

役場の対人援助論

(1 4)

岡崎 正明

(広島市)

「問題解決」の行く先

私は対人援助の仕事を見習いからスタートさせた。

大変な仕事だったが希望していた職場だった。だからもちろん、ケース対応で悩むことはあっても、仕事自体が嫌になることはないだろうと楽観的に考えていた。

しかしわずか3年ほどで、その予想が少し揺らぐ。

もちろん辞めたいとまでは思わなかったが、あんなに望んだ仕事なのに毎日がしんどい。「少し休みたい」という本音が思わず出そうになる。そんな自分が、ちょっとショックだった。

刑事ドラマでは、主人公は毎週ひとつの事件と向き合う。

証拠を探し、様々な人の話を聞いて、真実に近づく。そして放送時間内に無事事件は解決する。すると翌週、また新たな事件がやってくる。主人公はまたそれに立ち向かう。

就職する前の仕事へのイメージは、漠然とそんな感じだった。いやむしろ、ほとんど想像していなかったといったほうがいいかもしれない。

ただ、ひとつひとつの相談事に真摯に向き合い、クライアントのことを想って真剣に取り組めば、すべてがすっきり解決！とまではいかなくても、なにか道が見えてくるのではないか。それなら自分にもできるのでは…。その程度の想像力しか持ち合わせていなかった。

だが実際の現場の事件や相談は、ひとつひとつ、順序よくやってきてはくれない。

Aという案件が片付かないうちに、BやC、Dといった相談が持ち込まれる。では優先度の高いものから…と、AやBの手当を考えていると、Cの事態が急変する…なんてこともしばしばだ。

問題はそれぞれ複雑で、すぐには解決しない。そうして右往左往しているうちに、

未解決の問題がどんどん溜まっていく…。この見通しの持てない感じが、思いのほか大きなストレスだった。

振り返ってみれば、学生時代は問題をひとつずつクリアしていけばよかった。今日の宿題をやっているうちから、明日の宿題がやってくる…なんてことはない。宿題や試験はストレスだが、「この時間はこれだけに集中すればよい」と思えばなんとかなった。苦手な科目も「これが終われば…」と耐えることができた。ある程度見通しが立ったのだ。

しかし仕事はそうではなかった。目の前の事態になんとか対応しながら、頭の隅には解決していない他の問題がチラつく。すっきりクリアとはいかない日々が続く…。この「小骨が引っかかったまま」のような具合の悪さに、私はしばらく苦しんだのだった。

その頃職場の先輩達を見ながら強く感じたのは、
「『問題を解決する力』と同じくらい、『解決できない問題を抱えて生きる力』がいるなあ」
ということだった。

先日、その事を思い出させてもらえる出来事があった。

地域でボランティアのお世話などをしている方々と会議をした時のこと。熱心だけど、他人の意見をあまり聞かない『Mさん』という方の話題にたまたまなった。

「悪気はないんじゃないかのお」

「でもあれじゃあ人がついてこんで…」

こちらは善し悪しを言う立場でもなく、黙ってお話しをうかがっていた。

ネタが出つくした頃、それまで1番熱心にMさんの問題点をあげていた方が、

「まあしょうがないの。ああいう人じゃけ」

と笑った。その声を合図に、みなが矛を収めたようだった。

ゴミ屋敷の住人のような特殊な例まで出さずとも、マナー違反や非協力的態度、性格傾向など、いわゆる「地域のちょっと困った人」というのは結構いるものだ。

ある意味切実な「地域の問題」である。だが人はそう易々と変わらない。この問題の解決は、なかなか簡単ではない。

かといって「変わり者だから」という理由だけで追い出す・排除するという思想はとても危険だ。すっきり解決への最短距離のような気がするのは錯覚で、オールオアナッシングですべてが片付くほど、世界は単純ではない。「異物を取り除き、均一化する」というのは、工場生産の場では合理的だが、多様性が必須の生物の世界（もちろん人をふくむ）には適用できない。それを究極的に実現しようとして失敗した悪しき例が、ナチスのユダヤ人政策のように思う。

そこで大切なのが折り合うこと。前出の地域の方のように「しょうがない」と笑って受け入れ、許すことのできる寛容性だ。言いかえれば、「問題を解決せずに、放置できるチカラ」とも言える。

このある種の「いい加減さ」を持つことが、地域でも仕事でも、健康に生きる上で

とても大切なものではないかと、最近強く思うようになった。

私たちは学校でも仕事でも「問題を解決する」ことが『善』だと学んできた。何事も問題が小さいうちに早期発見し、未然に重大化の芽を摘むことが良いことだと。科学や医療、経済の分野だけでなく、対人援助の現場でもその方向は年々顕著になっている印象だ。

もちろんそれがまったく間違っているとは言わない。しかし、問題解決を目指すのは『全』（すべて）ではない。

人は、問題解決をするために生きているのではない。事態と正面から向き合い、努力して解決していくこともあれば、時にはだましだまし付き合ったり、やり過ぎたりと、いろんな対処をしながら今を生きている。そこを間違わないようにしないと、大きな落とし穴にはまりかねない。

問題の早期発見に偏り過ぎて、個性や多様性を認められなくなっていやしないか。リスクアセスメントに必死になるあまり、問題点ばかり見ようとする眼になっていないか。「長所」や「強み」を見過ごしていないか。そういう謙虚な態度が、対人援助職には必要ではないだろうか。我々は、人生の審査員ではない。

科学の進歩は世の中の「問題」を原動力にしてきた。新幹線も携帯電話も、現状に満足しない人が開発したはずだ。そういう意味で、問題を解決しようとする力は、様々なものを生み出す力にもなる、とても貴重なものである。

しかしそれらができて問題がすべて片付いたかといえば、そうではない。むしろ「もっと速くならないか」「もっと便利にできないか」と、また新たな『問題』が生まれたのも事実だ。新幹線が速くなったせいで、1泊出張が日帰りになってよけい疲れるだとか、携帯のせいで休日も仕事に拘束されるようになったとか、そんなのはよく聞く話である。

結局のところ、この世から『問題』というやつはなくなるのだから。「無い物ねだり」「人間の欲深さ」などともいわれるが、便利と幸福をはき違えないようにする賢さを、そろそろ持ちたい。

思想家の内田樹は何かの本で「問題解決なんかしちやダメ」と言っていた。問題を解決すれば、また次の問題がやってくるだけだと。なかなか大胆な発言だが、いわれてみればその通りかもしれない。最後はどこで折り合うか。そうしないと、問題解決のループから抜け出せなくなってしまう。どこまでいっても満たされない、足りないものを数え続ける人生なんて、不幸でしかない。

そういえば宇多田ヒカルの歌にも「変えられないものを受け入れる力　そして受け入れられないものを変える力をちょうだい」という一節があった。調べてみたら「ニバーの祈り」という、キリスト教では有名なお祈りらしい。なるほど。やはり昔から「問題解決」に対する姿勢というのは、私たちにとって大きなテーマだったのだ。

ひどい雨が降っている。

空に向かって逆らい、叫んでも、なんの効果も無い。そんなこと分かっている。

でも、1人黙って、いつとも知れない雨上がりを待つのは、不安で、無力感いっぱい、なんだかやたらせつなくなる。そんなとき。

いつの間にか横にいて

「こりゃかないませんね」「しばらくやり過ごすのが正解ですね」とつぶやく、同伴者がいてくれたら。

むろん雨は止まない。

でもなんだか少しましな気がする。

「このままでいい」と、やさしく背中を押してもらっている気持ちになる。

対人援助職として、問題解決のお手伝いはもちろん、『雨宿りの同伴者』たり得たい。そう思うようになったのは、ここ数年のことである。