

序文

本書は、プリメド社より 2023 年 9 月に出版した『こころの痛みに寄り添うコミュニケーション：エッセンス編』の続編として、コミュニケーション・スキルを修得することを目的としてまとめたものです。エッセンス編では、「こころに痛みを抱える方に寄り添うことで、その方のストレングスを強め、潜在能力を引き出し、もってその方自身が自己肯定感を高め、自己実現を図る」ためのコミュニケーションに必要な不可欠な“要素”（知識）について述べました。本書は、エッセンス編の内容を踏まえ、コミュニケーション・テクニックからコミュニケーション・スキルへとレベルアップを図っていただくことを目的に、主に演習形式を用いた内容でまとめています。

コミュニケーションの基本は、相手の話にしっかりと耳を傾け、理解することですが、日常的に使われているコミュニケーションという言葉が、単に“話をする”とか“うまく情報を伝えている”ことにとどまっていることが多いように思います。もちろん、それをコミュニケーションとして理解することを良しとされていて、周りの方たちも共通した認識、理解のもとでその方と関わっておられるのであれば、その“場”での関係や文化を醸成するツールとしては有効なのだと思います。また、そのようなツールをコミュニケーションと規定されることについてもまったく否定するものではありません。

ただ、その理解はそれとして、差別化を図るつもりでタイトルにあえて“こころの痛み”という言葉添えることで、少々学術的な視点に立って“コミュニケーション”を眺めていただき、コミュニケーションについて別の角度からの理解を持って頂こうと考えました。しかも“how to”ものとしてではなく、でき得る限り“現任者”のレベルアップを図ることができるような少々理屈っぽくもあり、にもかかわらず“一般の方”にも親しみを感じていただきながら“なるほど”とも思ってもらえるような書物の出版を目指した次第です。

ところで、“こころに痛みを抱える”というどのような方をイメージされるでしょうか？

臨床にいと近視眼的になってしまい、目の前の方にしか目に入らなくなってしまうのですが、そこには家族は含まれていますでしょうか？

人間関係は相互作用、交互作用で成り立っていますので、一人がこころに痛みを抱えると、痛みの質・量は異なると思いますが、その方の周りにおられる方も同様にこころに痛みを抱えるはずで。しかも、こころに痛みを抱えていたとして、それを口にされたときにしか気づかなければ、気づいたときにはそのこころの傷は相当の深手を負ってしまっているように思います。また、口にはされていても、聴き手が持っているバイアスでもってその訴えに耳を貸さないということも起こり得るのではないのでしょうか？

例えば、認知症の方が同じことを繰り返し言い始めたとき、「鼻につく」、「もう聞き飽きた」などと言って距離を空けようとする、「何度も聞いた」、「面倒見切れない」などと言って突き放したくなるというようなことはないでしょうか？ 同じことを繰り返し言うということは、それほど自分にとって、あるいは聴き手にとって重要な意味をもつことだからこそ繰り返して言うのではないのでしょうか？

皆さんのところに相談に来られ、目の前に座っておられるところに痛みを抱える人が、同じことを繰り返し言われるとすれば、どうでしょうか？ 例えば、「認知症を患っておられる方だから」vs「健常者だから」と相手の方の“状態”によって区別し、話の重みを変えてはいないでしょうか？ おそらくは意識的、無意識的に区別してしまっているのではないかと思います。

同様のことは、教員の話に対しても起こります。例えば、聴き手である学生がその教員に対して、あるいはその教員の話やその内容などに対して興味・関心があるかどうかによって、さらには、同じ内容のことを話していても私のような平凡な教員が話す場合と著名な先生が話される場合とでは、悲しいかな、学生の学びや印象の深さに雲泥の開きが……。

このように、コミュニケーションを進める際、実にさまざまな要素が関係してくることで、相手や相手の話の理解度に大きな違いが生じてしまうことがわかります。その理解度の違いを最低限にまで埋めるための要素についてはエッセンス編で書きましたが、今度は、違いを埋めるのではなく、理解を広げるために必要なスキルについて本書にまとめてみました。

氷山の一角という言葉がありますが、私たちが自分自身を相手に見せる部分は“氷山の一角”にたとえられます。つまり、その氷山の形状にもよりますが、10%~30%の範囲（これは物理学の教員であれば計算で算出できるとのことです）程度にたとえられています。それゆえ、埋める、深めるには限度がありますが、相手の言わんとすることの理解を言語、非言語サインを通じて広げることは可能だと思います。それを可能とするものが“スキル”なのです。

エッセンス編に立ち戻りつつスキル編を読み進めて頂ければ、対人援助コミュニケーションの奥深さと大変さを実感して頂けるのではないかと思いますし、実感できる程に読み込んでいただければ、こころに痛みを抱える人にとって最高、最善の援助者へと一段階、ステップアップできるはずだと思います。“常在初心”で最後までお付き合い願えればと思います。

2023年12月

編著者

吉川 眞