役場の対人援助論

（49）

岡崎　正明

（広島市）

助言かせんといかん！

若い頃は生意気で（今もその感は否めないが）、児童相談所に勤めてから初めて入ったお客さんとの面接で、30 歳位上の先輩職員に、

「あの～、DV とかあるかもしれないので、夫婦分けて面接した方がいいんじゃないですか？」

などと意見したりする職員だった（内心ビビってたけど）。

たしか還暦近い左官の夫と、30 代のブラジル人妻が 3 歳の子どもと来所していて、生活の立て直しのために子どもを施設に預けたいという相談だった。目がクリクリした可愛い子だった。

私は採用試験で、

「アメリカでは 10 年以上前から児童虐待が社会問題になっています。これから日本でもそれは大きな問題になると思うので、ぜひ児童福祉分野で仕事がしたいです！」

と鼻息荒く話し（珍しくこの予想は当たってしまった。競馬はてんでダメなのに）、めでたく希望が叶って児童相談所勤務となったのだが、社会福祉士の資格だけは通信制の専門学校でとって入庁したものの、大学は法学部でまったく福祉のことは学んでおらず、20 代の職員は私だけということもあって、何をどうしていいのか、誰に何を聞けばいいのか、まさに「何が分からないのか、それが分からない」状態であった。

そのくせ、かすかに分かることや自分が思いついたことは、つい黙っていられない質で、上司や先輩にアレコレ意見具申し、

「うん、たしかに。岡崎くんの言うこともっともだ」

「いいんじゃないか」

などと評価されると、

（よしよし、俺の考え間違ってないぞ！悪くないぞ！）

と喜んで、ホッとして、自分がここでやっていける足掛かりをなんとか感じようとしていた。

だから質問に的確に答えてくれたり、納得できる助言をくれる先輩や上司、役割的に

言えばスーパーバイザーと呼ばれる人たちをすごく頼りにしていた。今さらながら、そういう存在に本当に助けられ、支えられ、目をつぶってもらってここまで長く勤められるようにしてもらったんだと思う。
　ただ、逆にそうでもない年配の職員に対しては、
　（あの人より俺の方がなんぼか働いとるわ！）
　などと、余裕がなくなると自分のしんどさを八つ当たり的にぶつけるような心持ちになり（だぶん隠してたつもりだが、態度に出ていたことだろう）、無礼極まりない若者であった。
　今さらだけど、本当にごめんなさい。

　因果応報？輪廻転生？あなたの番です？…よく分からないが、時の経過とともにそんな生意気な若手職員も歳をとり、ここ数年は見事に中間管理職となって、今まさしくスーパーバイザー的な業務が中心となってきている。
　「あの、岡崎さんちょっと…」
　「ご相談したいことがあるのですが、いいですか？」
　最近私に話しかけてくれる職場の人の多くが、こんな感じの声かけから始まる。
　伺い、承認、報告、許可。協議、相談、お墨付き。そしてそれにともなう責任…。
　そんなワードを意識する仕事が増えてきて、私の感じる悩みも、仕事の見え方も、若い頃とはずいぶん変わってきたように思う。まあ、そんな現象は私だけではなく、同世代の多くが経験することだろうけど。
　職員からの相談を受ける側、助言する側の立場となり意識すること。１つはもちろん、子どもや当事者家族にとって、今の私たちにできる最大限のことは何か？何が一番いいのか？ということで、これは昔から変わらないポイントだ。
　ただ、それと同じくらい意識することがもう１つ。それは相談をしてきた職員・ケースワーカーにとって、私がどう対応し、どう助言すること（あるいはあえて助言しないこと）がいいのか？どうすれば彼（彼女）の役に立ち、学びになり、効果があって元気になれるのか？という点である。
　どんなに的を得た見立てで、家族のためになる正論な意見でも、現実的にケースワーカーが実行できないことでは、まさしく絵に描いた餅だ。
　「そんなこと言うけど、それできんの？」
　「じゃあ、おたくがやってみてよ」
　なんてバックレたことは、うちの若い子は人間ができているので言わないが、そんな風に思わせてしまったら、こちらの負けである。
　そのことは、私の師匠（勝手にそう思っているが、先生は弟子認定してくれない）である、児童精神科医の岡田隆介先生から教わった大切な姿勢のひとつで、先生がほとんど前半は眠っているような判定会議でも、後半の最後にバッと起きて、
　「それはこういうことやん。君すでに〇〇できてるし。これでいったらええやん！」
　と、困り果てている担当ケースワーカーにリフレーミングを行い、とにかくワーカーを勇気づけ、元気にすることで、家族にも変化を起こしていく姿を目の当たりにしてきた者として、身に染みている。
　なお、岡田先生のスゴさについては、対人援助学マガジン５７号、宮井研治さん作「人生は対応のバリエーション　～第５話私説『岡田隆介論』～」に詳しいので、ご参考に。

　そんなわけで、ケースの正しい理解と効果的な助言を目指しながら、担当職員を勇気づけ、さらに教育的効果も狙うというのが、目下私の命題なのである（一度に何匹のウサ

ギを追うつもりなのか？って感じだが）。
「スラムダンク」でいえば安西先生、「鬼滅の刃」でいえば鱗滝左近次、「風の谷のナウシカ」でいえばユパ様あたりが、目指す理想像なのだ。あ、ちなみにユパ様はあの風体でなんと 45 歳（！）という設定らしいが、どう見ても私の年下には見えない貫禄と説得力がある。さすが腐海一の剣士である。
だから最近はケースの相談を受けている最中に、個人的に良いこと思いついたり、「こうすればいいじゃん！」なんて感じても、
（待てよ～岡崎。ここですぐいっぱい言えばいいってもんじゃないぜ…）
とひと呼吸おいて、伝える内容やタイミングをフル回転で考えたりしている（でも結局よく喋るけど）。
細かく、丁寧に、具体的に助言を伝えることで、より正確にその意図を理解してもらい、高い効果を狙いたいと思う反面、あまりに手取り足取りやり過ぎると、自分の頭で考えない、私の意見を聞くだけの人間を作ってしまわないか？指示待ち人間にしてしまわないか？
「俺が頭脳でお前は手足！黙って言われた通りに動いてりゃいいんだよ！」
的な方向に行くのは非常に危険で良くないよな…と思ったり。
かといってあんまりにもケースの見立てがズレてて、子どもの福祉にも良くない状況なのに、
「そうかー。キミがそう思うなら、好きにおやり。自由気ままにね～。ルルル～」
なんてのも絶対ダメだよな～とか。
なんとかその間にある、ベストバランスを探そうとあがいている。そんな感じである。いまだに正解は分からんけども。

正解が分からないといえば、
「どうしたらいいですか？」
と聞かれて、これにすぐ答えた方がいいのか？それともまずは本人の考えを聞くのがいいのか？も悩ましいところで。まあ大抵は、
「あなたはどう思うの？迷ってていいから教えて」
と聞くようにはしているが。
相談してきた職員からすれば、
（分かんないから聞いてるんだから、早く答えてよ！）
とか、
（た、、試されてる？）
とか思わないかな…と少し心配もしてしまう。
でもやっぱり、自分であーでもないこーでもないと考えて欲しいなと思って、そんな問いかけをしてしまう。別に試してるわけではないし、私も正解を持っているわけではないので、純粋にケース家族の一番近くにいる人の意見を聞きたいというのが、根底にある。

理想的なスーパーバイズとは何なのか？なりたてスーパーバイザーの私に分かるわけはないが、普段気にしているポイントを忘備録代わりに記すとしたら、下記のようなところだろう。

① 聴く・理解する編
- 相談してきた職員が何に、どれくらい困っているのか？

・ どうしてその職員はそう思っているのか？（見立ての理由・根拠）
・ 職員のできている点、上手くいっている点はどこか？
・ 本当はどうしたい、どうなればいいと思っているのか？
・ 職員とケースや関係機関の間で、何が（どんなパターンが）起きているのか？
・ 今、ここで（スーパーバイズ場面で）何が（どんなパターンが）起きているのか？
② 伝える・動かす編
・ いかに分かりやすく、納得できるように伝えるか？
・ 本人ができそうだと思えるか？希望や見通しを持てる助言になるか？
・ どうしたらより職員本人が主体的にケース理解を深め、想像力を高められるか？
・ 本人がマシやできている点を認識し、リスクもストレングスも平等にテーブルに乗せて見られるようになるか？
・ いかに本人の努力を労い、苦労を分かち合って感謝を伝え、心理的安全性を高められるか？

ざっとではあるが、そんな風に整理して考えると、基本的にスーパーバイズにおける職員への向き合い方と、私自身のケースとの向き合い方って共通しているなあ…と気がついた。まあそれは私が曲がりなりにも家族療法やシステムズアプローチを学んだから、当たり前といえば当たり前なのかもしれない（っていうか、それしか知らんのだが）。

対象が職場であれ、当事者家族であれ、そこにシステムとパターンがあり、こちらがどう関わって変化を起こすか。その辺りに私の興味はあるのだろう。悩む職員にどうジョイニングしてコンプリメントし、例外探しやリフレーミングで「なんとかやれそう」との希望を作り出していくか。多くの先達や師匠・岡田先生から教わったそのタネを、どう若手に受け渡していくのか。それが今私が最も大切にしている仕事なのだ。

ただ悩ましいのが、若い頃は確認・承認をしてもらえる先輩・上司・師匠などが多くいて、間違いの修正や助言をもらうことができていたのだが、この年になってくるとドンドンそういう相手が減ってしまい、

（これでいいのだろうか…）

という不安を自分で処理したり確認したりすることに、まだ慣れないでいたりする。

まさか若手におじさんのグチや悩みを聞かせるわけにもいかないし。

まあ今はまだ少なからず、自分の上司や先輩というポジションの人がいてくれているから良いが、この先さらに歳を重ねると、どんどん相談したり承認してくれる相手がいなくなるんだよな…などと考えていると、所長や社長といわれる人の、いわゆる「トップの孤独」の大変さ、しんどさを改めてしみじみと感じるようになった。

世の中のトップの方々、本当にお疲れさんです。