

役場の対人援助論

(10)

選択できること・できないこと

岡崎 正明

(広島市)

どこかで聞いた話だが、ランチで繁盛するお店には「選べる」ところが多いのだそうだ。特に女性ターゲットの店はそうらしく、「本日のパスタは〇〇」ではなく、「この5種類から選べます」の方が良いという。デザートにしてもドリンクにしても、いくつかの中から選択できることは、消費者の満足感につながるらしい。なるほど、確かに分かる気がする。

選べないより選べた方が自由度が高いし、嬉しい。選択肢が増えることはいいことのように思える。食事であれ、職業であれ、人生のパートナーであれ。選べないなんて不自由で前近代的な状況は、もはや考えられないしごめんだ。私たちが選べることは、科学の発展のおかげもあってどんどん増えている感じがする。

コロンビア大学のシーナ・アイエンガー教授は、「選択」をテーマに長く研究してきた人だ。たまたまテレビでその講義を見ていて面白かった。「選択肢は多い方が良いか？」もちろんだそうと信じていたが、実験によると必ずしもそうとは言いえないこともあるようだ。

確かにメニューが豊富な居酒屋では、どうしていいか分からなくてオススメを聞いてしまう。昨今の若者が就職活動で戸惑うのも、あまりの

選択肢の多さに選べなくなってしまうのではないだろうか。選択肢があることによる混乱や後悔など、選べるがために生じる問題もあるだろう。

とはいえ私たちの選択が許されるのは、生活の中でも限られた範囲である。自然に生きる小さな生き物である私たちは、明日の天気さえ選べない。最近薄れてきている気がするが、そういう謙虚な自覚は必要ではないかと思う。深く考えるまでもなく、自分の生まれる町や民族、身体的特徴など、この世には選択できないものが多数あるのだ。

そういう意味では自分の町のお役所も選べないもののひとつかもしれない。どうしても他がよければ引っ越すという手はあるけれど。手間と費用を考えるとあまり現実的な話ではないだろう。フロアのインテリアが気に入らなくとも、家から交通アクセスが悪い所にあっても、人は必要に迫られれば、決められたお役所に行くしかない。

これが前出のランチのお店ならば話は別だ。気分によって近場にしたり、和・洋・中とお店

を選んだり。逆にお店のほうだって、気に入らない客はお断りする。つまり客を選ぶこともできる。実際「こだわりの店主の…」なんて店に行くと、そういう雰囲気を感じることはよくあるし、服装で門前払いをくらう店だってある。お客もお店も互いに相手を選ぶことができる。合意して初めて契約する。自由市場経済の大原則というやつだ。

ではお役所を選べないことは不便で不幸なのか。選べた方が幸せになるのか、と問われると、必ずしも「そうだ」とは言えない気がしている。確かに「多様な選択肢があるべき」「競争がないから進歩がない」という考え方には一理ある。民間の発想を取り入れることで、効果を上げたケースもたくさんあるし、出来る分野においてはどんどん柔軟な改善をするべきだろう。ただし気をつけねばならないのは、お役所は「効率」や「サービス」だけを追求すればいいところではないということ。お役所というところは、それ以外にも「人権」とか「少数への配慮」とか、いろいろな価値観を満たす必要があるものなのだ。

自分の出自であれ、住む町のお役所であれ、選択権の無いものは基本受け入れるしかない。しかし、これまで選択権の無かったものが選択できるようになることで、最近大きな議論を呼んでいる。美容整形、出生前診断、遺伝子医療…。選べないものを選ぼうとすることに、無理が生じているのだろうか。賛否いろんな意見があるが、どちらにしても、選べることによって「すべての問題が解決する」「必ず幸せに近づく」というわけではないようだ。むしろ新たな悩みや課題が浮き彫りになっているものも多い。選んでも選べなくても、結局最後は自分がどう納得できるか、なのかもしれない。

対人援助の仕事は「道がひとつしかない」「ほかの道は選べない」と思っている人に、「こんな選択肢もありますよ」と、別の可能性を提示するものでもあるように思う。迷ったり、うしろばかり振り返ってしまっている人が、自分で次の1歩を納得のいく方向に踏み出せるよう、寄り添い、応援する。そういう仕事でありたいと思う。

家族関係、病気、障害、借金、暴力など、対人援助の対象は幅広い。自分で選んできた結果であるはずなのに「こんなはずでは…」と頭を抱える人もいれば、「障害」のように選択の余地がなく、根本の問題は解消できないものもある。どちらにせよ、それだけで解決をあきらめる理由はまったくない。解決志向アプローチのドゥ・シェイザーが「問題の継続と解決とは関連がない」といったように、選べない部分を、選んでしまった過去を嘆いて立ち止まるのではなく、これから“選べる”生き方に注目して行動することはできるのだから。

そんな対人援助の仕事にもある「選べないもの」。たとえばクライアントがそれだ。特に公平性が求められるお役所系相談機関は「来る者拒まず」でなければならない。当然だろう。だがさらに大変なのは、場合によっては「去る者でも追う」という対応が必要になるということだ。

一般の相談機関であれば、お客が「ここは気に入らない」と来なくなればそれでおしまい。ケース終結となる。まさしく「去る者追わず」。お客もそこに固執する理由は無い。選択権はあるのだから、ほかを当たればいい。

ところがお役所の対人援助職は、お客の方が「放っておいてくれ」といっても、そうはいかないことがある。児童相談所は、子どもに暴力を振るう親から「これがうちのやり方だから」といわれて、「はいそうですか」と言うわけには

いかない。教育委員会や福祉事務所も、非行や自傷他害のケースなど、お客を追いかけてでも関係性を作らなければならないことがある。この場合のお役所もお客も、相手を選ぶことはできない。まさしく互いに「選択の余地がない関係」となる。

こうすると大変息苦しく、しんどい関係と思われるかもしれない。確かに対象者との信頼関係を大事にしつつも、状況によっては強制的な介入をしなければならないという二面性は、お役所の対人援助職にとって悩みの種でもある。

だが、選べない関係というのは、互いに欠かせないパートナーシップを生み出せる関係だともいえなくはないだろうか。他に選択肢はない。ではこの目の前の相手と、どうやったら折り合えるのか。どうしたら理解してもらえるか。妥協点を探りだせるか。裏を返せば、そういう腰を据えたやりとりができるチャンスだともいえる。

そこまで考えてふと浮かんだイメージが、アニメ『トムとジェリー』だった。

ネズミを食べようとするネコと、その追撃をかわずネズミ。主題歌の「仲良くケンカしな」というフレーズは、選択の余地がない相手とのやりとりの仕方を見事に言い表しているように思う。

主張をぶつけ、対立も多く、正直いつも笑顔でという間柄ではない。でも別れて他を当たるわけにはいかない。互いに替えの効かない存在であり、「仲良く」？まではいかないにしても決裂することなく「ケンカ」(コミュニケーション)を続けていかねばならない、というわけだ。

すると時にはそんな者同士が力を合わせたり、相手を助けたりということも出てくる。強く出

たり譲ったり。利用したり分け合ったり・・・。そんなことを繰り返しながら、互いに無くてはならぬ補完関係が形成されていく。

そう考えてみると、あの2匹のドタバタ劇は、身近で異質な者同士が関係性を継続していけるという、見事な成功例なのかもしれないなあ・・・。

最近なにかと話題の近隣諸国とのお付き合いも、これに通じるものがあるような気がするのには、飛躍のし過ぎだろうか。