

役場の対人援助論

(8)

正しいことをいうときは…

岡崎 正明

(広島市)

今年1月に「吉野弘さん 死去」という記事をネットニュースで見かけ、思わずそれまでの作業が止まってしまった。

詩の世界に詳しいわけではない。ランポーと聞いたら筋肉質のバンダナ巻いた兵士が真っ先に浮かぶ。そんな私にとって、現代日本の詩人といえば吉野弘・谷川俊太郎という名前がすぐに出てくる（その後がしばらく出てこない）。そういう人である。

谷川作品は「朝のリレー」を教科書で習った気がするし、他にも絵本などで昔から頻繁に接してきた。たいして吉野作品に出会ったのはわりと遅い。たしか20代前半。きっかけは幼なじみの結婚スピーチを頼まれた時のことだ。

慣れない依頼に戸惑い、インターネットで「披露宴 スピーチ」みたいな検索をしていて偶然みつけたのが「祝婚歌」という詩だった。吉野氏が親戚の結婚式に出席できない代わりに、結ばれる2人のために送ったというその詩。一読して好きになった。飾らない言葉と分かりやすい表現。それなのに、えもいわれぬあつかい気持ちが込み上げてくる。これを読んだら、きっと喜ばれるに違いない。そう思った。

当日丸暗記した詩を暗誦。客席から拍手喝采をいただき、友人からも「とても評判よかった」と喜んでくれた。作者がすごいのだが「ええやろこれ。俺のチョイス」と我が手柄のような心地に。思えば人前で話をするのが嫌いになくなったのも、あの成功体験がひとつの要因になっているように思う。

ここですべては紹介しないが（ぜひ全文読むことをお勧めする）、途中にこんなくだりがある。

正しいことを いうときは
すこし ひかえめにするほうが いい
正しいことを いうときは
相手を 傷つけやすいものだと
気づいているほうが いい

結婚生活も5年を越えた自分にとって、思わず首を縦にしてしまう内容である。正しいことを言う時。言われる時。誰もがどちらの立場も経験したことがあるだろう。そして多くの人が私と同じように「そうだよ。分かっちゃいるのだけど・・・」と思うのではないだろうか。

ただこれはよく考えてみると、何も夫婦関係に限った話ではない。会社での人間関係、友人関係、そしてクライアント（お客さん）との

関係。夫婦以外の2者コミュニケーションにおいても、やたらと正論を振りかざすことは、ときに逆効果だったりするものだ。

お役所の仕事は、基本「正しい事」を言わないといけない仕事である。法律を根拠にして、みんなの税金でやる以上、間違ったことがあってはいけない。そりゃ当然である。役所がその日の気分で基準を変えたり、やることを変えていいわけがない。役所は常に「厳正」「公平」でなければならない。逆をいえば、融通が利かないともいえるが、相手によって融通を利かせることは「癒着」「不平等」などという問題にもつながりかねない。だからお役所はある意味とても四角四面である。それはスポーツの審判同様、仕方ないのかもしれない。

しかしただ単純に正しい事だけ言えばいいのか。決してそうではない。審判のように「アウト」「セーフ」と言うだけでは、スムーズにいかないことが結構ある。

大切なことは、正しいか正しくないか以上に、「相手にこちらの言いたいことがきちんと伝わるか」ということである。伝えたいことが伝わらなければ、どんなに筋の通った理屈や素晴らしい理想を語っても、絵に描いた餅である。相手に理解してもらえなければ、お話しにならない。

じつはこのへんがお役所の苦手としているところに思えてしょうがない。もちろんそれなりに工夫はしているのだけど。まだまだ改善の余地ありという気がしている。

例えば以前、選挙の期日前投票にお手伝いで行った時のことだ。

若手の真面目そうな職員が受付役をしていた。私は座って投票用紙を渡す係で、その動きがよ

く見えた。彼は来所した市民に宣誓書（投票日に来られない理由を書く紙）の書き方を説明し、次の係へと案内している。だが、結構な割合で戸惑うお客さんがでていた。どうしてだろう…と思ってよくよく観察していると、彼は宣誓書を書き終えた人に、

「終わられましたら、メイボタイショウガカリへお進みください」

とだけ案内していた。

「メイボタイショウガカリ」＝「名簿対照係」なのだが、普通の人には耳慣れない、使い慣れない単語である。1回聞いただけではすぐに正しい漢字が出てこない。名簿対象？目イボ大賞？意味が分からず次にどこへ行けばいいかすぐに判断しにくい。

名簿対称係の看板がすぐ目に入る人は比較的すんなりと行くが、宣誓書を書いた机の位置によっては、振り向かないと看板の文字が目に入らない人もいた。そういう人はその説明だけを聞くと、エッ？と一瞬周りを見回すことになる。もちろん迷うといっても学校の教室くらいの会場であり、数秒後にはみな順路を理解する。大きなトラブルになることなどない。しかしこのわずかな数秒間の戸惑いのために、書類や荷物を忘れそうになったり、人とすれ違うのが窮屈になったり、気が短いお客さんの中には不機嫌そうになる人もあった。

受付係の彼としては、与えられた仕事はきちんとやっている。「名簿対照係へお進みください」と、正しい事を言っている。間違っていない。

しかし相手に「分かりやすく、伝わるように」という視点に立つと、残念ながら十分とはいえない。実際、年輩の受付係の方は、手で指し示しながら「あちらの係にこれを持ってお進みください」と簡潔に身振りを交えることで、そう

した戸惑いをほとんど起こさせないでいた。なるほど。こんなちょっとしたことで、工夫の余地はあるのだ。

断わっておくが私は若手がダメで、年輩の職員がさすがであるなどといいたいのではない。ただ組織としてもったいないなあ、おしいなあと思うのだ。せっかくベテランの知見や経験という財産があるのに、それを組織として活かすことができている。個人の経験をもっと効率よく組織全体に、具体的にフィードバックできるような仕掛けができれば…と思うのだが。

些細な例かもしれない。だがこの話に限らず、お役所が使う言葉の中には、理解しにくい単語がたくさんある。使っている側でさえ、いったい何文字熟語？といたくなるような名称も珍しくない。これは別にワザと市民に分かりにくくしているわけではなく、多くの制度や法律が、様々な立場の人に対応したり足りない部分を補完したりするため、より複雑化してしまったという、法治主義の副産物みたいなものだ。

だからこそお役所は相手にきちんと伝える努力を惜しんではいけない。ただ正しい事だけ言って満足してはいけないのだ。

特に福祉関係の部署にとって、相手にいかに上手く伝えるかというのはとても大切で、業務の生命線ともいえるだろう。

対人援助の視点でいえば、どのタイミングで・どんな伝え方を・どのようにすることが相手に「効果」があるのか。それがとても重要だ。そしてもうひとつ大事なことは、「相談」という種類の仕事が、必ずしもYESかNOかの2者択一だけでは片付かない要素を含んでいるという点を理解しておくことである。

「子どもがかわいけれど叩いてしまう」「仕事がかたいけれどひきこもっている」

複雑な事情が絡み合っていたり、相反する感情で苦しんでいた。簡単に割り切れない思いを抱えた人が「相談」というテーブルに乗る。そんな人に「叩いたらいけません。犯罪です」「ひきこもるのをやめて、外に出ましょう」と正論を伝えたら「そうですね。目が覚めました！」と一件落ち着くとは、誰も思わないだろう。そんなことで済むのなら、事はここに至ってない。

だから「相談」では、すぐに白黒をつけるのではなく、まずは相手の話しをよく聞くことが大切になる。相手の真意・文脈（コンテキスト）が、何を言わんとしているのか、それを掴み、見立てることが必要だ。そしてこれまでの努力をねぎらい、気持ちに寄り添った上で、これからできそうなことについて一緒に考え、提案していく姿勢が求められるだろう。「アウト」「セーフ」より複雑でやっかいだが、上手くいけば人が変化する場面に立ち合わせてもらえる。審判にはこんな醍醐味はないはずだ。

それでもときには正論を言わなければいけない場合もあるし、難しい相談ケースへの対応をしていると、つい「そんなこといったって…こうした方がいいでしょ！」と、心の中で正論が主張を始めてしまうこともある。

そんなときにはぜひ、あの詩の一節を思い出そうようにしたい。

正しいことを いうときは
すこし ひかえめにするほうが いい
正しいことを いうときは
相手を 傷つけやすいものだと
気づいているほうが いい

少し立ち止まって、伝え方を吟味する冷静さを与えてくれるはずである。