

役場の対人援助論

(6)

岡崎 正明

(広島市)

役割コミュニケーションに ついての考察 その1

「コミュニケーション」という言葉を辞書で引いてみると、「社会生活を営む人間が互いに意思や感情、思考を伝達し合うこと。言語・文字・身振りなどを媒介として行われる」などと書いてある。なるほどその通り。これに異論をはさむ人はいないだろう。

ではお役所がするコミュニケーションとは何であろうか。分かりやすいのは窓口での対応だ。職員から市民に対し、意思の伝達がなされる。まさしくコミュニケーションそのもの。変わったところでは、自治体主催のイベントなどもその範疇に含まれるかもしれない。市民に向けて「こんなことがありますよ」「こんな世の中にしたいですね」という意思・メッセージを発しているからだ。

ほかにも意思の発信は、広報誌や通知文書などの紙媒体を使って行われたりも

する。住民税納付のお知らせがきたならば、それは役所があなたに「税金を払ってください。この街のために使いたいです！」と、メッセージを伝えているということだ。上手く伝わっているかはともかくとして。

そんな「お役所のコミュニケーション」。中でも福祉関係の現場では、窓口でのやりとりが中心となる。これはもちろん職員と市民の間でなされるが、通常の私人間の（例えば友人同士の）コミュニケーションとは少し事情が違う。なぜなら職員は、その役所の人間という、ある種の「役割」を背負っているからだ。

組織に属した経験がある人なら誰しも、ある一定の「役割」を担ったことがあるだろう。店員・コック・講師・ホテルマン・警備員・政治家などなど…。数え上げればきりが無いほど、世の中には様々な役割がある。私たちは個人的な事情はちょっと横に置いて、それぞれいろんな役割を担って働き、社会的な活動をする。

例えばここにAさんという青年がいるとする。彼は幼い頃に両親を事故で無く

し、祖母に引き取られた。苦学の末に国立大学に入り、その後税務署に就職した。今は働きながら、毎晩祖母の介護をしている。真面目だが少し人見知り。趣味は釣り。好きな食べ物はエビフライ…この辺でいいだろう。

そのAさんが仕事で税金の滞納者に督促をする。真面目なAさんは上司から言われた通りに期限を守り、規則を守って仕事をする。相手がどんな事情を話そうと、断固たる態度で臨む。するとAさんに対し、少なからず不満を訴える市民が存在する。大声で怒る人、しづしづ応じるが嫌味をさんざん言う人、泣いて苦情を訴える人。

Aさんは真面目に仕事をしているだけである。何も間違っていない。人間性も素晴らしい。だけど不満をいう人からすると、「そんなの知ったこっちゃない」。ここではAさん個人の人柄や事情は関係ない。極端な話、Aさんの実家が裕福で趣味がサーフィンだとしても、不満については大きく変化しない。

ここで問題になっているのは、Aさんの仕事の持つ「役割」(=税金の徴収)と、その役割を担ったコミュニケーションである。

Aさんに限らず、ある一定の人々から不満を向けられやすい職業や役割というものは、確かに存在するものだ。代表的なものとしては警察官、弁護士、医師など。そこには以下のような共通点が見えてくる。

- ① 仕事に強制力(相手を従わせる力)を持った部分が強く存在する。警察などはまさしくそのもの。医師も法律的な強制力はないが、「ここにガンがあるから手術しましょう」と言われて、逆らえる人は中々いない。
- ② 法律や科学的データなど、反論の余地が無い「根拠」を背景に持つ。
- ③ 強制力が強い分、相手方の抵抗も大きくなる。「北風と太陽」の寓話や、

物理の「作用反作用の法則」にもあるように、強い力が加わるほど、反発力も増すもの。

- ④ 専門性が高く、対象者に対して優位性を持ちやすい。

このような特性は、その役割がするコミュニケーションにももちろん影響を及ぼす。指導や命令といった役回りが多くなるため、立ち位置が法律など、根拠の側に立ちやすくなる。語尾も「～してください」「～しませんか」より、「～しなさい」「～はできません」が増える(最終項参照)。

学校で例えるなら先生の立場。生徒に対して専門性と優位性を保持し、校則やルールに従わせる側。黒板に目標ややるべきこと(例えば宿題やテストなど)を書き、「明日やるぞ」と強制力を発動すれば、生徒に反論の余地はない。

医師など現場で先生と呼ばれる仕事も多いので、これを「先生ポジション」の役割と呼ぶこととする。

この「先生ポジション」。その特性自体を変更することは中々難しい。警察官に強制力が無くなってしまえば、いざという時に頼れなくなってしまうように、上記の特性がその仕事に不可欠なものでもあるからだ。

だがその役割を担って行うコミュニケーション=役割コミュニケーションは、常に指導・命令的で、強制させるような語尾である必要はない。いやむしろ「先生ポジション」の役割コミュニケーションにばかり引っ張られていると、余計な抵抗を生んでしまうことすらある。

だから教師が生徒を褒めたり、上手に意見を引き出したりするように、「先生ポジション」のコミュニケーション場面でも、状況によって様々な工夫をする必要がある。実際豊富な対話のバリエーションを駆使する医師を私は知っているし、低姿勢な弁護士に出会ったこともある。多くの現場で、様々なコミュニケーション

ンの努力がされているのだ。

最近でいえばDJポリスがそのいい例だ。

「皆さんは12番目の選手。日本代表のようなチームワークでゆっくり進んでください」

「怖い顔したお巡りさん。皆さんが憎くてやっているのではありません。心ではW杯出場を喜んでいるのです」

法律違反を取り締まり、厳しい態度で接してくるはずの警察官が、ユーモアを交えて語りかけた。先生というよりクラスメイトのポジションから。

この意外性と落差が群衆の腑に落ちた。めずらしく警察を称賛するニュースとなったのは、記憶に新しいところだ。

DJポリスは本来の警察が持つ役割コミュニケーションの癖というものを分かっていたのだろう。そして場面を見極め、あえて違う役割コミュニケーションをすることで、強制力を発動させることなく、その目的を達成したのである。

Aさんの話に帰れば、彼がその役割に忠実なのは構わない。むしろすばらしいことである。ただ常に「断固たる態度で臨む」だけのコミュニケーションでは、プロとして工夫が足りないのではないだろうか。

福祉の窓口も同じ公務員。法律を根拠にする仕事のため、「先生ポジション」の役割コミュニケーションになることがあるし、実際にそれが必要かつ有効な場面も存在する。

しかしそれ1本でいけるほど、人相手の仕事は単純ではない。

まず自分の仕事の特性と、その役割コミュニケーションをしっかりと理解する。そしてその上で、単に「下手に出る」とか「厳しく接する」といったことではない、場面に応じた意図的なコミュニケーションを狙う。そのほうがずっと効果的で、市民もお役所も互いに幸せに近づけ

るような気がするのだが。

今回は引き続き「役割コミュニケーション」についての勝手な考察を深めていくこととしたい。

「先生ポジション」の役割と コミュニケーションのまとめ

- 役回りは指導・命令・審査・規制などが多い
- 立ち位置がルールや目標側になりやすい
- 主な職業 ⇒ 警察官、裁判所、医師、弁護士、公務員等
- 法律や科学的データなどの明確な根拠を背景に持つ
- 専門性、優位性、強制力
- 対象者からの反発や抵抗も大きくなりやすい
- 語尾は「～なさい」「～できません」「するな」が増える