

福祉系 対人援助職養成の 現場から^②

西川 友理

イベントでのトラブル

あるイベントの実行委員会に顧問として関わっていた時の事です。

イベントの準備期間は7ヶ月。

本番まであと1ヶ月のところ、大きなトラブルが発生しました。

これは予測された事でした。

というのは、委員会が始まってしばらくした頃、委員長であるA君のまとめ方に不満を持つメンバーが、A君に意見するということがありました。

この時A君はだまってその意見を受

け「すみませんでした。改善します」と不満そうにつぶやきました。

意見を受けたA君なりに、まとめ方を改善しようとしたのですが、うまくいきませんでした。

不満を持つメンバーからは、今度は当然文句が出ます。

これに対し、A君にはA君なりの言い分がありましたが、A君はその「言い分」を、文句を言ってきたメンバーには言いませんでした。

A君はただ、「すみません、改善します。」と伝えるだけ。

そのくせ、自分と気が合うメンバーだけには、「あいつら人の気も知らんと…。」と、文句を言っていました。

私はA君に対して、

「そら、A君が言っていないならA君の気持ちは相手に伝わらんやろうさ。不満や言い分があるなら、言っちゃえばいいのに」と言いましたが、

「だって、言ったからって改善するとは限らんし、あいつら絶対わからへんでしょ。」と、吐き捨てるように言います。

そんな状態が長らく続いて、そのしわ寄せが来たのでした。

このトラブルが発端となり、メンバーは、根回し、密談、陰口…それぞれの思惑で、それぞれが相手の顔を見ずに会話をし、定例会議では上っ面の打ち合わせをしているように見えました。

私はもう一度、A君に言いました。

「A君の思っている事、ちゃんと口に出して話し合ってみたら？」

するとA君が大きな声で言いました。「もおお！今まで通り、『すみませんでした』って言って僕が我慢すればいいでしょう！それでいいじゃないですか、あと1ヶ月しかないんだから、わざわざ波風立てんでもいいでしょう！」

「そうやって来て、今実際にこんなに波風立ってるやん。それに、A君ずっと陰で文句言ってるやん。なんか、事態を変化させることを避けてる感じがする。変化させるためには、自分の思いを言わなきゃいけないんだけど、それを言うのが怖いって思ってるように見える。」

A君は黙っています。

アサーションの授業

アサーションというコミュニケーションの方法について、授業で扱うことがあります。

アサーションをつかった表現はアサーティブな表現といわれます。これは「さわやかな自己表現」とも訳され、自分も相手も傷つけないという事に配慮して、自己を表現する方法です。

アサーティブな表現の基本は、自分の思いや感じたことを、普通に、素直に表現する事です。

授業においては、アサーティブな表現方法を学ぶために、まずは自分を傷つける言い方（非主張的な言い方）、相手を傷つける言い方（攻撃的な言い方）のおさらいをします。

「昼休み、友達に『なあ、パン買ってきてきてや！』『俺も！友達したってるやろ！行ってきて！』って言われたとします。あなたなら、何と答える？非主張的な言い方、攻撃的な言い方、アサーティブな言い方、この3つを考えて書いてみましょう。」

3つの解答欄が書かれたワークシートを前に、学生はうんうん考えています。

学生の机を見て回ると、「非主張的な言い方」欄は、割とさっさと埋められるようです。

「攻撃的な言い方」欄は次に埋まります。

「アサーティブな言い方」欄はなかなか埋まりません。

ある程度の時間がたつと、皆の意見を聞きます。

非主張的な言い方は、どんな風になる？と聞くと…

「いいよー、〇〇くん友達やしな」

「うん、わかった行って来る」

数名に意見を聞きましたが、皆スムーズに答えます。

次に、攻撃的な言い方は、どんな風になる？と聞きました。

「うるさい！なんで行かないとあかんねん！」

「はあ！ふざけんな！」

…何だか回答者は楽しそう。だれかが回答するごとに周囲から笑いがおきます。

次に、アサーティブな表現は？と聞くと、皆首をひねって、

「うーん、わかりません」

「私は行きたくないよ…とかかな？」

何人か回答した後に、一人の学生が言いました

「じゃあ一緒に買いに行こう…とかは？」

『あ、それいいねえ！』と周りの学生の反応。

『え、それいいか？』と思った私は、

「うん、その発言の意図は？」と聞きます。

「えっと、私だけ買いに行くのは嫌やから。なんだかパシリ扱いされたみたいやから」

「『私だけ買いに行くの、パシリみたいで嫌やから。』っていうのが正直な思いやねんね。その部分は言わなくていいの？」

「いや、だって、相手は私にパシリさせたつもりがないかもしれへんのに、そん

なん言うたら傷つけるやないですか」

正直は相手を傷つける？

このように、アサーションの授業では、ほぼ必ず、

「正直に『私はこうだ』と言ったことが、相手の考えと違うものだったら、それを発言する事はすなわち、相手を傷つけることになるのではないか」

という疑問が学生に生まれます。

この疑問を踏まえて、私は、“Iメッセージ”について話します。

「あなたはパシリ扱いしたよね」とか「あなたは私をばかにしているでしょ？」というあなたを主語にした発言を“Y o uメッセージ”と言います。

これに対し、「私は嫌な気持ちだわ」「私はそうされると馬鹿にされたように感じるよ」というように、私を主語にして自分の思いを表現する発言を“Iメッセージ”と言います。

“Iメッセージ”は相手の思いや行動を勝手に決めつける表現ではありません。ただ自分の思いを表現しただけにすぎないのです。それに対して、相手がどう考え、どう感じるか。それは相手の自由だから、そこまではこちらが決められることではありません^{注2)}。

だから、まずはIメッセージで自分の思いを表現してみよう…と学生にはそのように説明しています。

しかし、学生は納得半分、という様子。

「…なんか、そういう事言うのって、怖いですわ。」

“和を乱さない”文化の中で

だれかと会話をする時に、「思っている事をそのまま言っていると相手を傷つけるから、やらない」という発言、それは本当に傷つけるからやらないと言うことではなく、どちらかという素直に言いなれていないから怖い、と言っているような印象を受けます。

何が怖いのか。

それは自分の思いがはっきりする事、それから思いがはっきりする事によって相手との違いが明確になる事、この2点が怖いようなのです。

これは、相手を傷つけてしまうかもしれないのではなく、自分が傷つくかもしれないから、やらないと言っているように感じるのです。

個人的な見解ですが、私達日本人は何か問題があった時に、どちらかという、「できるだけややこしい事を起こさないように」「出る杭にならないように」「和を乱さないように」という事を重視する村社会的な考え方で動きやすいように思います。

村社会とは、辞書によると「有力者を中心に、上下関係の厳しい秩序を保ち、しきたりを守りながら、よそ者を受け入れようとしなない排他的な村落」となっています。

村社会の中では全体の動きに対して「それはおかしい、嫌だ」と意見すること自体が異質であり、排除の対象となります。ですから、日々の生活の中で

「嫌だな」と思った時には「嫌だと言うよりも、まずは自分がちょっと我慢しろよ、そうしないと嫌われるぞ」と自分に課することが基本的な社会性であると学習してきているように感じます。

そんな村社会という文化の中で、自分の意見を表明することは、和を乱すことになるのではないかと恐れ、生きていくために出来るだけ我慢をして、和を乱すシチュエーションになることは避けなければならない、と学習してくるのでしよう。

他者と自分が違うということは、他者から自分が嫌われ者になる可能性が高くなる、嫌われたら自分がその和に入れなくなる、和から外れると生きていけなくなる、だから生きていくために、嫌われるシチュエーションは避けなければならない…という流れも学習してきています。

こんなことを書いている私自身にも、まさに上記のように、何か嫌な事が起こった時には、我慢したほうがラクだから我慢をしてしまう方がいい、と思いがちなメンタリティがあります。

合わない人とは関わらなくてすむ …とは言い切れない

特に近年は、人間同士が直接関わらなくても、生きていくのに支障がない生活が出来るようになりつつあります。

インターネット上では生活に必要な買い物も、様々な手続きも、ゲームも、いつでも繋げられ利用できます。チャットや掲示板といった個人情報秘匿性

の高いコミュニケーションを行うことも可能です。そして自分の意思でネットから離れることも出来るのです。

極端な話、家族とすら一日言葉を交わさなくても、生活に支障はないようなそんな時代です。

つまり文化的には村社会的なメンタリティを持ったまま、文明的にはひとりで生きていくことが出来ると錯覚するような孤立生活環境がどんどん整ってきているのです。

こうなると、「あの人とは合わないな」「なんだかイヤな人だな」という人に対してはどうするかというと、「お互い関わらず」「合わなさをなんとなく察し合って」「波風を立てない」ということが一番ということになりがちです。

もちろん、それも問題解決の方法の一つではあります。

しかし、これによって「気の合わない人達ともやり取りをして、人々と共に社会生活を営む」という練習が出来る場が少なくなっている気がするのです。

特に比較的個人情報オープンにしたLINEやTwitterといったSNS(Social Networking Service)は、そのコミュニティを恣意的につくる事で、よりいっそう閉塞的に村社会的になることも可能になります。

SNSを利用したコミュニケーションは、現実世界のコミュニケーションと相互に影響し合います。実際、SNS上のやり取りが発端となって様々な事案が発生している事は耳にします。また、事件となり報道されている例もあります。

「なんだか合わない人同士」が、家族

や親戚、クラスメイト、同僚、近隣住民などにいる場合、否が応でも話し合いをする必要がある時が来ます。そんな時に意見を交わす方法を知っておく必要があります。世の中の人皆が自分の都合のいいような人ばかりならそんな方法を知っておく必要はないのですが、残念ながらそういうわけにはいきません。

様々なイベント企画の時に、学生から必ず「自由参加でいいんじゃないですか？」という声が上がります。何か起こると面倒だ、なんだか気が合わない相手と関わらなくてはいけないという場面から逃げられないのはつらい、だからイベントなんて、やりたい人だけでやればいいじゃない、と。

学校には自由参加でOKのイベントもあるのですが、教育効果を期待して全員必ず参加するように指示しているイベントもあります。「様々な人とコミュニケーションをする」ということが高等教育機関で行う教育なのかという疑問もなくはないのですが、福祉系対人援助職に就く予定の学生達なら、あらゆる人と関わるコミュニケーションの練習を積んでおく必要があります。

和を乱す“張本人”になりたくない

自分の考えを口にしない理由には、単に「和を乱したくない」「嫌われたくない」というだけではなく、その他の要因も考えられます。

その1つは、「ややこしいトラブルを引き起こす張本人になりたくない」という考え方です。

表現をするという行動は、自分の立場、つまり自己の裁量を周囲に示す行動でもあります。これには「自分がこのように言った」という責任が発生します。責任を持つことは、一般的に不自由になってしまうとか、面倒事を背負い込む事のように受け止められがちです。

責任を明確化するという事は、自分一人で何とかしなければいけない範囲を決めることで、その範囲内の事は「自分の勝手にやったんだから、人に助けを求めてはいけない」という考え方が、今の日本社会にはあるように感じます。

それを突き詰めると、私達は誰もかれも、困難に陥った時に誰かに助けを求めた事が大変難しくなってしまいます。

しかし責任を明確化するという事は、見方を変えると、自らに自由な裁量がどれくらいあるのかを確かめる行為でもあると思うのです。

「責任があるから自由に動けない」のではなく「その責任の範囲なら、自分で何でもできる！」という自己裁量のありようを確かめることが出来るのです。

自分の出来ることは自分でして、出来る範囲で誰かを助ける。そうして誰かに出来る範囲で助けてもらう。つまり、自己の責任範囲を自覚した上で、各々が回りの人と助け合おうとする生き方が、社会を構成する人として成熟した態度だと思います。

そのためにはやはり、自分の考え、状況をしっかりと表明し、理解してもらう努力をすることが必要になるでしょう。

自分の考え自体が持てない

もう1つ、そもそも自分の思いや意見を持てない、という事も理由として考えられます。周りから「こういうものなのだ」と言われると、「ああ、そうなの」と素直に受け入れるというような人です。

受け入れる事自体はいいのですが、「なんでもいい」「どうでもいい」とあらゆる事に対して自分の決定を放棄することに慣れていると、本当に「どうでもいい事」と「しっかり考えないといけない事」の区別さえもつけることが難しくなっていくように感じます。

特に自分の好き嫌いを表現できる環境にない生活をしてきた人や、自己の好き嫌いを表現する必要がない生活をしてきた人などは、「どうでもいい事」と「しっかり考えないといけない事」の判断をする感覚が錆びついてしまっているように思います。

自分が考えないといけない時に、周囲の人に判断を預けてしまうということは、自分で自分の人生を危険にさらしてしまう可能性が高くなるということです。

こういう人もやはり自分の人生を生きていくためには、自分の考えを把握し、それを適切に表現する練習が必要です。

アサーション

アサーションについての著書をたく

さん出している平木典子さんは、アサーションを「自他の権利を侵さない限り、自己表現をしてもいい」ということであり、これを行使する権利は「アサーション権」と言う基本的人権であるとしています。

アサーション権を行使するにあたり、「人同士は簡単には分かり合えず、認識の誤解やズレは当たり前と考える事」や、「人は失敗してもいいし、その失敗に伴う責任を持つ権利がある事」、そして基本的人権としているからにはもちろん、「お互いのアサーション権を尊重する事」などが大切だとしています。

「違った意見を言うともめごとが起こるのではないか、好かれるようにするには相手の意向に沿って動き、思いやりのあるいい人になるほうがよい、などと考えていると、非主張的になります。この態度は一見相手を立てているようですが、そうではありません。」^{注3)} ちょっと長い引用ですが、私自身も耳が痛いところです。

非主張的な態度は、相手に「好き勝手にわがままな私につきあわせている」という思いをさせてしまいがちです。

また、非主張的な態度を取った時、「相手のせいで自分はこういう態度にならざるを得ないんだ」と考えてしまうと、心の中で相手を悪者扱いしてしまうことになります。

それでは素直なコミュニケーションが出来ません。

時にはストレスから自分自身の心身にトラブルが起こったり、溜まりに溜まったフラストレーションをある日突然

相手にぶつけてしまうことも考えられます。

自分の考えを冷静に表現することは、相手と同じ土俵に立ち、相手の存在を尊重しているから出来る事なのだと言えます。

一方で、アサーションには、「自分の意見を言わないという選択をとる権利」もあります。

この権利において大切なのは、意見を言わないのは「誰かや何かのせいで、自分は我慢して言えないのだ」という他律的な選択ではなく、「相手に解ってもらわないことを、自分は選んだのだ」という自律的な選択だと考えられるかという事です。

つまり「自分の意見を言うという選択肢もあるけど、今この状況ではしない」というように言わない責任を自ら引き受けられるかどうかということです。

ただし、自らの意見が周囲から求められる場でこういう態度をとる時、コミュニケーションを円滑にさせるためには、周囲の人たちに「自分は特に意見はないよ」とはっきりと示す必要があるかと思えます。

和を以て貴しと為す

聖徳太子が作ったと言われている十七条憲法は、第一条の「和を以て貴しと為す」という言葉が有名です。

現在、“和”を辞書で調べると「争い事がなく、つながること」「ゆったりして角立たない事」等と書かれています。

しかし、十七条憲法で書かれている“和”はこのような意味ではないように感じます。

同条は「上(かみ)和(やわら)ぎ下(しも)睦(むつ)びて、事を論(あげつら)うに諧(かな)うときは、すなわち事理おのずから通ず。何事か成らざらん」と結ばれています。

これは「みんなでしっかり物事を話し合えるならば、解決策は見いだせるし、出来ないことはない」という意味です。

つまり、しっかり話し合える状態こそ、“和”であると書かれているのです。

また、この憲法の第十条には「人それぞれに考えがあるのだから、必ず自分が正しいと思いきまないことだ」という内容が書かれています。

第十七条には「1人で勝手に物事を決めず、皆でしっかり話し合いなさい。特に大事な事については間違っただけではないからしっかり話し合うことが大切。そうすれば、かならず道理が通る答えが見つかる」といった内容になっています注4)。

漢字研究で有名な白川静によると、“和”と言う漢字には「講和」という意味があるとのこと。講和とは、交戦国が協定を結び合い、和平を回復する事です。

十七条憲法の文章全体から考えると、“和”とは、どちらかという講和に近い意味、つまり話し合ってお互い納得する約束事を見つけ、平らかになる、という一連の動きを示すのではないのでしょうか。

聖徳太子の時代からすでに、人にはそれぞれ思いや考えがあり、それを言葉に

だし、コミュニケーションをすることが大切だとされていたのです。

話し合いと言っても、喧々囂々(けんけんごうごう)と互いに言いたい事をぶつけ合うだけでなく、侃侃諤諤(かんかんがくがく)とお互いの意見をきちんと出し、話し合いを経る事で、理解しあう事が目指されていたのです。

ちなみに、十七条憲法は憲法と名付けられてはいますが、今日私たちが知る憲法のように、広く民衆に守らせるための法律として公布されたものではありません。これは、聖徳太子がその臣下である貴族や官僚、今で言う国家公務員に対して、道徳的規範として提示した文言でした。つまりお互いに顔が見える関係の中において書かれた文言であり、アサーションと共通するコミュニケーションのあり方が書かれていると感じます。

他方、この時代から日本はずっと、話し合いをする事は大変有益だと認識してはいても、成文化してしまわないといけないくらい、難しい事だと考えられていたとも言えます。

アサーティブになることにより “和”がはじまる

相手と話し合うことで、お互いの理解が深まります。話し合うとは相手の意見に迎合するのではなく、自分の意見を押し通すことでもありません。

よって、相手も自分も傷つけない、素直に意見を言うコミュニケーションの方法であるアサーションが活用できま

す。

アサーティブな自己表現により、お互いが自分の思いや考えを口にする事で、相手に対する理解が深まるだけでなく、自分自身の考えや裁量の範囲も改めて再認識し、明確になってきます。

私はいつも、薄暗い中で、自分の状況を把握するために、手を伸ばして、誰かや何かに触って、自分のいる環境を確かめるような感覚に似ているように感じます。

勇気を持ってお互いに手を伸ばし、それぞれに「私はこう考えているものです」と言うところから始めます。

そして、徐々に話し合いが始まります。

この国の村社会的文化で育ってきた人にとって、嫌な事を嫌だと感じ、いいものをいいと感じ、それを表現する事自体、結構勇気がいる事です。

勇気という言葉は、もうそれこそハリウッド映画のキャッチコピーや特撮やアニメの主題歌に「知恵と勇気で立ち向かう！」とか「愛と勇気だけが友達さ！」という形でしかお目にかかれないので、ずいぶん大きなことをする時に使う言葉の方に感じます。

しかし本来は、「恐怖、不安、躊躇、恥ずかしいなどと感じることを恐れずに、向かっていく積極的で強い心意気」という意味です。つまり「よしっ頑張ろう！」と行動する事です。

学生たちに、

「ちゃんと自己表現しなさいよ！違いがあるならなおさら、その違いを明確にしないと前にすすめないじゃん！」

と、胸を張って腕を引っ張って言えるくらい、私も強くはありません。どちらかというと私もいまだに、自分の意見を表明する時には緊張してしまいます。

「緊張するし、怖いけど、そういう時こそ、勇気出して自己表現したほうが、満足に話会えた事の方が、何となく多かったんだよ。だから、出来ない時もあるけれど、出来るだけそうするように頑張っているよ。」

という姿勢を示していたい、と思います。

話してみたA君

次のイベント会議で、A君は少しくつむきながら、絞り出すように自分の「言い分」を語りました。

誰の目から見ても今までと違うフェイズで、きちんと自分の思いを伝えようというA君の気持ちが伝わってきました

それを聞いたメンバーは、少しずつ、それぞれ自分の「言い分」を語り始めました。

今までほとんど意見を言わなかったメンバーも話し始めました。

「そういう事考えていたなんて知らなかった」

「こういうことされたのが、嫌だった」
「もっとうちしたいけど出来ないという自己嫌悪もあった」

「考え方が違うと思っていたけど、共通するところがあった」

「私と同じように感じている人がいたんだと、今知った」

というIメッセージの交し合いから、や

がて、

「じゃあ、こうしたらどうかな」

「今の状況なら私は、こういうことが出来るよ」

という建設的で和やかな話し合いに、徐々に変化していきました。

イベント会議は大変、長引きました。

しかし、その場には、今までにはない満足感と充足感が漂っていました。

メンバーはそれぞれの顔をしっかり見て、お互いを受け止め、意見を交わしていました。

いやもう本当に、私も勉強させていただいた経験でした。

.....

注1) 注3) 平木典子『図解 自分の気持ちをきちんと「伝える」技術 人間関係がラクになる自己カウンセリングのすすめ』2007年 PHP研究所

注2) ただし、単に主語を「私」にしたからといって、自動的にIメッセージになるわけではありません。例外もあります。例えば「私はあなたのこと、サイテーだと思わ」 「私がかわりにやらないと駄目なのね」というのは、ニュアンスによってはY o uメッセージになりやすくなります。

注4) 金治勇『聖徳太子のころ』1986年 大蔵出版