

## 1 工程@1円～知的障害者の労働現場

### 27： 救世主になりたい援助職

千葉 晃央

#### 「一生私たちが支援します！」

「一生私たちが支援します」と利用者の家族に言った。この現場では、実は利用者による職員への暴力が継続的に発生していた。それでも、福祉事業所の援助職は「相手を受容することが大事だから」と、利用者からの暴力を「受容」(?)していた。職員の腕にはアザもできているし、出血した時には通院もしていた。それでも、その事業所のスタッフは利用者とそのご家族に「一生私たちが支援します」と言う。この事業所にも体系的に社会福祉学を学んだ方がいて、一生懸命科学的に捉える重要性、職員のスキルアップの必要性を訴えた。しかし、その方自身が身も心も持たなくなり…。

#### 救世主になりたい！

心理学には「救世主願望（メサイア・コンプレックス）」という言葉がある。ユングは、複雑な感情的反応を「コンプレックス」と呼んだ。日本語で「コンプレックス」と

いうと「劣等感」というイメージがあるが、ユングがいったのは「劣等感」だけではない。人の心の奥にある「自分は劣っている」という不安な気持ち、それと同時にある「いや、自分は人を救える優れた人間である」という気持ち。それらが入り混じっている状態を「メサイア・コンプレックス（救世主願望）」といった。

そして、その結果として「自分が救われたい」から、他人を救うということが起こるといわれている。他者を助けることによって、自分自身（援助職）の存在を確認したり、相手（クライアント）に対して優位に立とうとしたりすることも起こるとされている。自分自身（援助職）が他者から必要とされたいという思いがベースにあり、これはアイデンティティ（自己証明、自己信頼感）の欠如である、つまり自分は対象者を「救う人」でありたいという願いの表れといえる。

#### ウラ支援

知的障害者の労働現場で、通所の事業所の場合、利用者さんは朝出勤して、夕方ま

で働いて自宅やグループホームにかえって行く。平日は働いて過ごし、土曜日、日曜日、祝日などは休日となる。利用者さんは家族と過ごしたり、友人と過ごしたり、ガイドヘルパーさんとお出かけをしたりと各々に休日を過ごす。しかし、充実した休日（誰の視点からの充実なのか？は大切なポイント）を送ることができていないと感じてしまう利用者さんに出会うこともある。当たり前だが、多くの知的障害者の労働現場の職員は自分たちの役割、機能、立場が持つ限界を理解し、自分が休日まで直接かわることは当然していない。職務を越えているからである。ガイドヘルパーの利用を提案することや、地域にある機関などの社会資源の情報の提供などが行われることもある。しかし、「…うーん、それやったら私が明日一緒にいましょうか…」といて、知的障害者の労働現場の職員が勤務時間外に、休日の「支援」を行っている話が漏れ聞こえてくることもある。もちろん所属長の許可はない非公式なわけで、何か事故でもあれば…大事となる。

### 利用者の幸せを望んでいない？！

救世主願望(メサイア・コンプレックス)の根底には、自分自身の価値がない…という深い自己無価値感を持つとされている。そして、そんな強い劣等感を抑圧しているともいわれている。自分自身が存在する「価値」を感じるができないために、人から感謝されるようなことをして、自分の価値を実際に感じようとする心理的なメカニズムがあるといわれている。つまりは、本

当には他人(利用者)の幸せを望んではいないともいえる。「私(援助者)がいないといけないよね…」と自分が思いたいし、相手にも思わせたいという心の奥の願いさえもあることも指摘されている。

私自身は援助職という職業選択を高校生の時に決めた。デスクワークは無理、規則正しい高校生活への不適応、社長のベンツのためには働きたくない…以上の点から、自分がいることで誰かが喜んでくれるかもしれないということがよぎり(今では恥ずかしい動機)、福祉の道を選んだ。そう、私自身もメシア欲求が見え隠れする動機がスタートである。



そこから、更にさかのぼり、私の原家族でのケア役割を考えると、母はしばしばある悩み事を抱えていて、その話を小さい頃からよく私にしてきた。その経験から、話をきく、誰かの支えのような役割にはなじみがあったのかもしれないと思いつくこともある。こうした経過が私にはあったので、この救世主願望をいう言葉に出会った時はなかなかの衝撃であった。

### 救世主のやり方をかえるな！

職員は病気で休むこともあるし、資格取

得のための実習を別の事業所で受けるため長い時は約1ヶ月間不在にすることもある。その時に代わりに利用者さんを担当してくれる職員に、普段自分が行っている対応と一語一句違わない支援を行うよう求める場面に出会ったこともある。そして、それが行われていないと「(…やはり私じゃないと無理だな。)だから、私がいつもしているやり方をしてください!とやったやん!」と思ったり、ひどい時には不在を担ってくれた同僚にそのセリフを言ったりすることも起こる。自分は欠席していて、職員手薄状態を現場でつくっておきながら、「こうしろ!」という。更にそれができていなければ相手を責めることも…。これでは職場に他者の欠勤を容認できる心の余裕はなくなる。職場の援助職チーム全体に悪い影響をもたらしかねない。こんな場面もメサイアコンプレックスが見え隠れするように感じた。

### 救世主の提案を断ろうものなら…!

これらのように救世主願望(メサイア・コンプレックス)が引き起こす行動といわれているものがある。そもそも対人援助職という職業選択自体が自分の脆弱なセルフイメージを補おうとする自己満足になってはいないか?というセルフチェックが必要である。先ほどの休んだ職員のように、過度な理想主義を掲げることで、自分を補おうとすることも起こる。しかし、自分自身が完璧にそれを遂行できるわけではなく、更に実際の現場ではチームで仕事をするわけであって、自分だけの思いでは実践は成

し遂げられない。それでもがんばろうとして、疲弊し、結果としてはうまくいかない…。加えて、利用者や同僚が嫌がったり、迷惑がったりするような、親切の押し売り(この支援を利用するといいいから…など)をすることもみられるとされる。もし相手がこちらの申し出を断ったり、注文をつけたりすると援助職が不機嫌になるというようなことまで起こる。

「せっかくこうしたのに、もう知らん!」と援助職が思ってしまう場面。これは、援助職が解決したい事案を選び、援助者のペースで解決しよう、なおそう、癒そう、楽になってもらおうとしているのである。それは利用者が思う解決したい事案の優先順位とは異なる可能性も多分にある。「そのことよりこっちを先に…」と利用者さんが思っているかもしれないのである。こういった時には利用者さんのタイミングを援助者はただ待つわけではない。利用者さんの状況がわかる距離は常時保ち続け、時には「お誘い」や「提案」もする。けれども何かを扱うタイミングは利用者ご本人のペースで…というのが基礎になくてはならない。

### 自分のやり方だけが唯一の方法

援助職が自分のやり方に固執し、この方にはこの取り組みを…、この事業にはこの進め方を…という状況を一定期間実践することで、その仕事を援助職が抱え込んでしまう状況もしばしば起こる。自分しかできない、自分のやり方だけが唯一の方法であるというように思うのである。人事異動や担当変更での支援関係の終焉、担当業務を



手放す事態は、組織に勤務している限りは、つきものである。あくまで職務として勤めているという事実は存在しているわけである。大切にすべきは、自分自身の自分の仕事への納得ではなく、支援を本当に相手の役に立つものにしていくことといえる。

一方で、現場には自分のペースで、仕事をとことんやる援助職がいる。現に福祉の先人といわれる人々や福祉のトップランナーといわれる人々は、勤務時間とか関係なく、利用者と寝食を共にもするし、私財も投げ打つし、休みもないような自分のペースでの働きぶりです。今の福祉を形作ってきた。古くはスラム街への住み込みをしたセトルメント事業、90年代は自分のボーナスで職場改革のため職員全員のパソコンを買い与えた逸話…。そういった「モーレツ社員」ならぬ「モーレツ援助職」の働きを、多くの人が働ける形に一般化していくことも福祉の作業であり、任務といえるだろう。社会政策として、広く普及、提供するためには必要なプロセスである。一方で、とことん福祉の提供ができないことでの「罪悪感」も援助職には生まれる。その下地にあるボランティア精神、サービス精神、自己犠牲の精神ありきの伝統的価値観。これは、この業界の低賃金の遠因の一つともいえるだろう。自分の身を削り、自分が破滅してでも…という話しは日本の桜が散ることを美

化する文化、特攻隊の精神、玉砕思想とも親和性を持っているようにも見え、良くも？悪くも？日本の援助職業界の特徴となっている。

### 手柄が欲しい援助職

「私前で成長して欲しい」、「私の成果による利用者の変化が欲しい…」、「私がかかわったから利用者さんが落ち着いた」こんなことが頭をよぎるのは人間なら当然ともいえるだろうか。そう、援助職も勝手なもので、つい自分がかかわった成果を求めてしまう。それを、今は福祉制度も拍車をかけている状況がある。自分がいる時間に、自分の目の前での相手の変化を探す。それを自分の成果だと理解し、自分がやってきたこと、勉強してきた努力を自己承認し、また自ら学び、利用者にかかわる。この繰り返しでは「自分のやり方だけが正しい」と錯覚が起りかねない。私はよく知っている人、利用者はよく知らない人という権威関係ができる「パターナリズム」にも近づく。こうした成果主義であったり、エビデンスであったり、そうしたものの見方自体が過剰になることが「パターナリズム」に近づける力を持っているとはいえないだろうか。物事の多面性を認め、実際に多面的にみる力が求められている。

### 制限のある状況での支援であること

長年、社会福祉の実践に必要とされてきた原則の一つに「制限の原則」がある。コ

ノプカがグループワークという集団に対する福祉的支援を行う時の原則として整理したものである。ここ10年ぐらいですっかり教科書などからカットされてしまった。これは、利用者が自分や他人の生命を脅かしたり、人間関係を破壊する行動をとったりすることのないように、お互いに制限を加え、制約しあうことを根本的ルールとすることである。援助者は、利用者が、この制限や誓約のルールを尊重することを、利用者の成長（変化）やグループの発展へとつなげていく。制限を、各個人およびグループ全体の状況に対する診断的評価に基づいて、巧みに用いていく。つまり、何をどんなふうにしてもよいというわけではなく、必要に応じて一定のルールや制限を設ける必要があるとしている。

当然、支援者にはその役割と所属機関の目的がある。その制限を受けるわけである。自分たちの役割、自分たちの資源という限界（＝制限）がありながら関わっていくのが我々援助職の原則である。たとえ「利用者主体」と言っても、休日にもかかわったり、利用者を受容するために暴力を甘んじて受け続けたりするのではない。そのままいくと関係の継続ではなく、破たんに向かい、それこそ利用者にとっても、援助職にとっても不幸である。限界であり、制限のある中での、最大限を狙うことも援助職には求められている。

### かかわりの量に頼り過ぎない？

そのあたりの話として、かかわりの量について、援助職の間では話題になる時があ

る。私は、なかなかある利用者さんとの信頼関係が構築できない時があった。その時にその方が暮らすグループホームを訪ねようかと考えて、上司に相談したことがある。すると上司は「それは当然すぐよい結果が出るよ。でも我々の役割は、日中の仕事場がかかわるのが中心やから、もう少し何とか本来のわれわれのところできろいかかかってみたら」と言われたことを思い出す。かかわりの量での解決ではない、制限のなかでの解決を模索することも援助職にとって学びになることを提示してくれたのである。

私のいる知的障害者の労働現場での支援はかかわりの量が多い部類に入るといえる。かかわる量が少ないのは面接、相談を中心にしている職場の援助職である。施設現場でのかかわりは共有する時間も体験も多く、その時間と経験が信頼関係を担保することも起こる。しかし、面接場面では短時間、面接室という枠で信頼関係の構築が求められる。当然、求められるスキルが異なる部分があるともいえる。しかし、「面接も施設での日中プログラムと考えることもできるのよ」と先輩から示唆を頂いたこともある。なるほど、構造化面接、半構造化面接といわれるあたりである。私の施設等でのグループワークの経験を面接場面でどう活かすのか？についての姿勢を伝えていただくと大切にしている言葉である。もちろんすべてがそういう場面ばかりではないが、今も面接や支援のヒントをくれる視点としてもっている。

先日、入所施設の先生がおっしゃっていたのは「かかわりは量が大事というのもあるけど、生活施設だと切れ目がなくなって

超過勤務も簡単に起こる。そうすると職員もいずれは倒れてしまう。やはり長い目でみるとよくない。この頃、職員に伝えているのは「かかわりは量より質といっています」というおはなし。このように支援を質と量で捉えてみるのは興味深い。かかわる量が多いオープンダイアログが話題になるのも、何かの照らし返しであり、何かの対極を示すといえる。

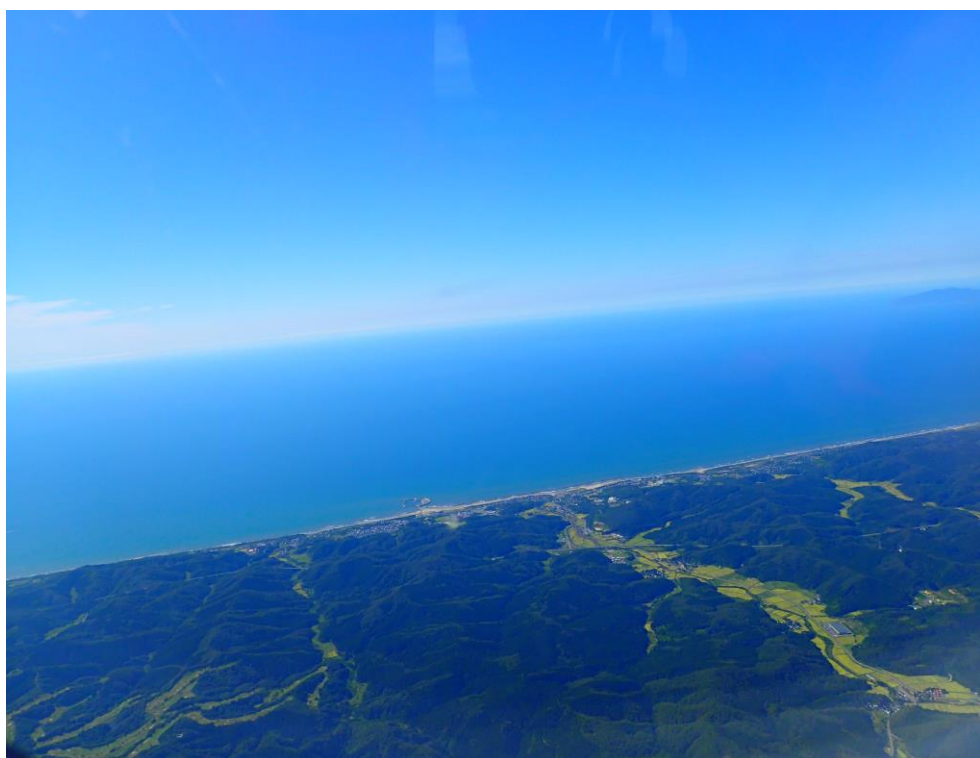
### 言ったのに聴いていない方が悪い？！

援助者の陥る問題として救世主願望という視点は、時に大事なものを気付かせてくれる。われわれ援助職の仕事は、援助職は利用者を大切にしながら、なおかつ職業人としての自分も大切にしながらの仕事となる。そこに救世主願望の視点があることに

よって、過剰な保護、過剰な配慮になっていないかのセルフチェックである。こうした自分自身の一定レベルでの精神的な健康の保持が、利用者さんにも帰依するのは言わずもがなである。

救世主願望というキーワードのように状況を知性化してとらえるための努力は怠ってはならない。「約束を破った利用者が悪い」「言ったのにきいていない利用者が悪い」といったレベルからわれわれ援助職は決別しなくてはならない。知性化に向かう時の手段が資格の取得であったり、進学であったりすることもあるし、もちろん独学でもできる。自分で、その仲間を見つけ、場をつくることもできる。

そこでは、ひとつはスーパーヴィジョンを受けるというスタイルも活用すべきだろう。私のいる障害者福祉のお隣である高齢者福祉の援助職は向学心も高く、その領





域ではスーパーヴィジョンは当たり前になりつつあるように思う。グループスーパーヴィジョン場面で用いる事例検討の方法すら複数提示され、全国で学びを継続している。私のいる障害者福祉の領域もこの姿勢を大いに学びたい。いずれにせよ、何らかの方法で、学びを続けること、その成果として、状況を「知性化」してとらえることができるとうい。

Teacchの方法でかかわっている、行動療法・行動分析の視点でかかわっていると支援を組み立てていても、精神分析的にみると「退行」が起こっている…というようなことが現場では起こる。しかし、一つの状況を多面的に捉えることができるとチャンスは増える。かかわるチャンネルが増えているのである。支援を行っている途上で困難な状況に出会った時、今とは違う何かオルタナティブを模索する時には、資源になるのは言うまでもない。

そもそも、新しい世代は 救世主願望を持たない…という話しを京都文教大学の吉村夕里先生からうかがったことも記憶に新しい。「福祉現場の事務職がいい」「人とかかわるのが苦手なんで」という福祉を学ぶ学生に会うこともしばしばである。「援助職って、その人の人生に関わっていて、責任が重いじゃないですか！」と喋ってのける学生に言葉を失う…そんな経験も一つや二つではない。

#### 参考文献：

- 古宮昇『プロカウンセラーが教える場面別傾聴術レッスン』ナツメ社 2015  
古宮昇『プロカウンセラーが教えるはじめ

- ての傾聴術』ナツメ社 2012  
福島哲夫『ユング心理学』ナツメ社 2003

## BACK ISSUES

- 事件について 26 2016年9月  
クルマ社会と福祉政策 25 2016年6月  
施設が求める「障害者像」はあるのか？ 24  
2016年3月  
連絡帳 23 2015年12月  
におい 22 2015年9月  
作業着 21 2015年6月  
食べる 20 2015年3月  
通勤 19 2014年12月  
クスリの作用、人の作用 18 2014年9月  
倫理観でかたづけられる暴力 17 2014年6月  
触れる 16 2014年3月  
対談企画「教育と福祉の連携を模索する」2014年3月  
情報の格差 15 2013年12月  
20年前のノートから 14 2013年9月  
そうじのねらい 13 2013年6月  
個別化の暗部 12 2013年3月  
グループワークの視点 11 2012年12月  
実習生がやってきた！ 10 2012年9月  
月曜日のせいやな 9 2012年6月  
所得を決める福祉職？ 8 2012年3月  
世界とつながる社会福祉現場 7 2011年12月  
この現場へのたどり着き方 6 2011年9月  
障害を持つ友達と過ごすとは？巻末座談会  
2011年9月  
旅行がない！ 5 2011年6月  
職員の脳内回路 4 2011年3月  
たかがガムテープ、されどガムテープ 3  
2010年12月  
利用者が仕事上の戦友 2 2010年9月  
障害者自立支援法で不景気に！？ 1 2010年6月