

役場の対人援助論

(7)

岡崎 正明

(広島市)

見えないお客さん

この世のありとあらゆる労働に起こる、「慣れ」一。

辞書で引くと「たびたび経験して違和感がなくなる。できるようになる」と前向きなことが書いてある。だが、こいつがときに「飽きる」という問題につながったりもする、実はやっかいな現象であることも事実である。

人間も生き物である以上、おこなった労働の効率や成果が、その時の気分によって影響を受けることは避けられないものかもしれない。長年いろんな現場において、「飽きる」ことへの対策が取られているが、もちろん根本的な解決はいまだない。

ただ、見方を変えれば、同じことの繰り返しが緊張の緩和と安心につながる、秋の紅葉（誤変換!）「飽きの効用」という側面もある。スポーツ選手のルティーンなどは、まさしくその効果を狙ったもの。パターン化した行動で緊張を

和らげ、適度なリラックス状態を作る。

逆に自動車工場や理系の研究職にとっては、単調な繰り返しの中でも、興味や集中力を失わない特性が求められる。リラックスが長く続くと、そこに油断やミスが生まれる。

「弘法も筆のあやまり」「猿も木から落ちる」人がどんなに経験を積み、優れた仕組みを作っても、100%の完璧というものは存在しないことを、これまでの歴史は証明している。だから原発というシステムにどうしても賛成できないのだが。

最近すっかり一般名詞化した発達障害は、この単調な繰り返しの強いとされる。自分の関心がある分野であれば、何時間でも集中して同じことができる。周囲から見れば「よく飽きもせず」ということでも、本人にとっては楽しくてしょうがない。食事を抜いても気にならない。このこだわりがときに問題になったりもするが、しかし彼らの最大の強みでもあり、可能性でもあると思う。伝統工芸から最先端技術まで、専門特化が求められる場所は増えている印象だ。

お役所でも「同じことの繰り返し」的な業務は山ほどある。いやむしろほとんどがそうかもしれない。例えば婚姻届の提出は、多くの人があまり繰り返さない行為(のはず)だと思うが、窓口の職員にとっては毎日何組ものカップルの結婚の瞬間に立ち会う。珍しくもなんともない。慣れてしまうのも当然だ。

だからお役所は組織的にしつこいくらいのチェック体制を作る。何千、何万と同じことを処理する担当者が、ときにミスすることを知っているから。万事スピード化より、慎重・確実にウエイトが置かれてしまうのは、宿命といえるのかもしれない。戸籍係の間違えは、レジでお釣りを間違えるよりはるかに影響が大きい。

対人援助の現場でも、もちろん「飽き」の問題は存在する。慣れることの弊害。マンネリ化。努力しても結果が出ないことで起こる燃え尽きも、これに近い領域の問題のように思う。

話しが少しそれるが、ウィキペディアで「燃え尽き症候群」を検索したところ、以下のような記述を見つけた。

『職種別には、[ソーシャルワーカー](#) ([社会福祉士](#)、[精神保健福祉士](#)) [教師](#)、[医師](#)、[看護師](#)、[公務員](#)など社会的にモラル水準への期待度が高く、仕事への献身を美德とされる職業に多い。特に[社会福祉士](#)、[精神保健福祉士](#)については[国家資格](#)の割に合わない低水準な給料体系の為にリスクが高い…』

公的機関のソーシャルワーカーはかなりのハイリスクらしい。用心用心。「特に…」以降の部分に執筆者のなにか強い思いを感じるのは、私だけだろうか。

燃え尽きて真っ白な灰になるまではいかなくとも、くすぶって不完全燃焼くらいは多くの人

が経験するだろう。何度も同じような事例に出会うことでの徒労感。無力感に襲われ、自分の力のなさを呪い、同時に変化しない対象者にいらだちを覚えてしまうー。

それぞれのケースはとても個性的だが、部分的に似たような話にぶつかることはよくある。

「精神疾患」「生活保護」「恵まれない成育歴」などなど。いわゆるリスクファクターと呼ばれるものをもった家族には、頻繁に出会うことになる。

だから経験を積みば積むほど、対人援助職はリスクに敏感になる。ベテランほど素早く察知する。経済状況はどうか？ 疾病や障害は？ 家族内葛藤は？ 近隣や親戚付き合いは？ ケースの勘どころを押さえることは、スムーズな対応をするためにとても大切だ。

また最近はや々な分野でアセスメントが標準化されたシートが作られ、援助場面で活用されている。そこにはリスクを漏れなくチェックできるよう工夫がされており、支援者による偏りや、経験の差が影響を受けにくいというメリットがある。

虐待・DV・うつなど、多くの社会的な課題に「早期発見・早期対応」が求められている。問題を複雑化・重度化させないため。少しでも早い解決のため。当然の流れだろうし、大事な視点であることに異議はない。

だが何事も一長一短。この「リスクを探す」視点に慣れることにも、もちろん弊害が存在する。

ひとつは「リスク探し」が癖になり、対象者やその家族の「健康な部分」や「強み」を見落としがちになってしまうということ。「仕事は続けている」「暴力はない」「家出まではしていない」。出来ている点への評価は、当たり前な事と

して忘れられがちだ。

さらにリスクばかりにスポットを当てていると、次第にリスク＝問題という意識に陥りやすくなる。リスクはあくまでただのリスク。それ以上でもそれ以下でもない。母子家庭で、貧しくて、母親が恵まれない幼少期を過ごしていたとしても、児童虐待の起きていない家庭はある。いやむしろそっちの数の方が圧倒的に多いはずだ。ただそういう家族が援助職の目の前に現れないだけである。

至近距離で対象者と向きあう対人援助職は、毎日のように問題と呼ばれるものを扱うことになる。その繰り返しに、思わず「またか」と感じてしまうことも多い。

対人援助職に限らず、人は自分が見えているものが世界のすべてだと思ってしまいやすいものだ。そしてその中でも、とくに目に付きやすいもの（リスクやインパクトの強い事実）に注目してしまいがちである。

しかし相談に来ている人はこの世界のほんの一部、数%にもみたくない。これが紛れもない事実だ。いろいろなリスクや問題を抱えながらも、援助職の前に来ない人のほうが大多数なのだ。この目の前には現れない「見えないお客さん」のことを、私たちは時々思い出す必要があるように思う。「リスク探し」の副作用止めとして。

想像力をフル回転して、社会の、家族の多様性に目を向けてみよう。リスクを抱えても、相談窓口に至らない「見えないお客さん」は、どうやって問題に対処しているのだろう。どういう条件があれば、相談に至らずに「見えないお客さん」でいられるのだろう…。

そう考えるようにしていると、少なくともしたり顔で自分が見てきたものだけですべてを語

るような恥ずかしいことは、しなくて済むようになる。

そして気がつく。今日の前にいるお客さんも、ここに来るまでは「見えないお客さん」だったことに。どうやって問題に対処していたのか。どんな強みがあるのか。どういう条件が揃えば、ここに来なかった「見えないお客さん」のような選択ができるのか。そんな風に見ていくと、問題だらけの家族が、可能性を秘めた存在に変わる気がしている。