

愛想も能力のうち

杉野元子

看護組織開発研究所代表

週刊誌「AERA」(1994年7月4日号)を読んでいて、ヤッタ! さすがAERAや!と叫んだ記事は、「気分は半クエスチョン—当世若者話し言葉事情」であった。最近いやに耳について腹立たしかったから、よくぞ書いてくれたとカタルシスされる思いだった。

話の間で単語の語尾を上げる。若い人たちが連発するだけでなく、しっかり者の婦長さんや看護学校の先生方でもそうなのだから気になる。話の途中キーワードらしき単語のイントネーションが尻上りになり、一瞬質問風。ン? たずねられたのかと賛否をこちらが表明する間もあらばこそ、相手のお話はスルスル続くのだ。書くと「今日のカンファレンス? の講演? 皆さんにも興味深かったでしょう」のようになる。断定した言い方を避けつつ自問しているような、疑問文のようで実は疑問などなく、確信を持ったお話が続く。このコミュニケーションは疲れる。相手は無意識なのだろう。自覚せず連発するので私の神経にさわる。相手におもねているようでありながら、次の瞬間にどんでんがえし。きっちり意見表明だから、なんや!?!という気分になるのだ。

もう1つ、気になるのが若い人の能面のような無表情。何考えてるの? とゆさぶりたくなる。仲間うちでおしゃべりしている時は生き生き、活き活きなのに、あまり気心の知れない相手だとサッとこの無表情。ガードを固めるといふか、能面の陰に隠れるというか。そんな今日この頃、看護短大で教えているKさんに、いい話をきいた。

3年生のAさんは無口・無愛想だが真面目に勉強するし、きちんとケアするタイプ。実習で1歳1か月の上腕骨骨折の男児を受け持った。同じグ

ループのBさんは勉強は苦手だが愛想のよい学生で、ネフローゼ症候群の小6男児を受け持った。Aさんははじめから「こどもは嫌いです。実習は自信ありません」と逃げ腰だったから、はじめて介達牽引をする時は指導者が濃厚指導した。真面目なAさんは、翌日から教えられたやり方で包帯を巻きはじめ、どんどん上手になっていった。患者のそばにいつもいて細やかなケアをするので、はじめは泣き叫んでいた子どももすっかりなついて愛想よくニコニコする。その笑顔に对应しているうち、Aさんもニコニコ顔で愛想よくなっていった。

一方Bさんは、受け持ち児がぐんぐん快方に向かっていったので、ケアの出番も少ない。しかし、愛想がよいので同室の他の男児患者からも受け入れられ人気者になって、部屋全体に好影響を及ぼしていった。Aさんは患者から愛想よくする能力を引き出され、Bさんは持ち味の愛想よくする能力を活用して実習を終えたという話を、私は「愛想も能力のうち」と聞き取った。

私がいつも利用する神戸市バスは、愛想のよい運転手さんたちが他系統に比べて多いように思える。それは降車の時、大人も子どもも「ありがとう」と感謝の言葉かけをする人が多いからだと思う。こちらが無愛想にしている、相手の愛想のよさを期待してもムリ。

ただし、病人にはとても愛想よくふるまってもらえない差しせまった事情(痛みや不安)がある。病人や主婦が、お世話くださる皆さま方に対して無愛想で時には怒りを爆発させることがあっても、笑顔で愛想よく、受けて立って欲しい。——愛想も給料のうち。