

役場の対人援助論

(20)

岡崎 正明

(広島市)

優しいだけじゃダメなんだ

① 北風と太陽の窓口

あるとき北風と太陽が勝負をする。歩いている旅人のコートを、どちらが脱がせることができるかという勝負である。

最初に北風が強い風を吹かせ、コートを飛ばそうとする。しかし旅人は、寒さのあまり強くコートを掴んで離さなくなる。次に太陽が日差しを燦々と照りつける。すると旅人は、しだいに暑くなって自らコートを脱ぎ、軍配は太陽に上がる。

厳しく強引な対応よりも、暖かく優しい態度で接する方が物事が上手くいく。そんな教訓が語られる、ご存知の有名なイソップ寓話である。

対人関係のみならず、ビジネスや教育などの分野でも取り上げられる機会の多い話。そういえばどこかの国で「太陽政策」なんていう外交戦術もあった。最近では類似品(?)で「塩対応」「神対応」なんて言葉もでてきた。

しかし個人的には「優しくすれば懐柔できる」なんて、世の中そんなに甘くないと思っている。優しくしたってダメなときはダメだし。神対応ですべてうまくいくなんて眉唾ものだ。

でも、それじゃあなぜ太陽はコートを脱がすことができ、北風にはそれができなかったのか？

そこにはもっとべつのリクツが存在するように思う。

対人援助の理論でこの物語を考えると、まずこの旅人には「支援ニーズ(動機付け)がない」ということに気づく。

確かに彼は「コートが脱ぎたい」なんてひと言もいってないし、別に脱げなくて困っているわけでもない。この「ニーズ」「動機付け」が無い=助けを求めている状態

というのは、通常対人援助の世界では支援の対象にならない。それはそうだ。助けてほしいという依頼がそもそも無いわけだから。それでも助けようというのはただの「おせっかい」である。

しかし、現実には頼まれてもいないのに支援をする場合が、ままあったりする。

例えばゴミ屋敷の住人や認知症高齢者、児童虐待の親なんかもそうである。当事者が直接的には求めていなくても、法律や社会的要請もあって支援の対象となることがある。

こういうケースの対応が難しいのは想像に難くない。なにせ相手は支援者に用がないのだ。だからいくらこちらが一生懸命、

「ゴミ屋敷は迷惑だし、あなたの健康にも良くないので片付けましょう。お手伝いしますよ」

「お金の管理や日常のこともできなくなっているので、ヘルパーさんをいれましょう」

「叩く躰は子どもに良くないのでやめるべきです」

なんて一般の正論を説いても、なかなか聞く耳をもってもらえない。

そんな時、対人援助の世界では様々な方法で当事者との関係づくりを模索していく。その中の1つに「潜在的なニーズを掘り起こす」という方法がある。

これはどういうことかということ、当事者が表には出さないが、実は困っていること。例えばゴミには困っていないが、孤立することや話し相手がないことには不安や不満を心のどこかに抱えているとか、叩く躰は間違っていないと主張するが、子どもが言うことを聞かないことには手を焼いているとか。そういう「内に秘めたニーズ」を見つけ、導き出していくという手法である。

ニーズを掘り起こすことで「なるほど。そこはお困りなんですね。じゃあその解決を一緒に考えましょう」と、支援関係が結べる一致点を見出すのだ。

ただこれは言葉で説明するほど簡単な作業ではない。支援者は「当事者のような状況だとしたら、どんな思いを抱くだろう？」と、相手に寄り添った想像力を最大限働かせ、当事者の問題点や課題ばかりではなく、強みや資源も冷静かつ客観的に評価し、それを前向きに活かす力が求められる。

「おっ、北風が吹いても全然だめか。むしろ余計にコートを着込んでしまったな…」「今のままでは脱ぐ気はないようだ」「見た感じ、結構長い間旅をしている人のようだ」「どこから来たのかな」「疲れもあるだろう」「そんな彼がコートを脱ぐ瞬間があるとしたら…どんな時だ？」「私だったらどうか？」「そのためにとれる効果的な対応は…」

もちろん直接聞いたわけではないが、おそらく太陽はそんな考えを巡らせたのだ（と思う）。その結果、1番効果的と思われる方法を選択し、実行したわけだ。ただ単に優しくしたわけではなく、そこには意図や戦略があったのだ。

対して北風はいきなりピュー！である。そこには冷静な観察も、想像もない。与えられた課題に瞬時に反応し、自分のやり方をぶつけているだけのように見えて仕方がない。瞬発力は認めるが、効果や有効性を検討したのか、はなはだ疑いたくなる動きである。

実は役場でも、これを思わせるようなことがある。

「これはこういう制度なので無理です」

「これはできません」「こうしてもらうことになってます」

法律や制度という明確なものを扱うところだけに、やむ得ない面もある。しかし相手への想像力と状況の観察、そして効果を考えた対応をおろそかにし、ただこちらの正論だけを言う「北風対応」が全面に出過ぎると、逆に軋轢や反感を生んでしまう。それがいくら真面目に職務を全うしようとしているつもりでも、相手方には「事務的」「冷たい」という印象を与えてしまうおそれすらある。もったいないことだ。

だから役場であれ民間であれ、対人援助の現場では、いやどんな窓口にしても、人と人との関わる場面では基本、「太陽対応」（言いにくいな…）がいいんじゃないだろうか。

別にむやみに優しくあるべきとは思わないが、少なくともその方が後悔が少ない気がしている。

② 「福祉の心」って？

ときどき職場で

「〇〇さんは『福祉の心』があるからすごいわ～。私はダメ。まるでないから」なんて発言を聞くことがある。

言う人は大抵真面目な人だ。仕事もちゃんとしている人が多い。それだけに残念で「ちょっとちがうんだよなー」と思ってしまう。

そもそもここで言う『福祉の心』ってなんだ？

話している様子から解釈すると、どうも「優しい」とか「親切」「真心」といった意味と同義語として使っているようである。

つまり発言者の意図としては、「〇〇さんは親切で優しいから、とてもいい仕事をしている。すごい！」という賞賛が半分あり、残りの半分は「優しくないから、心が広くないから、私にはできません！」という、お手上げモードが占めている。たいていそんな感じである。

もちろん私も優しくて親切な職員をたくさん知っているし、それが素晴らしいことを否定する気はまったくない。

ただ、誤解を恐れずにいえば、親切や真心が無くても、今より仕事を良くすることはできるし、優しさだけでは、いい仕事は続かない。「福祉のお仕事＝優しさ」なんて、そんな簡単な世界じゃないと思っている。

子どもが礼儀作法を学んだり、言葉を獲得したりする時。多くの場合はその意味など分からず、ただ真似し、言われるがままに行動している。つまり最初「心」はついてきていない。しかしただなんとなくした「行動」で、相手から好ましい反応（挨拶に対して笑顔や「えらいね」などの賞賛があったり、言葉に対して返事が返ってきたり）があると、子どもに嬉しい感情（心）が生まれる。すると、それがさらに子どもの行動を強化・促進する。

先に「行動」があってそれが「心」を動かす。そんなことも世の中では結構起きるのだ。

だから「親切な心」「福祉の心」なんかなくても、「福祉の対応」はできる。親切な心があって→親切な行動というのも間違いじゃないが、一方通行ではないのだ。

むしろ生半可な優しさより大切なのは、想像力と観察力と具体的なアイデア。あとはアイデアを行動に移す一種の思い切りの良さだとさえ思う。

「自分はそんなキャラじゃない」とか言わず、無用なトラブルを減らす確率が上がると思われる対応を、制度の素人に効果的と思われる説明や工夫を、まずは試しにやってみればいい。無論、残念ながら私たちは子どもではないから、相手からすぐ好ましい反応が返ってくるとは限らない。お客からの「ありがとう」を期待するのはお門違いだろう。そんなものはオマケだ。もらえたらラッキーくらいに思っておくのがちょうどよい。

それでも職業人として、おのれの仕事がちょっとやりやすくなったり、やらされ仕事を脱却して自信がついたり、職場の雰囲気が変わったり…。些細でも変化が自覚できれば、充分なご褒美になる。いい仕事してもらった給料は、我慢してもらった給料より嬉しいと思う。

「幸せだから笑顔になるのではない。笑顔でいるから幸せになれるのだ」なんてオシャレな言葉も聞いたことがある。

行動が先で心があとからついてくるって、何だか軽やかで押しつけがましくなくて、個人的に好きである。