

役場の対人援助論

(4 1)

岡崎 正明

(広島市)

つながる、つなげる

趣味は研修コーディネート？

以前短信でも書いたが、自分がイイと思ったものをやたらと勧めるクセがある。

自分が得た感動を、誰かに教えたい、共有したい、という欲求が強い。「いいねえこれ」「でしょでしょ！」というくだりが、好きで好きでたまらないらしい。そのくせ、逆に他人からあまり熱をもって勧められると、その温度差にちょっと引いてしまう。だったら自分のゴリ押し問題にも気づけそうなものだが、つい嬉しくなってやめられない。我ながらはた迷惑なヤツだと思う。

また、思えば子どもの頃から友人の中で新たな遊びを提案したり、どちらかというと集団を仕切る、いわゆる「黙っておけないタイプ」であった。それもあってか学生時代は、サークルだのイベントなどの幹事や調整役をすることが多かった。

そういう体質が合わさって、かれこれ15年近く地元で続く勉強会のお世話役だったり、西日本豪雨災害の時には、わが子を使って地元でチャリティの「こども落語会」を主催したり、勝手に知人の男女を紹介してくっつけようとしたり・・・といったことにつながっているのだと思う。

仕事でもそんな調子で、自分のメイン業務じゃなくても意見を求められればアレコレ持論を述べたり、求められなくても(?)良いと思うことはジャンジャン伝えたりしてしまう。

そのせいか、最近いろんな人から

「研修したいんだけどどうしたらいい？」

「講師を呼びたいんだけど、知ってる人いませんか？」

的な相談を受けることが増えてきた。

昨年度はそんな話から2件の研修会が開催されるに至った。新年度も、すでに1件進行中のもの

のがある。いずれも私は主催者でも事務局ですらなく、企画段階でアイデアを出したり、講師とのつなぎをつけたりしただけの、完全黒子役。

そのほかにも自分が事務局をしたり、講師をさせてもらった研修も 10 数件あったので、それらもすべてふくめると年間で 20 件程度の研修に関わり、形にしていることになる。ここまでくると趣味といってもいいレベルかもしれない。

特に黒子役をした2件は、今までしたことがないパターンで、大変興味深い経験になった。

1つは過去に仕事でつながりをももらった「こどもびあ(精神疾患の親をもつこどもの会)」の方々を、児童相談所の若手中心の研修に紹介できたもの。自分の作ったつながりが、周囲の若い人につながっていくというのは、この業界で年を重ねてきたからこそ担える役回りのように思えて嬉しかった。

もう1つは世界ゆるスポーツ協会の澤田智洋さんを、地元の障害者関係の研修に呼ぶことができたもの。以前澤田さんの著作を読んで「この人面白い！ぜひ話を聴きたい！」と思っていたところ、本当に偶然のきっかけから澤田さんの知り合いの方とつながる機会を得て。ダメ元で企画を伝えたところ、快く澤田さんが受けてくださった奇跡的な出来事だった。

主催者の熱意とそれを伝える力はもちろん、私のあつかましさや運など、様々な要素が揃ったからこそ実現し、50 名近い参加者に澤田さんの話を聴いてもらえたことは、個人的にここ数年の中でも会心の思い出となった。

主催者の思いを汲み取り、それに最適な企画を考える。講師と主催者をつなげる。

1+1 が 2 ではなく、3 や 4 やそれ以上になる可能性を感じさせる。研修コーディネーター？ イベントプロモーター？ あやしい響き満載だが、そんな形で関わることに、何ともいえない快感を覚えている。

それは私 1 人では決してなしえないことであり、しかし私 1 人が欠けたら絶対この形にはなっていなかったこと。そんな感覚が、なんだか無性に面白い。

つなぎ方アレコレ

「誰かと誰か」「誰かと何か」をつなぐ。根っからそういうことが好きなのだな～とボンヤリ考えていたら、ふと「それってソーシャルワークでも同じじゃね？」と気づいた。

ソーシャルワーカー(以下、SW)は様々なクライアントの相談に乗る仕事である。その中で「こんな制度が使えますよ」「こんな機関に行くといいですよ」と紹介しつなげていくというのは、頻繁にある作業だ。私が「つなぐ」ということに興味があったり、親和性が高いのも、元々のおせっかい体質のみならず、自治体 SW として 20 年働いてきた経験からきているのかもしれない。

ひとくちにつなぐと言っても、ただ単純に「あちらにどうぞ～」とすればいいものではない。クライアントのニーズを見極め、いかに確実に、効果的に「つなげる」か。それにより、解決や変化をどうもたらすのか。そこには様々な理論やスキルがあり、その善し悪しが SW の専門性を作っていくことになる。

つなぎ方のスキルとして最もシンプルなのは、困り事に対して解決策を即返す形だろう。ショッピングモールの総合案内所のように、

「靴を買いたいんですけど」と聞かれれば、

「それなら 2 階の東棟に靴売場がありますよ」と答える、至極当然のスタイル。

質問に対して即答ですぐ打ち返す様子は、スポーツで言うならテニス方式だ。話が早くて具体的なのが強みだが、これで上手いくのはクライアントが明確に今、何に困っているかを理解し、それを言葉できちんと説明でき、言葉の説明を受け入れる素地が相手にあるときだけ。そもそも靴が欲しいのか、服がいたったか、傘が欲しいのかが、混乱したりブレしていると、どこを案内して良いか分からない。実はそんなお客さんが結構いたりするのがソーシャルワークの世界なのだ。

そんな時にはキャッチボール方式の対応が望ましい。いきなり相手の言葉を打ち返すように即答するのではなく、まずは話をしっかり受け止めキャッチすることから始める。

「何をかうか迷ってて…」

「そうなんですね」

「服も欲しいけど、足のマメが出来やすくして…」

「なるほど。足の痛みにお困りなんですね？」

と、一緒に考えをまとめていく。

その上で「では靴をかうのが優先順位として一番高そうですね。でしたら売場は 2 階の東棟ですよ」と、相手が受け止めやすいように投げ返す。相手のニーズを明確にし、それに適した答えと一緒に考えていくスタイルだ。考えが整理された上でつなげるため、目的の売場へいく確率は、格段に上がる、というわけだ。

もうひとつ押さえておきたいのが駅伝・リレー方式。より確実に次につなぎたいときの手法である。それは、

「靴売場は 2 階の東棟ですのでご案内しましょう。どうぞこちらです」

「こちらから『今から行かれます』と、売場に連絡を入れておきますね」

と直接的に次の担い手にバトンを渡すことで、クライアントを支援の環から漏らさないようにする工夫。相手のニーズは低いけど、社会的に変化の必要性が高い場合には、特にこの手法は欠かせない。

つなぐくつながる

つなぎ方ひとつにもいろいろあり、いまだに試行錯誤の日々である。まだまだ修行が必要で、奥深い世界だな～と感じているが、しかしそれ以上に大事なことがあると思っている。

それは「つながること」である。

相手がクライアントであれ、同僚であれ、家族であれ。まずは自分がその対象とどう「つながる」か。それがコミュニケーションの基本だろう。そこなくして次につなげることなどありえない。

対人援助の世界でときどき一生懸命に取り組んでいるけど、上手いかずストレスを溜めている人を見ることがある。クライアントが次につながらない！ドロップアウトしてしまう！同じことの繰り返しだ！と、ついクライアントのせいにしてしまう。そんな心性が働くのも分からないでもない。

だがそんな状況のときはまず、自分がクライアントとしっかりつながれているのか？つながる前に、どこかにつなごうとしてしまっていないかを振り返って見たほうが良い。

自らがつながることをおろそかにして誰かにつなげようとする行為は、悪気がなくても相手からするとたらい回しに見えてしまう。横パスばかりするサッカーでは点は取れないのと同じで、まずはポ

ール(クライアント)を受けた者(今の支援者)が主体的にゴールに向かう(変化を目指す)。そうでなければ勝利(解決)が得られるはずもない。

今この瞬間に向き合っている自分が、クライアントといかにつながれるか。大昔から、支援の基本が「ジョイニング」や「ラポール形成」だと言われ続け、今も変わらないのは、おそらくそういうことだろう。この「つながる」ということも、相当に奥が深く、対人援助職にとって大きなテーマだ(永遠のテーマとっていいかもしれない)。

導入の雑談や相談を受ける環境の工夫、見た目やノンバーバルのスキル、質問法やバックチャネリング。広く言えばアセスメントや検査、分析すらも、相手をよりよく理解することにつながりための手法と言えるかもしれない。

ちなみにいえば十数年前、生まれてくる我が子に「介」の字(仲介、媒介など、何かと何かをつなぐという意味がある)を入れたのは、尊敬する人の一字であることに加え、私の「つながる」ことへのそんな想いの表れだったのだと、今さらながら思う。