

役場の対人援助論

(4 5)

岡崎 正明

(広島市)

たいせつなことは飲み会で教わった

復活！

昔誰かに「役人と警察の飲み会はタチが悪い」と教わったことがある。理由は、普段厳しいルールの下で働く仕事のため、タガが外れるとひどいことになるとの説だった。

本当かどうかは知らないが、確かに入庁したての頃、初めて参加した職場旅行で集合時間の朝8時にマイクロバスに乗り込むや否や、いきなり缶ビールを渡され「カンパニー！」と始まった時には、正直酒を飲むことにこんなにもすべてを捧げる人たちがいるのだと、感心したような軽く引いたような。そんな思い出がある。

コロナ禍前には毎年、歓送迎会だの納涼会だの忘年会だの新年会だの送別会だの…と、オフィシャルな扱いの職場ごとの飲み会があり、それ以外にも係や仲間内での飲み会を合わせると、たしかに結構な回数の飲む機会があった。

また噂では「あそこの部署はこの時期ヒマだから、毎週金曜は決まってアルコール半額タイムサービスに間に合うように入店するんだってー」みたいな話を聞いたこともある(そんな部署に行けたことないけど)。他の業種で働いたことがないので分からないが、役人の世界というのは比較的飲み会が好きな文化なのだろうと思う。

この原稿を書いている2023年春。コロナでの様々な制限が見直されはじめ、世の中の雰囲気も随分と変わってきた。

そのひとつとして感じるのが職場の飲み会の復活である。

私自身、この年度末始めは本当に数年ぶりに、送別会だとか歓送迎会といったものに参加する機会が多くあり、お店に行くと同じような集まりの人たちをたくさん見た。

それはコロナ以前はどこにでもあったような風景だったが、久々に会うとなんだか懐かしいような嬉しいような。でもちょっぴり呆れるというか、愛おしくも切な

くなるような感じで…。

これに似た感覚って、昔どこかであったなあーと考えていたら、幼い頃にアリの巣に砂や水をかけてイタズラしたときのことを思い出した。ワラワラと逃げ惑うアリたちが、しばらくするとまた何事もなかったかのようにエサをせっせと運び込む様子を見てホッとするような、ちょっと「アホやな」と思ってしまうような。でも半面そのひたむきさを、いじらしく感じる感覚。それに近い気がする。

職場の飲み会の復活を喜ぶ人もいれば、あまり歓迎したくない人もいるだろう。「お酒が飲めない（実は私もそうだが）」「プライベートの時間を優先したい」「大人数での会食自体が苦手」など、理由はいろいろだ。私が 20 代の頃には「飲みにケーション」などという、今はあまり使われない言葉が存在し、先輩や上司からの強制性をもった飲み会への招集という事例もよく聞いたが（幸い私自身はあまり経験ないが）、多様性への配慮が大事にされる現代では、参加したくない人への想像力を深める必要があるだろう。不本意な参加や不参加による不利益が発生するのでは、職場のためにも個人のためにもならない。

だからあくまで自由意志での参加が保障されることを前提として言わせてもらうのだが、適度な職場の飲み会はあった方がいいと思うし、それがもたらすプラスの効用というものは結構大きいと個人的には思っている。

まあ単純にワイワイガヤガヤやるのが好きということもあるが、お酒の弱い私が、なぜそんなに飲み会を好ましく感じたり、仕事面でもプラスを感じるのかということ、やはり相手のことをよく知り、自分のこともより知ってもらうことができる場と感じていることが大きい。飲み会は、普段の職場では聞かれないような「自己開示」ができる貴重な機会だと思う。

先日、同じ職場の同世代男性たちと初めて飲み会をした。

普段はなかなかじっくり話すことがないのだが、飲み会の場では部下のことや仕事のことのみならず、家族のことや休日の過ごし方までアレコレ話ができ、やはりパソコンと書類がある環境ではできない話があるなあと思った。

私が若い人たちの仕事の仕方について愚痴のようなことをぼやくと、一番年配の方が「岡崎さんの理想はよく分かるけど、でも今の若い子たちは本当によくやっていますよ」「毎回 100 点を目指すのはしんどい。70 点以上なら良しとすることも必要じゃないですか」と、優しくたしなめてくれて。自分が部下の出来ている点にちゃんと目を向けることができていなかったことに気づかせてくれた。

また別の人からは、思わぬことで感謝されたり、同じタイプの間が苦手だったり得意気投合し(笑)。その人が今の職場を希望した経緯やいきさつも聞かせてもらった。それぞれの人に、その人なりの歴史や理由があるのだな～と感じる話だった。

同じ職場で働く相手をより深く理解する。それが組織で働く人間にとって役に立たないはずがない。飲み会は、そうした相互理解を深める機会の 1 つとして、結構重要だと思う。

私自身、これまで飲み会の席でいろんな自己開示を聞かせてもらった。その中には大先輩の若かりし日の失敗談や、思い出深い苦労したケースの話、自分が仕事で大切にしていることといった、直接仕事の参考になる話もあれば、今の配偶者との馴れ初めや、自分と親との関係、趣味や志向など、その人を知るのに役立つ話。また、時にはバカバカしい話や下世話な噂話など、話半分で聞いた方がいいことまであって。

百花繚乱。十人十色。玉石混合？どう表現していいかわからないが、役に立つ話もそうでない話もひっくるめて、私が人間や社会を理解することにつながったように思う。

自己開示と面接

相互の適切な自己開示が、コミュニケーションの場において人々の心理的安全性を高め、理解や共感を深める作用があるということは、大抵の人が了解してくれる事実だろう。

だから面接でのジョイニングの1つとして、「適切な自己開示が相手との信頼関係を高め、円滑な支援関係の構築に有効」と言われているのも、当然と言えば当然のことだ。

もちろん対人援助の面接は飲み会の世間話や友人との雑談ではないので、クライアントの話になんでも食い気味に「それ分かります！私も実は同じようなことがあって～」「うちの場合は逆にこうなんですよ」とかぶせていき、最終的には自分の自己開示トークにしてしまう…なんてのは論外だが（たまにそれっぽい人がいたりするが）。それでも支援者側が適度に適切な自己開示を行うことは、面接を豊かに、抑揚のあるものにするように思う。

逆に自分の個人的な語りを徹底してしない支援者の面接を見ていると、なんだか間違っているだけだけど血が通っていないというか。表面的で相手に寄り添っていない印象を受けてしまう。

ちなみにここで述べている「自己開示」というのは、何もプライバシーに関する情報を出さないといけない、ということではない。

例えば職種や組織としての意見ではなく、個人として率直に感じた想いや、個人的な体験で学んだことを語るのも立派な自己開示である。今注目されているオープンダイアログなどはまさしくそれが重要視されていて、医師やソーシャルワーカーといった立場で語るのではなく、一個の人間として「そんなことがあったら薬が飲みたくないのも理解できます」などと、個人の感想を述べる姿勢を重視する。

もちろん差し障りのない範囲で個人の事情を語ることも、私はあっていいと思っている。

「うちにも小さい子がいましてね」「私の母も早くに亡くなったんです」「以前こんな仕事してたんですけど」。そんな風に支援者側の事情を語る時。大抵のクライアントはそれまでとちょっと違い、身を乗り出すようにしてこちら話を聞く姿勢になる。それはおそらく、セオリー通りの役所の支援者とクライアントの会話にはあまりない、意外な展開だからではないだろうか。

お役所における面接でよくあるのは、正しくて、専門的で、手続き的な話がされる場面だろう。

「要介護認定を取るためには、〇〇書類が必要です」

「子どもさんに暴言暴力を見せるのは虐待になります」

「そうした症状にお悩みなら、医療機関に相談されるのが良いと思います」

正しいことを知りたいならそれで十分だ。クライアントも大満足である。

ただ正しいことが分かっているけど、いろんな事情で『分かっちゃいるけどやめられな

い』状態でこんがらがっている人にとっては、そうした説明だけでは、ときに空虚なものになってしまう。

そんなタイミングで、

「うちの祖母もヘルパー勤めるんですけど、『人様に迷惑かけたくない』とか言って納得しないんですよ」

「私もついイライラして家族に酷いことを言ってしまったことがありますよ」

などと語られると相手の予想は裏切られ、注目度が増す。そしてその場が一瞬『説明を話す・受ける』といった性質のものから『個人として同じテーマで語り合う』というものに変化する。その落差が、人の心を動かすことがあるように思う。

ネット隆盛の時代だけに、個人情報扱いには注意が必要なのも分かるが、支援者側がどんな立派な看板を背負っていても、最終的に面接とは個人と個人のコミュニケーションだ。こちらが個人の部分を開いて向き合えば、おのずと相手が心を開きやすくなるというのは、道理ではないだろうか。

私を育てたあの語り

20代で初めて児童相談所勤務になった時、Aさんという30代の先輩職員に大変お世話になった。

ある飲み会の帰り。酔いつぶれた私をAさんが自宅に泊めてくれたことがあった。翌日Aさんの奥さんが作った朝食をいただいていた時、人懐っこく挨拶に来てくれたのが、笑顔の素敵な5才くらいのAさんの息子さんだった。

息子さんは原因不明の難病で、入退院を繰り返しているとAさんが教えてくれた。Aさんは面接でも時々、息子さんのことを語ることがあった。それは別に同情をひこうとかではなく「子育てにはいろんな種類の大変さがあるよね」という趣旨の話だった。

しばらくしてAさんの息子さんが亡くなったとの報せを聞いた。普段弱いところを見せないAさんが、葬儀で見せた泣き顔。私はかける言葉も出てこず、ただただ深く頭を下げることしかできなかった。

あの頃Aさんは難病の子を抱えながら、子どもを愛せない親や虐待してしまう親と、一体どんな気持ちで向き合っていたのだろう。自分の事情を抱えながら、それでも人を支援することってどういうことなんだろう。今でもそんなことを、Aさんと息子さんから考えさせてもらう。

Bさんとは10代で出産した高校生の所へ同行訪問した帰り、少し遅めのランチで初めてじっくり話をした。その時Bさんがおもむろに、若い頃切迫早産の危険で数カ月入院した経験を聞かせてくれた。

当時Bさんは仕事が軌道に乗りかけていた頃で、長期入院で仕事に穴を開けるのがとても辛く、正直子どものことよりも、目の前の仕事の事を考えてしまう葛藤があったと語ってくれた。

「だから若くして妊娠した女の子が、お腹の子のことを一番に考えられないのも分からないでもないですよ」と率直に語るBさんは、いつも女性や子どもなど、弱い立場の人のことを一番に考えてアドバイスをくれる人だ。

月経も妊娠も経験しない自分は、どれだけその痛みや葛藤に寄り添えるんだろう。B

さんの話は、そんなことを考えるきっかけをくれた。

AさんともBさんとも、職場で出会わなければ知り合えなかったのは当然だが、あの話は職場で仕事の話をしていただけでは、教われなかった話だと思う。

だから飲み会の好き嫌いはともかく、機会があれば身近な職場の人と、気分が向いた時でいい、些細な個人的事情で構わないので、チョットした自己開示をしてもらえたら…なんて思う。

いきなり重たいテーマに踏み込む話でなくていい。自分から語れそうなことをオープンにし、相手にも興味を持って、一歩踏み込んで質問してみることをお勧めする。

そんな些細なやり取りが自分や周りに大切な気づきをもたらしたり、人への理解を豊かにしたり。巡り巡って、自らの幸福度を上げることにもつながるんじゃないかと思っている。

もちろん自己開示には不安もつきものだし、ときには失敗だってあるだろう。それでも私は「同僚だろうがお客さんだろうが、大抵の人とはよくよく話し合えば、どこか1つくらい共感できたり、一致点が見いだせるのでは？」という楽観的な期待を持っている。

それはもしかしたら私自身が身体障害を持ち、ある意味自分のコンプレックスを常に自己開示しながら暮らしていることと、関係あるのかもしれない。もちろん嫌な思いをすることもあるが、それ以上に人の善意や優しさに出会う場面が多いことを、私は体験的に知っている。

曲がりなりにも20年以上対人援助の仕事を健康的に続けられているのは、そんな楽観的な期待のおかげかもしれないと思っている。