

自殺予防・相談電話

こころの救急箱 通信 第20号

2021年3月



創立 10 周年記念号 発行：特定非営利活動法人 こころの救急箱

Eメール cocorono9090baco@kpa.biglobe.ne.jp 事務局：電話・FAX：06-6942-9092

URL <http://www.cocorono99baco.or.jp>

相談電話 06-6942-9090 (月曜日夜7時～火曜日朝3時・木曜日夜7時～10時)

## 「聴くということ」

淀川キリスト教病院 相談役 名誉ホスピス長

大阪大学名誉教授・精神科医・内科医

柏木 哲夫



NPO法人「こころの救急箱」創立10周年記念講演会(2021年2月20日)で、「いのちみつめて」～その声を聴く～という題で話をさせていただきました。

その冒頭で「聞く」と「聴く」の違いについて述べました。「聞く」には耳しかありませんが、「聴く」には耳と心があります。「聞く」はその前に「ただなんとなく」という言葉があり、「聴く」はその前に「心を込めてしっかりと」という言葉があると思います。ある講演会でこの話をしたところ、講演が終わってから、一人のご婦人が「聴くには心だけではなく、目もありますね。私は『聴く』は目と目をあわせて、心を込めて、しっかりと『聴く』ことだと思います」と言われました。私は、なるほど、と思いました。「聞き流す」という言葉がありますが、「聴き流す」という言葉はありません。

精神科医として、ホスピス医として、多くの患者さんの診療にあたってきました。その経験の中で、私のもっとも大切にしてきたことは「聴く」ということです。患者さんの訴えを聴いている時に、その訴えの内容にしっかりと耳を傾けると同時に、患者さんの表情に注意を向けることが大切です。言葉の裏にある感情が表情に表れるからです。その意味では、こころの救急箱や、いのちの電話のような主に電話を通してのケアの場合は、表情がわからないという難しさがあります。

ケアの提供ということを考える時、大切なことの一つは「感情に焦点をあてる」ということだと思います。感情には「うれしい」、「たのしい」というような陽性感情と「かなしい」、「さびしい」というような陰性感情があります。こころの救急箱への電話の場合、その内容の裏にはなんらかの陰性感情があると思います。その陰性感情の理解が良いケアのかなめになります。訴えに耳を傾けながら、要所、要所で、「それはつらいですね」、「それって悲しいですね」というような言葉を「情を込めて」伝えることが大切です。

ケアの方法の3段階というのがあります。それは1)気づき 2)実行 3)身につくです。良きケアの提供には感情に焦点をあてることが大切であると気づくこと。日常生活での周りの人々との会話の中で、「それはつらいですね」などと意識的に言ってみる。それを繰り返していると「感情に焦点をあてる」ことが自然に身についてくる。・・・というわけです。

この「感情に焦点をあてる」ことは、ケアの専門家が心がける必要があるだけでなく、良い人間関係を築きたいと願っている一般の人にとっても大切なことだと思っています。