

自殺予防・相談電話 **こころの救急箱** 通信第23号 2022年9月

発行：特定非営利活動法人 こころの救急箱

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

土曜日：夜7時～10時

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

事務局 電話・FAX：06-6942-9092

Eメール：cocorono9090baco@kpa.biglobe.ne.jp



「きくということ」

淀川キリスト教病院 精神神経科 久保田拓志

顔が見えない相手といきなり、濃密な会話が始まる電話相談は、相当の覚悟と経験、そして訓練が必要だと思います。27年前の阪神淡路大震災の直後、ある医療機関で輪番制の電話相談を、少しだけお手伝いしたことがありました。被災された方の苦痛に満ちた声が電話の向こうから聞こえてきました。私はただただ、相槌をうちながら聞くことしかできませんでした。

私は、総合病院の精神神経科で医師として働いていますが、お名前を呼んで診察室の椅子にお座りになるまでの患者様のご様子を、いつも診察の参考にしています。そして、お互いに顔を合わせて挨拶をすませ、一呼吸おいてから診察が始まります。視線や表情、口調も含め、お互いの存在が診察室を満たしながら会話は進みます。

コミュニケーションとは、もとの意味として、「共有する」という意味があります。

そこに共有するテーマや合意があればコミュニケーションは成立しますが、多くの場合、事実確認に基づいたコミュニケーションであり、心理的には浅い水準の接触となりがちです。会話とは、二人以上の間が同じ場所に集まって言葉を交わすことです。一方で対話とは、一対一で双方向のやり取りであり、心理的に深い水準で共有された空間が生まれ、心と心が触れ合うようなコミュニケーションの場となります。

電話相談では、会話のレベルを超えて、始めから「私とあなた」という二人称の直接的な対話のレベルに入る緊張感があるように思います。その中で、スタッフの聞く (hear) から聴く (listen) へ、そして訊きながら (ask) 対話は深まっていきます。この3つの「きく」営みの中で、相談者は守られ、支えられている感覚を持つことができると思います。相談員の方々は、今自分は、聞いているのか、聴いているのか、訊いているのかを意識しながら、相談者の感情にひたすら焦点をあわせていくことが求められています。

最終的には、相談者は誰の声を聴くことになるのでしょうか。それは、スタッフが、丁寧に「きいた」相談者自身の内なる声を聴くことになるように思います。絶望の叫びをあげている自分の内なる声の中に一条の光を見出すこと、そして、明日の一步を踏み出すために必要な言葉を、ご自身の深い心の底から聴き取ってくださることを願います。「こころの救急箱」の尊いお働きが、これからも多くの市民によって支えられ、スタッフの皆さまの健康が守られていきますように心からお祈りしています。