話だったら、“この人、本当に信頼できるのかな”とか思いますね。会ったことのない人という仕事しようとは思わないわけで、そういうところって、いまだに大事だなと思うんです。

山藤：科学の最先端の先生が言うと、説得力ありますね。全くそうですね。

西成：ノンバーバルを感じられる人にならないとダメですね。それには、普段からそこに注視して、相手の言外の気持ちを察するように、ということでしょうか。

山藤：ありがとうございます。

西成先生の「人の心に寄り添う」とは

山藤：この連載は「人の心に寄り添う医療人になる」というテーマなんですけど、今、まさに先生がおっしゃった、感じる、ノンバーバルのところも含めて、人の心に寄り添える医療人になるためには、どんなことが必要だとか、こう

いうことをしていくといい、というヒントやメッセージはありますか？

西成：そうですね、難しいですけど、一つ言えることは、まず、自分が幸せにならないとダメだと思います。そうしないと、人に優しくできないですよ。これは最近、ずっと思っていることです。自分が不幸で、お金もなくて、心の問題を抱えているみたいな状況で、人に優しくなんかできない、それが人間です。そうすると、いかにその人の状況を周りもケアしていき、経営者もわかってあげるかです。本当に幸せな人が働いていたら、それは自然にできることですよ。最近、自分も幸せになって、相手も幸せになるという循環が立ち切れているように感じます。数学者って、根本をまず考えようとするんです。そうすると、働いている人が幸せなのかどうか、そこを一番大事にするのが先決だと思うんです。

山藤：ありがとうございます。この連載の第1回目はまさにそこで、人に寄り添うためにはまず、自分が自立して幸せになる、その根底がないと、という意味で、自分を磨くということを提案してみたんですよ。自分が幸せじゃなければ、人をなかなか幸せにはできないんで。

西成：本当に、そう思いますよ。自分がちゃんとしたところで知恵も蓄えると、余裕も出てきますね。仕事に関しても同じですね。与えられた仕事をただ単にやるんじゃなくて、次の日は10分、その次の日は20分短くしようということが出来るんですよ。人間と機械の違いはそこなんです。どんどんどんどん、効率よくなっていくんですよ。そうすると、余裕が出てくるんです。その余裕のなかで、クリエイティブなことをやる、という循環を作れるんです。自己駆動力のある人間ですよ。幸せっていうか、仕



事に楽しみを見い出しているのね。嫌々やっていると、効率化なんて考えようもしない。そうなってくると、組織は死んでいきますよね。

山藤：流れが分断されますよね。最近私は、「じりつ」という言葉をよく使うんです。職員にも学生にも。「じりつ」は漢字にすると、「自立」と「自律」の2種類あります。

私のなかで、この自立と自律は大きなテーマで、いつも学生には、「まず自立しろ」って言っているんです。先ほど先生が「自分が幸せじゃないと、人を幸せにできない」とおっしゃっていましたが、まず大前提として、自分が自立していないと幸せになれないですよ。人に依存し続ける人間になってしまうからです。

もう一つ、自分を律する自律というのも、私は、医療人に必要だと思っているんです。自立というほうは、いつまでも親や周りの助けを借りるのではなく、自分の足で立つことでまず大人になってほしいなということ。これは本当に、大地を踏みしめて立てるような、1人の生きている人としての感覚的な自立なんですけど、この“自分を律するほうって何だろう”と考えていたら、西成先生がよくおっしゃる利他なんじゃないかなと、ふと思ったんです。自分を律することができなくてわがままな行動をすると、人に迷惑がかかるじゃないですか。これは利己的な行動ですよ。でも、自分を律することができる大人は、他人様を気遣うというか、譲るというか、利他になるんじゃないかと思って。

西成：そうです、素晴らしいです。

山藤：そういう意味で、自立と自律が、利己と利他につながるような気がしたんです。

西成：自立と自律、いい言葉ですね。私、本（「シゴトの渋滞、解消します！ 結果がついてくる絶対法則」）にも書いているんですけど、こ

ういう算数の公式があるんです。1+1=1.5で、0.9+0.9が5なんです。この意味は何でしょう？ これは、2人とも自分を最大限に出してしまうと、2人よりも仕事の成果が減っちゃう、だけど自分を最大限に出さないで、ちょっとだけたしなみで0.1だけ譲ると、その2人はすばらしい、5にまで高められるという利他の公式です。俺が、俺がっていう、自分を最大限に出す強欲な人間ばかり集まっちゃうと、ひどくなっちゃうんだけど、ちょっと他人に譲ると考えると、お互いにとんでもない利益が生まれるんですね。

山藤：これでは、成果主義という考え方だけでは成り立たないですよ。

西成：本当にそうなんです。ここ（人に譲る）の0.1が無駄だっていう人がいるんだけど、ここ（2人合わせたところ）で取り返してるんだ、ということを感じてもらえる人は、強いと思う。この公式はいいですね。

山藤：そういう経営者になりたいです。そういう医療人がいいですね。

西成：自分にちょっと痛みというか、譲るというたしなみがあることで、他人からも優しくしてもらえるし、皆で助け合うという循環が生まれるんです。たった0.1でいいんです。「俺は疲れているからこんな仕事、やらないよ」と言っていると、困ったときに「やって」と言っても「やるわけじゃないか」と誰も助けてくれないわけですよ。

これからはシェアする世の中に

山藤：先生、最後になりますが、これからどういう世の中になっていくといいでしょうか。先生のお考えをお聞かせください。

西成：皆、無限に、何でも使えばいいや、と

思っているかもしれないけど、私は、地球は有限だと思っているんです。その有限のなかで、いかに皆が幸せに生きていくかを考えて、先日までは「かわりばんこ」社会(注：例えば、1つしかケーキがない場合、それを100人で均等に分けると、ごくごく少量にしかならず、誰も満足できない。しかし、今回は数人で、次回はまた数人でケーキを分けると、「かわりばんこ」に1つのケーキを楽しむことができる)を提案していました。最近、それをちょっと発展させて、シェアする社会がいいと思っています。

いらないものを捨てるのではなくて、世代を超えて、いかに共有していくかという社会です。そうすると、ほとんどが物々交換になっていき、残念ながら、企業さんが結構困るんですよ(笑)。皆さんの仕事を奪っちゃってもいけないので、どこに企業価値を見い出すかっていうことを、これから経済学的に考えなければいけないんだけど。ただやはり、中間業者がいなくなって全部のものを皆でシェアして、“ほしい”という人と“あげるよ”という人が直接つながっちゃうのは、これからの社会を考えると、ある意味で理想的なんです。何も無駄になっていないんですよ。だから、どうやって社会を、新しい資本主義の先としてよくしていけばよいのかについて、今考えています。それには、ちょっと痛みを伴う場合もある。過去の産業革命を見ても、例えば第一次産業革命が起こったときには繊維の手工業が衰退し、新しい機械工業が生まれて、そういう人たちも雇用できた。こうした産業の転換点にいますので、幸せに次の段階に接続できたら、人類はまた長くいられるんじゃないかと思っています。

そして今、これから皆さんが、どうしたら幸せに暮らしていけるのかについて、社会制度の面

などからも考えています。私は文部科学省の依頼を受けて、これからの若者の教育を考えていく立場なのですが、例えば、中学校、高校の教科の壁を取り払うことも提案しています。一つの課題に対して理科で分析してもいいし、体育で体を動かしてものを作ってもいい、そういう新設科目を作れると世の中、変えられると思うんです。現代の課題って複合しているじゃないですか？ だから、困難に対して、理系がこの部分を解決し、文系がこの部分を解決するというのはではなく、全部の知恵を投入すべきだと、私はずっと思っているんです。従来のいいものはリスペクトして、新しいものもいっぱい出てきて、それらをいかに人間の幸せと調和させるかが、私の最大のテーマです。そういうことをやれる立場にやっとなってきましたし、またそれがわれわれの役割だと思います。

山藤：医療人も先生のおっしゃる通りだと思います。臨床検査技師も、これからは機械と向き合って検査をするだけという時代じゃないですからね。理系だからとか、科学的、学術的なことがとか、最終的な学歴が…、なんて言っても、これからの社会では置いていかれてしまいます。日本最高峰の理系頭脳の西成先生が自らそうおっしゃっているんですから(笑)

検査をするにあたっても、いろんなアプローチや多段思考、そして人との関係性やマネジメント能力、まさに西成先生のおっしゃる“知恵”をつけていかなければならないとあらためて思わされた対談でした。読者の皆さんにも大変有意義な刺激だったのではないかと思います。先生、今日もとても楽しい時間でした。貴重なお話をありがとうございました。私も「急がず、よどまず」頑張ってます。

西成：こちらこそ楽しかったです。ありがと



うございました。お互い頑張りましょう。

編集室：ありがとうございました。（了）

本連載に関するご質問・感想などは、編集室
(e-mail: kensa@igaku-shoin.co.jp) までお寄せください。



今回の西成先生との対談も、大変興味深い内容となりました。予定の時間を超えても、西成先生は伝えた

いことを丁寧にわかりやすくお話くださいました。西成先生の専門領域の話は、それこそ難しく話そうとすれば、いくらでも難しい話になります。そこをあえて、私たちにわかりやすく、また医療に携わる人間にかかわる部分を取り上げながらの対談で、あらためて今後の私たちの生き方に通じるものをたくさん考えさせられました。

この対談の根底にあるのは、西成先生の考える「利他の心」だった気がしています。渋滞の解決も、「自分が自分が」ではなく、ゆとりと相手を気遣うことで、かえって自分が得をするという考え方です。そこから広がる、社会全てに通じる「利他の心」、それこそが西成先生の哲学だと感じました。そして、そのために必要な、他者を感じるということ。他者を感じるためには、西成先生は「会わなければならない」とおっしゃっていました。昨今、メー

ルをはじめ、便利なツールが増えているなかで、あえて、時間と手間をかけてまで会うこと。そのことが無駄ではなく、後につながる貴重な体験の一つになるということ。

この連載は「人の心に寄り添う」ことをテーマにしています。「人と会う」「人とかわる」「人を感じる」は手間ですし、自分が傷つくこともあるでしょう。でも、だからといって全てメールで済ませては、「感じる力」が育ちません。自分が成長するために、自らがその経験に「飛び込む勇氣」を求められているような気がしました。

ではなぜ、自分自身の成長が必要なのか。先生は、「自分が幸せでないと他人を幸せにできないから」とおっしゃっていました。自分自身が創り出す「利他の心」は相手も幸福にするけれど、本当は、「自分自身が幸福になる方法」なんだということです。私のなかにも、「自分のあり方が人の心に寄り添うことにつながる」という共振につながりました。先生自ら入れていただいたアールグレイティーの香り、最高でした。ありがとうございました。（山藤）



山藤 賢(さんどう まさる)氏 プロフィール

1972年東京都生まれ。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。小学校から高校までは私立暁星学園サッカー部で活躍。東京都大会で優勝した他、全国大会にも出場した。現在は臨床検査技師教育に特化している昭和医療技術専門学校の校長として学生の育成にかかわる傍ら、現役の臨床医として患者とも向き合う。医療法人社団昭和育英会理事長、横浜つづきメディカルグループ代表として医療機関を複数経営。日本臨床検査学教育協議会においては、副理事長を務め、2014年には学会長の任も務めた。また、なでしこジャパンのチームドクター(オリンピック、ワールドカップなど帯同)、東京都サッカー協会医事委員長(現)を務めるなど、スポーツドクターとしても活躍している。また、2013年の著書「社会人になるということ」(幻冬舎 刊)は、丸善日本橋本店にて、週間ランキング1位(ビジネス部門)になるなど、その活躍は、医療界にとどまらず、広いフィールドで注目されている。