

# 役場の対人援助論

(7)

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2

前回「その1」では、職業的な立場で行うコミュニケーションには、役割に応じた一定の特徴＝「役割コミュニケーション」があり、そのひとつを学校のクラス内の関係性を例に「先生ポジション」と勝手に命名した。法律や科学的根拠などを背景に、指示命令の要素が濃いコミュニケーションのことである。

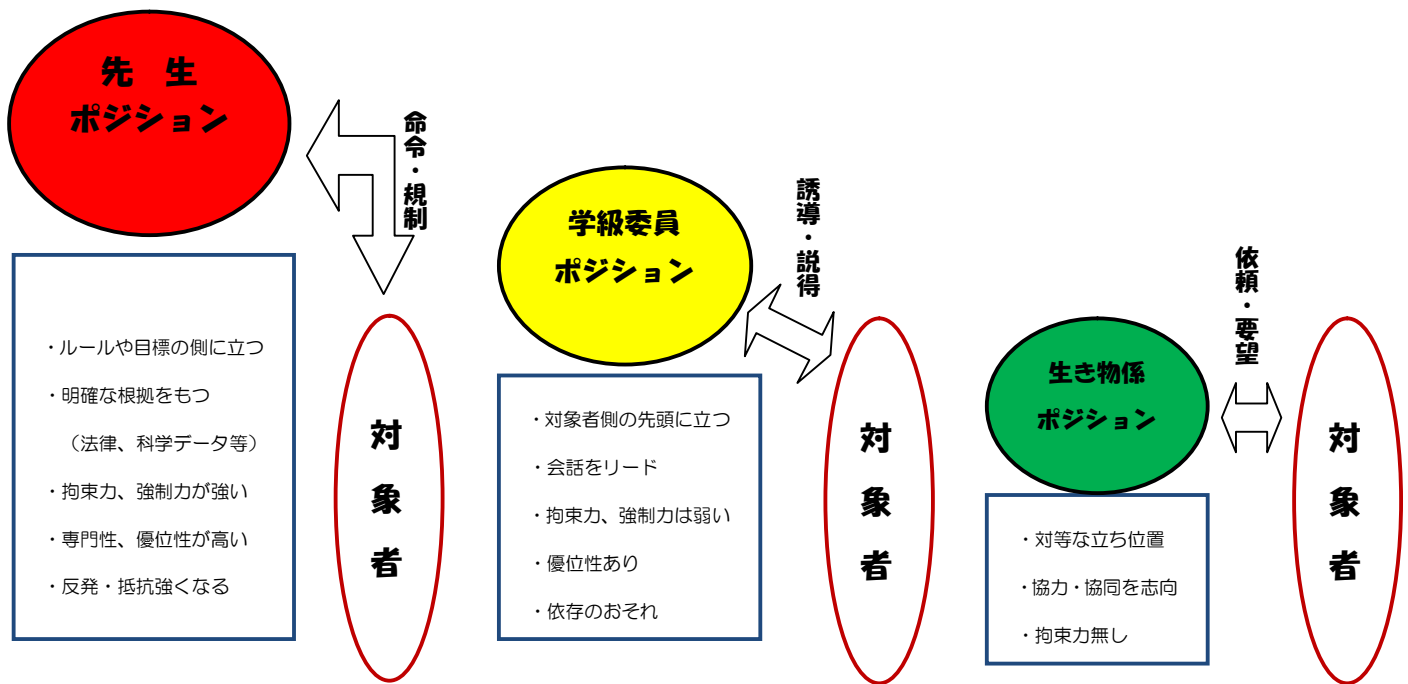
先生ポジションになりやすい職業としては、医師・弁護士・教師など、いわゆる“先生”と呼ばれる職業のほか、警察官・裁判官・公務員など、法的拘束力や強制力を持った仕事該当するが、その他にもワンマン経営者やスパルタコーチなど、対象者に対して圧倒的な優位性や専門性を持つようとする人々も含まれる。

先生ポジションのコミュニケーション自体は、別に「良い」「悪い」というものではない。ときにそれが必要になる場面も世の中には存在する

し、使い方を誤らなければ非常に有効に作用する手法でもある。

ただ気をつけなければならないのは、この手法は劇薬のようなところがあり、効果は大きいですが、副作用も強い。相手の言い分を無視して言うことを聞かせようとすれば、中学生でなくても反発したくなるのが人情というもの。そして1度このやり方に慣れてしまうと、なかなかそこから抜け出せなくなってしまう「依存性」も持っている。ある意味シンプルで、とても分かりやすいコミュニケーションだからだ。その結果、目的を達成するためより強く出る→さらなる反発を招く→さらに強く迫る、という悪循環に陥りやすい。なんだか体罰に似ている。

そこで別の選択肢として提示したいのが、「学級委員ポジション」「生き物係ポジション」である。またもや勝手に名付けたが、以下にその名前の理由も含めて説明したい。ちなみにイメージにすると下図のようになる。



まず「学級委員ポジション」のコミュニケーションとは、その名の通り、クラスの学級委員のような役割で行われやすいコミュニケーションのことをいう。

学級委員の主な役割は、みんなの先頭に立ち、望ましい方向に誘導していくことである。ときにはクラスメイトを注意することもあるが、先生ほどの拘束力は持っていない。宿題を増やしたり、グラウンドを走らせたりすることはしない。

目標に向かっていく時も、先生のように「スポーツ大会までに長なわとび100回！できるまで練習するぞ！」などと強制はできない。「みんな、100回目指してがんばろうよ！」と説得し、率先して練習するくらいだ。

学級委員ポジションになりやすい典型的な立場・職業としては、会社の上司や先輩、部活やサークルのキャプテン。カウンセラーなども該当するだろう。経営者や医師などと比べれば優位性は高くないが、相手をリードし、引っ張っていく存在である。

お役所での例をあげれば、福祉窓口での知的

障害者や認知症高齢者の方などとの相談場面が当てはまるかもしれない。

通常一般的な市民対応では、制度の説明は行うものの、「この手続きはするべきですよ」といったおせっかいはあまり好ましくないとされる。それはお役所の申請主義（本人の自発的申請から物事がスタートする）もあるが、近年の自己決定・自己選択を尊重する考え方も影響している。良かれと思って制度のご案内をしたら、「人様の世話にはなりたくない！」と怒られたなんて話もある。大抵の人が使いたいと思う制度でも、中にはそう思わない人だっている。本人が自分で考えて決めることを大事にするのは、当然のことであるべきだ。

ただこれが例外なく適用されると、変な自己責任論に繋がってしまう危うさがある。非正規雇用の問題や遭難事故にしても、「あなたがまた種でしょ」という論調ですべてを語るのは、筋が通っているようで、実は想像力を欠いた理屈に思えてならない。

特に認知能力や判断力に難しさを持っている対象者に、「お客様のお好きなようにどうぞ～」

だけで対応してしまうと、客観的に見て明らかに本人や周囲の不利益な決定になりかねない。

そんな時は、対象者の意思を尊重しつつも「この手続きをしておく、負担が減るのでしておきましょうかね」などと会話をリードし、的確な助言で本人の利益に繋がる決定へと促していく。不適切な決定になりそうな場合には説得するなど、こちらの専門性と優位性を活かし、相手の一歩前に立って望ましい方向へと道案内する。

お役所のみならず、様々な福祉の現場でよく見られる手法ではないだろうか。最近増えてきた成年後見人なども、まさしくこの学級委員ポジションが活かされる職種だろう。

ただこの手法も先生ポジション同様、一長一短がある。どんな場面でも必ず有効なんていう方法は、ありはしない。

例えば、あまり度が過ぎると「おしつけ」や「操作」になってしまうというおそれがある。それを防ぐためには、対象者の意思・ニーズを尊重する姿勢を常に意識することと、「誰にとって望ましい方向に導いているのか？」という自問を忘れないことだろう。

もうひとつは、対象者の依存的な態度を招きやすいということ。

なんでもやってくれる学級委員がいると、クラスメイトが「あいつに任せとけばいいや」となるパターンがある。同じように対人援助場面でも、支援者があまりにきめ細かなサービスを提供してしまうと、本人は頭を預けて自分で考えることを止めてしまう。すぐれた専門家に任せられた方が、自分であれこれ悩むより格段に楽だからだ。結果、その支援者がいないと生きていけない人を作り出すことになる。これでは本当の意味での対人援助に繋がらない。

学級委員ポジションのコミュニケーションでは、そうした「支援の先回り」と、潜在的なニ

ーズの掘り起こしのバランスが大切になる。対象者の力を信じて、ときには「待つ」という能力も必要だろう。自戒を込めて。

次に「生き物係ポジション」のコミュニケーションについて。これはなにも生き物係に限ったものでなく、保健係とか図書係とか、べつになんでもよいのだが。ようはクラスのみなどで分担して受け持つ、「係」の立場で行われやすいコミュニケーションのことだ。そういえば私の頃にはベルマーク係なんていうのがあった。年がばれそうだ。

この係というやつは、別にリーダーでもなければ先生的な立場でもない。あくまでクラスメイトと対等で、たまたまその役回りをしているだけだ。そのためコミュニケーションは「依頼」や「要望」といった形になる。

「ザリガニを飼うので、エサを集めるのを手伝ってください」

「ベルマークがあったら持って来てください」

普段の友人関係ならタメ口だが、係というオフィシャルな役割を担ってのコミュニケーションになるため、お願い事をするに当たってはワンドウンポジションにもなる。

このやりとりだと反発や抵抗は少ない。対象者の自己決定に委ねられるため、考えることを人任せにもできない。その代り依頼に興味や魅力が無いと、不参加や非協力といったことは当然起こるが。

生き物係ポジションの典型的な職業としては、サービス業などが思い浮かぶ。しかしそれ以上に、この対等なやりとりこそが、すべての役割を担って行われるコミュニケーションの、ベース・基本になるものといえる。

「なぜなら人はみな平等だから・・・」などと言つまらないことは言いたくない。もちろん選挙

権は1人1票だし、1年で1つ歳をとらない人間がいないのも事実。ただ、そんな当然のことを語る以前に、先生ポジションや学級委員ポジションというのは、これまでも述べてきたように、ある限定的な場面と立場でのみ有効となる、特別なものということだ。つまり条件付きのコミュニケーション法。それ以外では必然的に、対等なコミュニケーションになるしかない。警察官だって、犯人以外には「捜査にご協力ください」というのではない。

生き物係ポジションのコミュニケーションで目的を達成しようとする、様々な工夫が必要となる。なにせこちらの声かけとしては「お願いします」の域を出ないわけで、やるかやらないかは相手次第。だからいかに対象者をその気にさせられるか。知恵と技術が試される。対人援助職でいえば援助スキルや〇〇アプローチ。サービス業でいえばセールストークやポイントカード？といったところか。

この、工夫の余地があり、その幅がとても広いということこそが、生き物係ポジションの悩みのタネにして、実は最大の武器でもあるのではなからうか。

会社、お役所、対人援助の現場。今日も街中のあらゆるところで、社会的な役割を担ったコミュニケーションが行われている。基本は対等・ワンダウannaな生き物係ポジション。そして時と場合によっては、先生ポジションや学級委員ポジションに変化して。

児童相談所の職員で例えるならば、「お母さんのお力になりたいんです」という生き物係ポジションで子育ての悩みを聞いていくのが基本。ときには学級委員ポジションで、非行問題や養育力の弱い家庭を助言や指導でリードし、適切な方向に導く役割もいるだろう。そして緊急度の高いケースには、子どもの命を守るため、先生ポジションで強い強制力を持って対応しなけ

ればならないこともある。いつも同じ役割コミュニケーションでいられる、なんてことはないのだ。

自分の今行っているコミュニケーションが、どのポジションでなされるべきものか。自分はどのポジションからそれをしているのか。抵抗が強いのは、より上位のポジションになっているためではないのか。やりとりが上手くいかないのは、ひょっとしてそのポジションが場面にフィットしていないのではないか。問題がこう着したときには、相手が予測するポジションを外すのもひとつかもしれない。

先生・学級委員・生き物係という3つのポジションでコミュニケーションを考えてみると、普段の対応が、ちょっと違った視点から再検討できるかもしれない。