

役場の対人援助論

(3 1)

岡崎 正明

(広島市)

嘘のトリセツ

決意

「岡崎さんだから言うけど、実は付き合ってる人がいて」
「今は友達の家。迷惑かけるから場所は言えん」
「結婚するんで働こうと思う」

20代半ばのヨシオ(仮名。以下のカタカナ名もすべて)は、1週間前に5歳の娘ヨウコを連れて同居していた祖母の家からいなくなった。通っていた保育園には最初だけ休ませる連絡があったが、その後次第に電話もなくなり、園が連絡をしてもつながらなくなった。祖母にはメールで「しばらく友達の家にいるから」との連絡のみで、その後は音信不通。心配した祖母と保育園からの連絡を受け、何度も時間を変えて電話した結果、ようやくつながった彼が口にしたのは、そんな言葉だった。

「そうなんだ。それで、ヨウコちゃんは元気？ヨシオさんも食べてる？寝てる？」

かすかにつながった細い糸を切らすまいと、彼の身を案じる思いから伝える。

「ああ、大丈夫。ばあちゃんにはまだ言ってないけど、相手が家にくればいって。準備ができればそっちにうつる。だからもう戻らん」

電話の向こうでヨウコの声と若い女性らしき声が聞こえた。とりあえず安否が確認できホッとするとともに、女性の存在について様々な推測が頭をよぎる。

これまでもヨシオは何度も祖母の家を出奔していた。そのたびに借金を作ったりトラブルになったりして、結局1カ月もしないうちに舞い戻ってくる。また知的発達に遅れのあるヨウコを巻き込み、生活リズムが乱れたり、登園や療育に通えなくなるといったことが度々起こるケースだった。

結局この時もヨシオは5日後、祖母に「電車賃を振り込んで欲しい」と連絡し戻ってきた。その後彼から、あの結婚の話が出ることはなかった。

生者

昔見ていた刑事ドラマで「死体は嘘をつかない。だが、生きてるやつは嘘をつく」というセリフがあったのを覚えている。上手いことをいうなあと思った。確かに死体は喋らないが、死因や死亡推定時刻など、事件解明のための多くの示唆をくれ、それには嘘がない。しかし生者はいろいろな思いから、時に事実とは異なることを語る。言われてみればその通りである。

対人援助の世界で扱うのは主に生者の方だから、支援者側はおのずと「事実と異なる発言」というものと向き合わされることになる。その内容は実に様々だ。

現実的に考えて明らかに違ふと分かるもの(妄想の症状がある方の場合など)もあるが、多くは過去の経緯やこれまでの発言との矛盾、他機関からの情報との整合性などから「どうもこれは…」と推察されるものだったり。あるいはさきほどのヨシオのように、その時は本気でそのつもりだったのかもしれないが、実現可能性が乏しく、結局後からすれば嘘になってしまうようなものだったり。理由はともかく、事実と異なる発言をする人物は、往々にしてそれを繰り返しがちだったりする。

この仕事を始めたばかりの若い頃は、そんな嘘を含んでいると思われる話に反応、暴こうと試みたり、矛盾を突くような質問をしたりすることがあった。「えっ?でもさきほどはこう言われましたよね?」みたいに。

また「まずは相談に来た人の話を信じて。共感しなければ!」「いやいや、それではプロとしてどうか?本当のことを言っているか、多少は疑わないといけないのではないか?」みたいところで逡巡していたこともある。

しかし経験を重ね、様々な研修で学ぶ中で「ただ共感する」と「共感的態度を示す」ことの違いを知り、「信じるか疑うか」ではなく「話されていることを受け止め、今ここで何が起きているかを考える」という進め方を身につけたように思う。おかげで昔よりは、嘘や、自分の生活ではおよそ出会わない衝撃的な話への対処が、落ち着いてできるようになった。

例えばだが、仮に小学校に子ども通わせる母親からの相談だったとして。「子どもがクラスの子たちからいじめを受けていて…。先生からも差別的に扱われているんです」との発言の、援助職としての「正しい聴き方・受け取り方」って、一体どんなものだろう。

あくまで私の中での話だが、

「それは大変だ!」「先生が問題だ!」

→相談者の「思いに沿う」「信じる」というところはいいけど、内容に引っ張られて反応し過ぎ。

「本当?」「大げさなんじゃ?」

→簡単に鵜呑みにしないのはマルも、やはり内容に反応して相手を評価してしまっている。

「『子どもがいじめられて、先生からも差別されている』と思って、この人は困っているんだな～」

→う～ん、おいしい!

「今この人は、『子どもがいじめられ、先生からも差別されている』と、役所の相談員である私に訴えているんだな～」

→この時点ではここまでが妥当!本人の困り事(ニーズ)やこの話をしている意図・文脈は、さら

に話を聞いていって少しずつ解明していこう…。

そんな感じではないかと思っている。

もちろん何が正解かなんて今も分からないが、少なくともそういう姿勢を身につけたことで、相談で出会うバラエティ豊かな話に心が乱されることが少なくなったのは間違いない。

専門

相談業務の中で出会う嘘はいろいろだが、その中でも典型的なもののひとつが、面談・訪問・来所・登校(園)などの約束を反故にした理由(いわゆる「言い訳」)ではないだろうか。

「〇〇日に来ます！」と発言しても、必ずその日になると本人や家族が病気になったり、止むにやまれぬ出来事が起きたりする。計算すると1年のうち半分は風邪をひいてるなー、なんて冗談のような話もある。

さきほども少し触れたが、この仕事をしていると「どうもこれは繰り返し嘘を言っているなあ」と思われる人に出会うことがある。もちろん大多数の人がそうではないが、様々な困難を抱える中で、そういう課題を持つ人も存在するのが現実だ。その多くは詐欺や大きな犯罪に至るようなことはしない。しかし「行きます」「やります」などの約束をして、結局それが履行されないことが繰り返されると、支援者とのコミュニケーションや、周囲の人々の本人の言葉への信頼度に、悪い影響が出てしまうのは当然だろう。

ただそんなときこそ、援助する側の専門性が試されるのだと思う。

嘘をつかれたと感じる時、当然こちら側の気分は良くない。思い描いていた支援が進まないことへのいら立ちや怒り、徒労感、諦めなどが支援者の中で生じる。自然と相手を責めたくなる感情が生まれる。「この人が問題だ!」「嘘つきだ!」と断罪したくなる。

そんな気持ちになること自体は、私は別に悪いことではないと思う。支援者だって感情を持った人間だ。それが人情ってもんだろう。

でも大事なのは、そこで終わらないこと。そこで終わると「疑うか、信じるか」や「暴く」といったレベルの話で終わってしまう。そうではなくて、その感情が出ている自分を、少し離れた場所から冷静に見ている。そんな自分(メタポジション)を使うことが大切だ。「私は今裏切られた気がして怒っているなあ」「それだけこの仕事に一生懸命ってことだ」「でもそれはこっちの勝手な感情に過ぎないけどね」などと、自分を見守って少し冷静に対処や解決策を思考できる目。それをどう構築・維持できるか。この訓練は、ある程度現場でないと培われない気がしている。

そうして「感情」がありつつも、メタポジションを使って「理性・思考」での対処が身につけてくると、「この人はなぜ嘘をつくのだろう? いや、嘘をつかないといけないのだろうか?」という、嘘をつくことの意味や文脈にも注目できるようになる。

すると「約束自体に無理があったのでは?」とか、「約束をする動機付け(ニーズ)が乏しかったり欠けていたのか?」「いや、そもそも説明が理解できていなかったということはないか? 知的な力は?」「故意なのか?」「ただの勘違い?」「その場を乗り切るための処世術? そうせざるを得ない生育歴?」などなど、様々な可能性について考察ができるようになる。それは当然だが、ただ感情的になっているよりも、解決に向かう可能性を上げることになる。

だから対人援助の世界では、嘘は暴いたり見破ったり、あるいは白状させたりすることはメインテーマではなく、嘘をつく文脈や意図をどう捉え、それをどのように効果的な支援につなげるか。そこが大事なのだと思っている。

ところが、近年の児童家庭相談の現場では、少し様子が違ってきている。それは虐待案件において、保護者の言うことが本当かどうかを疑い、虐待事実を見逃さないようにするべきという流れである。ショッキングな事件が繰り返し報道され、「児相の職員が同行して子どもに会っていれば、虐待によるアザかどうか分かったのではないか？」「内縁関係の男性の存在をどうして把握できなかったのか」といった意見がニュースで飛び交い、児相と警察による全ケース共有が必要だという専門家の声も上がっている。

しかしここまで述べてきたように、対人援助の面接場面において、相手の言うことを嘘かどうか見抜くとか、矛盾をついて白状させるとか、そういうことは本筋ではない。警察のような犯罪捜査の理論と、本来対人援助の機関である児相の理論は、そもそも原理から守備範囲まで大きく異なるものなのだ。そんな対人援助機関に、養育者の嘘を早期に発見させようという考えは、大きな矛盾をはらんでいると言わざるを得ないだろう。

人為

良い・悪いはさておき、私達のコミュニケーションにも「嘘」はつきものである。

積極的に言わないまでも、黙っておくなどの行為も含めれば、事実や正直な気持ちと異なる発言・言動をとる(またはとられる)ということは、誰もが経験しているはずだ。大人は決まって子どもに「うそをつくな」と教えるが、果たして有言実行できている人間がどれだけいるだろうか。嘘だらけのニュースや政治家は確かに問題だが、クリスマスのサンタクロースを持ち出すまでもなく、嘘がまるでない社会というのも、想像するとなんだか四角四面で弾力がなくて、とても生きづらそうである。

「偽(いつわり)という字は人の為(ひとのため)と書く」と誰かから聞いたが、優しい嘘や下手な嘘、無用な嘘や巧妙な嘘など、嘘から見えてくる豊かな物語や人柄があるものまた事実だ。嘘は多くない方がよいとは思いますが、「役に立つなら親でも使え」が身上のソーシャルワーカーとしては、嘘でもホントでもそれ以外でも、法に触れなくて相手の支援や問題解決に効果があるなら、あまりこだわらないでいいと思っている。