

## テーマ⑦ 人間理解とコミュニケーション

—現場では、コミュニケーションの重要性がしばしば説かれます。そもそも、人間を理解すること、理解し合うこと、コミュニケーションとは何かをお教えください。

コミュニケーションについては、介護福祉士の皆さんは毎日行っていますし、国家試験における大きな出題テーマですね。テーマ⑦では、ふだんあまり取り上げられない学問としてのコミュニケーションについて、お話しします。

コミュニケーションの基本は、自分の考えを相手に伝えることです。そして、わかり合えることを話すのがコミュニケーションというのです。

「さあ、食事にしましょうか?」「もうお風呂の時間です」言っているほうも聞いているほうもわかるわけです。「今日の食事は美味しかったですか?」それはお互いにテーマはわかるわけです。食事をしているのですから。このようにお互いにわかり合えることをコミュニケーションというのです。

さらになぜ私が経験は学問であるというのかと言いますと、Aさんのわかっていること、Bさんのわかっていること、Cさんのわかっていることをコミュニケーションによって1つにまとめていきましょう。あるいはお互いに理解し合っていきましょうというのが最も大事な部分であるからです。

教科書的に言うと、情報を伝え合うというふうに書いてありますが、これは間違っはいません。しかし情報を伝え合うことは教科書止まりであって、そこから先の話になってくると、それはお互いに確かめ合うことができる。そのことが客観性を持っているからなんです。介護福祉士のコミュニケーションは、こういった専門性に基づいたものであるのです。

ところが自然科学、数学は実験的に確かめています。実験結果、数学的結果によって、測定して確かめていく。だから自然科学は有無を言わさない説得力があります。そこに専門性があるわけです。

しかしながら、介護福祉士の仕事というのは実験的に行って、数学的に測定している仕事ではありません。お互いに確かめ合うことができる。数学を使わないで確かめ合うことができるというのは、コミュニケーションのおかげなんですよ。

それぞれの人々が、自分が関わった事柄について持っている見解をみんなで重ね合わせて、ひとつの結論に達する。それが客観的であり専門的であるというふうに見えるのが、現代のコミュニケーションです。そういう意味では、経験からコミュニケーション、経験



日本生活支援学会会長

黒澤 貞夫氏

から話し合いによってひとつの結論を導き出す。これを最も典型的に示しているのが、イギリスの歴史です。イギリスではみんなで話し合って、一つの結論を導き出そうという経験論の盛んな国です。

コミュニケーションとは、最も専門性の基本をなしているものです。ですから話し合うことをおろそかにするとダメです。

例えば、カンファレンス。介護保険制度ができたときに、ある全国規模のシンポジウムがありました。私もシンポジストとして出席しました。するとそのときフロアから手が挙がって、「ちょっと先生にお尋ねします。介護の質が問われると言われますが、『利用者は顧客である』というふうに言う人もいます。そこで介護の質というものは、どう考えたらいいのでしょうか？」という質問が、ある施設経営者からありました。

難問ですよ。とっさに考えました。「私は介護の質を詳しく勉強したわけではないけれども、私が今考えていることは、カンファレンスを省略しないでくださいということです。カンファレンスは介護の質を担保する唯一の方法というものですから」と答えました。

今日においてもそれは変わりません。忙しい、医者がない、すったもんだした挙句にカンファレンスを省略しようという事例がありますが、それは適切ではありません。私は長年この世界で仕事をしてきましたが、カンファレンスを省略したことは一回もありません。カンファレンスの場において夜遅くまで議論をしたこともあります。そこまでいかなくても、お互いにコミュニケーションによって、カンファレンスの場で確かめ合うんです。それが一つ。コミュニケーションにより確かめ合うことが、介護福祉士の専門性を確立する非常に大きなテーマですから。そのことは別に介護だけではなくて、人間の英知としてずっと歴史的に築かれてきた理論です。

次にもう一つ、コミュニケーションについて言わなくてはならないことがあります。これも教科書的じゃない話ですから、皆さんの頭の片隅に入れていただければよいのですが。

マルチン・ブーバー<sup>\*9</sup>がこういう話をしています。「関係というものによって人間は生きている」と。関係というのはふつう人と人との関係ですよ。そうすると一人暮らしのお年寄りにはまわりにだれもいないからコミュニケーションがないんですか？ という話になる。たとえだれかいたとしても、話が通じなければ、それはコミュニケーションバリアと言って、関係を作れないということになります。

では、関係って何だろう？ となりますね。基本的には人と人とのコミュニケーションが基本。別の言い方をすると人間と社会のコミュニケーションが基本です。

それは問題ない。ところが聞いている皆さんはお気づきになりませんか？ 皆さんは自分のことを考えませんか？ 紅葉の思い出、春には学校に行く、夏になればみんなで海水浴に行くなど、さまざまな思い出があったことを考えませんか？ さらに歳を重ねてくると、80年90年の人生の中で、昔を思い出すことが多くなるのではないですか？

若いときは未来を考えますが、実際に歳を重ねると過ぎ去った昔を思い出すことが多い。それは何ですか、と言いますと、自分の精神生活へのコミュニケーションです。自分と自

分とのコミュニケーションです。私は『記録』という本を書いたことがあるのですが、ある施設の3年間の記録を全部読みました。ケース記録、ケア記録などです。今でも覚えている記録にこういうものがあります。

12月になって雪が降ってきた。その施設の利用者はきっと北のほうの方だったのでしょ。廊下から車いすで外を見ながら、「今年も雪が降ってきたな。こういう時期なんだな」としみじみと雪を眺めて独り言を言っている」。後ろを通った介護福祉士がそれを聞いていて、必死に書き取ったそうです。「Aさんは雪が降ってきたな、としみじみ外を眺めていた」と。すると主任介護福祉士が、自然現象で雪が降っているのをいちいち書かなくてもよいと言われたことが記録に書いてありました。

これについて、私はあえて結論は言いませんが、人間というものは雪が降り、雨が降り、桜が咲く、紅葉が散り、いろんなことにおいて感情を持ちます。自分との会話ですね。こういうことがあると、コミュニケーションというのはあなたと私という会話もあるけれども、自分自身との精神生活の会話でもあります。

つまり自然とのコミュニケーションがあるのではないかという説は、かなり私はわかりますね。ただ学習上は、精神生活、自然とのコミュニケーションは、ふつうは学ぶ対象ではありません。勉強という意味では。ただ人間を理解するという意味では必要であるということですよ。

なぜなのか。

たとえば特養で終末期を迎えるかもしれない高齢者の方に対して、皆さんはどのようにケアしますか？ という問題を投げかけたとしましょう。私も答えられないですよ。ただ私自身が歳を重ねて思うのは、そういったときでも介護福祉士から、「黒澤さん、90歳になられますが、一生懸命生きてきましたね。いろんな思い出をもってそれが一つひとつ、みなさんや社会のために役立っているのじゃないかな。立派に生きてこられましたねと、心の中で尊敬していますよ、十分にあなたは人生を立派に生きてきましたね」と、というようなことを思ってもらいたいのではないかと思います。

それは介護福祉士との心の中のコミュニケーションであり、そういうふうに思ってくれることが、利用者が自分自身のこれまでの人生に会話することになるのではないかと私は思います。コミュニケーションとはそういうものです。

---

#### ◎ 引用・参考文献

\*9 人間生活の中における関係の大切さ

\*6:特に9ページ