役場の対人援助論

（55）

岡崎　正明

（広島市）

どこまで出せば、いいですか？

名札変更

数年前、うちの役所の名札が変わった。それまでの「氏名表記」から、「名字のみ表記」になったのだ。

これは何も役所だけではなく、民間でも同じような動きがあったと思う。SNS 全盛の時代。フルネームが知られることで、ネット上で検索されプライベート空間に入り込まれたり、つきまとわれてトラブルになったり。頻繁に起こるわけではないが、万が一の心配から最近は対策を講じる組織が増えた印象だ。

時代の流れ。個人情報保護の大切さ。それは理解するし、確かに役所に手続きにくる市民にとって、対応する職員は大抵その時だけの関係で、フルネームを提示する必要性は高くない。滅多にないとしても、トラブルを未然に防ぎ、職員の安全性を高めることは、合理的な判断と言えるだろう。

この名札の件に関連して思い出す出来事がある。それは 20 年ほど前、私が精神科デイケアに勤務していた時のことだ。

そこは精神疾患や精神障害を持つ当事者を対象とした、社会復帰を目指すためのデイケアで、統合失調症やいわゆる発達障害のメンバーも多くいた。10 名程度のグループが３つあり、それぞれのグループで料理作りをしたり、スポーツをしたり、SST をしたり。集団活動を通じて、対人コミュニケーションのトレーニングをし、規則正しい生活習慣を身につけ、自立に向けて通所する施設だった。私はそこで数年間、メンバーと一緒に活動するスタッフとして働いていた。

デイケアは医療施設ということもあり、管理者は医師でスタッフには医療系・福祉系などの多職種がいた。そこではメンバーのトラブルや病状悪化を防ぎ、安全な場を維持するため、様々なルールがあった。メンバー同士が勝手に連絡先を交換しないとか、スタッフも含め相手の個人情報をアレコレ聞かないなど。大の大人になんでそこまで？と思われるかもだが、確かに急に関係が近づき過ぎてしんどくなったり、知らぬ間に相手に

不快な思いをさせてしまったり、嫌でも上手く断れなかったりと、他者との距離感に課題のある人が多く、「治療」「トレーニング」の場であることから、一定のルールは必要性があったのだ。
　だから私たちスタッフも、家族のことや職種、未婚既婚も基本的に非開示で、たまにメンバーから聞かれても「え～、どうですかね～」とやんわりはぐらかし、話題を変えていた。私はルールの必要性は感じながらも、あまり厳格に非開示を貫く方法は、正直管理的保護的な印象を相手に与え、信頼感の醸成やメンバーが課題と出会って対処を学ぶ機会を減らしてしまうのでは？と、ジレンマを感じる日々を過ごしていた。

　そんなあるとき、定期異動で新たに田中さん（仮名）という男性職員が加わったことが、ちょっとした波紋を呼んだ。
　職員の異動は毎年のことなので、そのこと自体は別に問題ではなかった。問題になったのは、そのスタッフの「呼び方」のこと。実は偶然にも元々スタッフに田中さん（仮名）という女性職員がいたのだ。もちろん夫婦でも親戚でもなく、本当にただの偶然。当時のデイケアでは、個人情報を出さない方針から、スタッフの下の名前も普段はほとんど開示しておらず、ミーティングでその対応が話題となった。
　これまでの枠組みを守ろうとする職員からは、
　「２人が所属するグループで『１班の田中さん』と、『２班の田中さん』って呼んだら？」
　「男性の田中さんと、女性の田中さんって区別しては？」
　などという声も上がったが、私はどちらにも反対した。それはあまりに不自然で、過剰防衛的に受け取られかねないと感じたからだ。

　そもそも名前とはどこまで守られるべき個人情報なのか？それは、その使われる場面や関係性によって変化するものだろう。例えばアンケート回答や、依存症の自助グループでニックネームを用いる場面など、その秘匿が重要な場合も確かに存在する。
　しかし本来「名前」は社会の中で個人を個別で扱うのに最低限必要な呼称であり、特にこのデイケアのように、スタッフと利用者が生活の場を一定時間共有し、個別の関係性を築いていく場面において、同姓の職員がいて下の名前を使用するという流れは、至極真っ当で、社会的にも自然な流れではないか？私はミーティングでそのように意見を述べ、最終的に多くの職員が賛同・納得して、職員の田中さんは、それぞれ下の名前も使って呼ぶ方針となったのだった。

　役所の職員と相手方との関係性も、場面によって様々だろう。数分間手続きに来た市民との関係性であれば、名字だけの開示で充分だろうし、逆に何度も顔を合わせ、継続的に関係を作っていく事業所だとか、交流事業を行う相手方の自治体（場合によっては海外なんてことも）の担当者だとかであれば、名字しか開示しないという姿勢はやはり不自然だ。
　仕事の種類・場面によって、その必要性は変化する。職員全員の名札が名字だけになっても、その取扱い方は一律にとはいかないのが、幅広い仕事するお役所としては当然のことだと思う。

支援者の自己開示について

　対人援助やカウンセリングの世界では「支援者の自己開示」というものがテーマとなることがある。

自己開示は大きく分けると２種類あり、１つ目は趣味嗜好や住所、家族、連絡先など、支援者自身の情報に関すること。もう１つは支援者が感じた感情や気持ちなどのこととされる。特に伝統的な心理治療カウンセリングの世界では、１つ目の自己開示は禁忌で、２つ目の自己開示についても、時と場合により行うことが望ましいとされている。これには様々な理由があるが、大きなものとしては、支援者はあくまで相談者の話を「聴く」側で、鏡のように相手の話を受け止めて返し、相談者自身の内省や思索を深めていくことが大切とされているため、軽率に個人的な価値観や経験則で評価したり、助言をすることを避けるべきとの考えがある。

カウンセリングの分野以外の対人援助職でも、自己開示は基本慎重に…というのがセオリーだ。特に１つ目の個人情報に関することは、趣味や好きな食べ物なんかはともかく、住所や電話番号などは開示しないのがお約束。善意や情熱が行き過ぎて、対象者に個人の連絡先を教えた結果、休日や深夜にも相談が入るようになり、結局適切な援助関係が続けられなくなったなんて話を聞くこともたまにある。２つ目の支援者自身が個人として感じた感情や気持ちの表明も、プロであるなら素の自分の感情を対象者にぶつけるような真似はしてはならないと、学生時代に教えられたものだ。

そういえば以前一緒に働いた支援者の年配女性で、明るく楽しい雰囲気の人で悪い人ではないのだけれど、何かと当事者の話を、

「そうそう、それね。私も以前こんなことがあって～」

「あ、その話分かるわ～。私も実は〇〇なのよ～」

と、取って最終的に自分の話にしてしまい、自分の想いや感想を頻繁に語る人がいた。

茶飲み友達なら面白くていいかもだが、確かに常にこれだと当事者は自分の話を聞いてもらえた感じが持てないし、解決に向けて考えを整理したりもできそうにない。ある研究でも、カウンセラーが過去の体験談を開示することは、好感度を上げることはあっても、信頼感は抑制してしまうという結果が出たという。

対人援助職がことさらに自分のことを語り、経験則で教訓めいたことを述べたり、自分の趣味や家族の話をすることは、個人情報が洩れるリスクだけでなく、相手に価値観を押し付けることになったり（意図しなくても）、様々なマイナス感情を起こす可能性があり、支援の効果を低めてしまうことがあるかもしれないことは、理解しておくべきなのだろう。

ただこの「支援者の自己開示」に対する考え方も、最初の名前の件同様、時と場合・場面によってその扱いは柔軟であった方がいいと、長く現場にいて感じている。

例えばカウンセリングのような治療的場ではなく、より生活に密着した支援の現場（ヘルパーや訪看、ソーシャルワークなど）や、活動や居場所を共有するような支援（学校や入所施設、デイサービスなど）、もしくは相手の動機付けが低いケースなどでは、互いに生きた“生活者”としての自己開示くらいはあった方が、人と人の関係として自然で、ジョイニングにも役立つような気がしている。

「あんたこどもいるの？」

「結婚しとん？」

「地元どこ？」

こんな問いかけをされることがある。

それは純粋な興味であったり、信頼に足る支援者であるかの値踏みであったり、反発や疑心、防衛など、さまざまな意味を含んでいることがある。こういう質問にどう答えるか？マニュアルも、唯一の正解も無く、ケースバイケースで最適解を導き出すしかない。

個人的にはあまり会話の流れをぶった切る「お答えできません」「ルールなので言えないんです」のような否定形は使いたくないし、かといって「えっ…さ、３人います」なんて動揺やシブシブ感を悟られるのもイヤである。
だからこれまでの相手との距離感や状況にもよるが、別に答えても問題がないと思えば、
「え？うちは３人です」
「一応してますよ。１回だけ」
「広島なんですよ」
と、サッと答えてとっとと別の話題に戻すし、答えない方がよいと思う場面であれば、
「え？どう思います？」
「なんで？私に興味持ってくれるんですか～？」
などと、質問返しで話題をズラしたり。
あまりに詮索が過ぎたり、悪意が感じられるような場合にはきっぱりと態度を示すこともあるが、そうでなければあまり角が立たないように心がけている。

また、とくに最近では、支援者が一個人として感じた感情や気持ちを相手に伝えることが、支援において大切な要素として扱われるようになってきている。
オープンダイアローグや当事者研究などの対話実践では、支援者は専門家というよりも同じ人として、隣人として当事者と向き合い、
「あなたの立場であれば、私もそんな風に思うと思います」
などと、個人としての感情を大切にして伝えることが推奨されている。
もちろん支援者として何も考えずマイナス感情をぶつけるなんてのは論外だが、いくら優秀であっても、正しさや理屈ばかりで自分のことは何も語らない人のことを、私たちはどれほど信じられるだろうか。

そういえば学生時代に印象に残っている先生って、授業中に話が逸れて自分の失恋話をしてくれたり、経験談を語ってくれた人だったりするのは、私だけだろうか。
この仕事を始めてからも、一緒に働いて印象に残っている支援場面は、同席してくれた弁護士さんが自分の体験を高校生に語ってくれた瞬間だったり、発達特性があるこどもへの対応に悩んで虐待してしまう母親に、難病の我が子のことを引き合いに出して、苦労を労っていた先輩ワーカーの姿だったりする。
いろんなスキルや論理ももちろん大事だけど、最後は支援者も生身の人間として相手にぶつかるほかない。そんな常識を超えた部分があるのが、人間らしいやりとりな気もする。

個人情報保護全盛の時代。ネット社会となり、危機管理のためにもそれが重要なことも承知だが、私たちは少々過敏に、後ろ向きになり過ぎてやしないか？などと思わなくもない。名前も、属性も、弱点も、隠せるものなら隠したくなるのが人情だろう。性的指向や思想信条など、言わなければバレることはないという強みはあるけれど、その分自分らしくありのままに生きるためには開示すべきか？という究極の悩みが生まれたりするものだ。反対に私のように身体障害があったり、肌の色が違う人は、隠せないことでの悩みと強制的に付き合うしかないが、開示するかどうかで悩むことがない気楽さは実は手に入れてたりする。
なんでも隠せば安全で、守られて、幸せかというと、そういうことでもないのだろう。