

役場の対人援助論

(52)

岡崎 正明

(広島市)

発表！役場の対人援助論的、要注意ワードランキング

①

対人援助・福祉の業界に入って気がつけば 20 年以上になる。別に年数でマウント取りたいわけではなく、本当に気がつくとも年月が経ち、歳を重ねるのだなあ、昔の先輩たちが言っていたことは、本当だったんだなあ…という感じである（やれやれ）。

長く現場に身を置いていると、いわゆる業界用語とか、業務でよく使う言葉というものに出会うことになる。それは現場に入る前に勉強したり、ニュースで見たり普段使っていたりした時とは、また違った響きや意味を持ったりする。「受容」「自己決定」など、大切な言葉ほど、長く携わり、やればやるほど、その言葉の持つ意味の深さ、理想と現実、難しさに悩むことが多い。

これからここに記すのは、私が仕事で使う上で「この言葉は要注意だな～」と思っている、全く個人的なランキングである。誤解を恐れずに言えば「嫌い」とまでは言わないが、あまり使うのが好きではないというか、使い方に苦労すると言った方がいいかもしれない、そんな厄介な言葉たちである。

まあそれ以外の言葉なら問題ないかと言えば、そんなことはなく。どんな言葉であれ、時と場合、相手との関係性の中で、毒にも薬にもなるのだけれど。先日も「お母さんのその状況なら、しんどいですよね～」と伝えたら、「しんどいばかり言われたら、ツラくなります！」と怒られたし。よく使う「安心安全」とか「心配」だって、うまくハマる時があれば、逆効果になってしまうこともある。だから唯一無二の正解なんてのは、この業界にはないのだが。今から紹介するワードは、特に取り扱いに注意を要する言葉だな～と普段から感じているもので、裏を返せばそれだけ大切に、キーになる言葉なのだと思う。

第5位：共感

「相談者の話を共感して聴く」「共感的理解」一。

共感はとても大切で、基本的なことである。おそらく一般の人だって、大事にしている人が多い言葉だろう。そして対人援助職を目指す多くの人にとっては、勉強の場面で何度も教わったであろう言葉ではないだろうか。他にも近接のワードとして「受容」「傾聴」などがある。

もちろん相手の話を聴く際、「共感」が相手にとって話しやすい雰囲気を作り、信頼関係の基礎となることは多い。逆に否定的で批判的で、無愛想な支援者に相談に乗ってもらいたいと思う人は少数だろう。

ただ、現場を重ねて感じるのは、「共感」を使うには注意が必要で、より正しくスキルとして表現するなら、「共感」という言葉では少し足りない気がしている。

ありのままの一個人である私が、本気で相談者の話に共感しようとする、そこにはどうしても私の価値観が反映してしまう。例えば A さんの「こどもが万引きしたのでつい引っぱたいてしまったんです！」には共感できても、B さんの「こどもがテストで結果を出さないから殴ってしまったんです！」には共感できない、などという事態が発生する。私個人の価値観で対応がブレてしまうのはプロとして問題だし、そもそも素の自分のままで共感してしまうと、不適切な相談者の言動（この場合は引っぱたいたこと）を、肯定したり容認してしまうことにもつながりかねない。

だからあくまで支援者としては、相談者がそんな言動に至った思いや気持ちに対して、「そういうことがあれば、あなたの立場ならそんなふうになってしまうのも分かりますよ」と、共感的に受け止めていることを態度で示す、そういう姿勢が重要だと思う。極端に言えば、個人的に私が心から共感しているどうかは関係ない。相談者が「この人、私の気持ちを分かってくれてるな～」と思える態度を、私が見せられているか。その方が大切である。逆にいくら支援者が本当は心から共感していても、仏頂面で応答も乏しくて、相手にそれが伝わってないと意味をなさないので。

そんな言い方をすると「まあ、気持ちはどうでもよくて、大事なのは見え方だなんて、そんな演技みたいなものってどうなの？」「心が大事でしょ！じゃないと行動も伴わないわ！」と、私の中の「正論オバちゃま」みたいな人が脳内に出てきて、小言を言われそうになるのだが（ちなみに正論を言うてくるイメージは大抵おばちゃん、煽ったりイチャモン言うてくるイメージは大抵若い男なのだが、この辺は私の中のジェンダーバイアスなのかなあ？それとも日本の文化的なもの？）、それに対してはキッパリと、「演技で結構！本気で演技しようとしてたら、そのうち心がついてくるもんだ！」「行動から始めて、心が動いていくことだってあるのよ」と言い返すようにしている。

これは私が師と仰ぐ、児童精神科医の岡田隆介先生からの教えがベースになっている。赤ん坊は最初意味も分からず大人の言動を真似て「バイバイ」と手を振ったり、「おはよー」と言うが、それに対して相手からも笑顔で「あらかわいいねえ。バイバ～イ」とか「はい、おはよ～。えらいね～」と返ってくる経験を通し、そのやり取りの心地よさや意味を学習していき、またそれが次の行動を強化していくという。「だから心なんてあやふやなものを変えようとせず、まず行動をシンプルに変えたらええねん！」と。うん、実に分かりやすくて敷居が低くてよいではないか！

そんなわけで私は「共感して聴く」といった表現を現場ではあえてせず、「共感的態度を示す」「共感的姿勢で聴く」というようにしている。そして「共感してるかよりも、共感してるように見えることが大事！そしたらそのうちほんまに共感がついてくるわ！」みたいなことを、若い人にも伝えている。

なお、「受容」についても共感と同じように「心のあり方・姿勢」を意味する言葉であるため、同様の使い方を心がけている。「傾聴」についてはその2つよりも、行動や態度

に近い言葉であるため、「相手の話を傾聴する」と若い人が使っていても気にしないが、正直私自身はあまり使わない。それは傾聴という言葉の奥深さからのためらいもあるが、傾聴や受容だけでは、相手との関係構築はできても、事態の変化につながりにくい…という思いがあるからだ。その辺りは、私が個人的に解決志向アプローチや、システム論・家族療法を学んできたということ（もしくは真の達人ほどの受容や共感ができない未熟者だから）が関連しているのだと思う。

第4位：説得

説得の意味を調べると、「よく話聞かせて相手を納得させること」「合理的かつ象徴・記号的であり、時には論理的とは限らない手段を利用して、ある考えや態度、または行動を相手にさせる目的の行為」といった説明をみつけた。

「認知症の高齢者に後見人をつけるよう説得する」「障害児の親にサービス導入を説得する」「こどもに施設入所を説得する」などなど。そんな説得の場面に私自身何度も立ち会い、推進・協力してきた。その結果、客観的に見て当事者や家族に良い変化が生まれたことも確かにあったが、なかなか上手くいかないこともあった。それくらいの自覚はある。

それだけ繰り返し経験しているくせに、どうもあまりこの「説得」という言葉が好きになれないのはなぜだろう。それはおそらく、この説得という言葉が持つ、当事者の意見や気持ちよりも、こちら側の意向や主張を飲み込ませようとする、力技的な圧を感じる響きが、私の中で「支援者の独善性」や「当事者が置き去りにされていないか？」という警戒感を高めるからだと思う。

「説得とは『分からせること』で、納得とは『分かること』である」という言葉も聞いたことがある。確かに納得が、当事者自身に主体性がある言葉であるのに対し、説得は当事者よりも、それを行おうとする者が主体の言葉だ。

人が説得に応じるとき。その決定に対する納得感がいつも 100%あるとは限らない。もちろん誠意ある説得によって気持ちや考えが変わることもあるだろうが、場合によっては本心とは違っていたり、真の同意ではないが、相手との関係性や状況によって「諾」という結論を出してしまうことが起こり得る。それが説得の持つ危険性のような気がしている。

以前ここにも書いたかもしれないが、高齢者支援に関わる知人から、こんな話を聞いたことがある。Cさんという高齢男性の話だ。Cさんは長く1人で在宅生活をしてきた人だった。いわゆるちょっと「変わり者」と言われるタイプの人だったが、自立的な人で誰に迷惑をかけることもなく、地域でやってこれていた。しかしある時脳梗塞で倒れたCさんは病院に運ばれ、一命をとりとめたが、身体にマヒが残ってしまった。リハビリを経て介護があればなんとか在宅生活ができる程度まで回復したCさん。そこで知人が介護ヘルパーなどの導入で関わることになったのだが、このCさんの生活上のこだわりというのが、自宅で排泄する時は大便をトイレでせず、居間に敷いた新聞紙の上でするという習慣だった。

Cさんは片マヒが残ったことから、移動や排泄などでも介護が必要な状態だった。Cさんからは介護を受けた上で、これまで通りのスタイルでの排泄をしたいとの要望があったが、関わるヘルパーや訪問看護からは衛生面や清潔面での問題を指摘され、中には「そんな変な支援はしたくない」と拒否する関係者もいた。

困った知人は他の支援者と共にCさんに排泄方法を改めるよう、理を説いて繰り返し伝えた。確かにその排泄方法に、合理性や正当性はないと思った。泣くCさんをなだめ、

親族や医師にも協力を得て説得し、最終的に強く促すことで、Cさんはそれまでの主張を改め、通常のトイレでの排泄介護を受け入れた。

しかし在宅生活が始まって少しして、Cさんは極度の便秘に繰り返し悩むようになり、服薬が増えていった。食欲やADLもどんどん低下し、以前のような活力や意欲も見られなくなっていった。そのうち排泄も自立しなくなって再入院し、しばらくして亡くなったという。

知人は「あのとき無理に説得せず、Cさんの考えを尊重する支援をしていたら、何か違ってたんじゃないか…と、今でも思うんだ」と述べていた。

我々の生活というのは、小さなこだわりの集合体みたいなものである。入浴の仕方からリラックス方法、冷蔵庫の中身から歯みがきのタイミングまで人それぞれで、中には効率的でも合理的でもないものも多い。しかしそんな個人の不合理や非常識を、我々の社会はどこまで受け止める支援が用意できるのだろう。おそらく私も同じ立場なら、安全性とか現実をふりかざしてCさんを説得し、「正しい道」に導こうとしたかもしれない。そう思うと、知人やCさんに関わった支援者をむやみに批判することはできないと感じる。

説得という言葉をしてできるだけ用いない代わりに、使いたいと思っているのが「助言」とか「提案」である。そこにはこちら側の押しつけがましさはなく、あくまで1つの選択肢としての紹介・提示があり、決定権は当事者側にあるという姿勢が貫かれている。

もちろん現場がそんなに理想通りにいかないことは重々承知しているが、それでもやはり支援者というのは専門家として、当事者より優位性を持ちやすいものであり、それはときに「暴力」や「強制力」につながりかねないという自覚を忘れずにいたいと思っている（公的機関の支援者としては特に）。だからこそ相手の話に、想いに耳を傾け、想像し、対話を続けることをまずは全力でする。いきなりこちらが思う「正しさ」を押しつけない。そんな作法が「説得ではない、納得の自己決定」に近づく鍵だと思う。

意外と？盛り上がって文量も増えてきたので、今回はここまで。次回、ベスト3の発表に続く…。