

# 役場の対人援助論

( 3 4 )

岡崎 正明

(広島市)

**人生色々。疲れも色々。**

## 労働も色々

世の中の仕事を「肉体労働」と「頭脳労働」に分けて論じることがあったりする。

個人的にはできないための憧れか、己の体と感覚を武器に職業的に自立している肉体労働者を「スゲーなあ」と思う傾向がある。農家さんや大工さん、職人さんや漁師さんなど、引き締まった身体で汗水流しながら手ごたえのあるものを生み出したり、捕まえたりする姿に、羨望の眼差しを向けてしまう。



対して頭脳労働は一般的には「スマート」「賢い」みたいなイメージがあるかもしれないが、どこか一抹のズルさを感じてしまう。右から左にモノを動かすだけで儲けを生み出す（私の偏見です）ような、金融とか商社みたいな仕事がやたらと社会的に評価されると「どうなん？」とってしまう（あくまで個人の感想ですのでご容赦ください）。

これはおそらく小中学校の歴史の授業と、大好きで見ていた時代劇の影響ではないだ

ろうかと思う。徳川幕府の政治体制で重要とされている土農工商。武士の次にエライのは米を作るお百姓さん。その次が物を作る職人さんで、商売人は1番下という建前になっていた。そして時代劇に出てくるお百姓さんはいつも貧しいけど正直者で、反対に出てくる商人の越後屋はろくでもない腹黒で、最後は正義にやられて「ハハーッ。どうかお許しを！」なんて情けなく土下座するパターン。

そんな体験が少年時代の私になんとなく「体を動かして、汗水流して働くこと」＝素晴らしく、「動かずに口先と書類で儲けを得る」＝あまり褒められない…みたいな価値観を植え付けたのかもしれない。



振り返っておのれの仕事（自治体ソーシャルワーカー）を考えてみると、どちらかといわなくても頭脳労働の方に分類されることが明白である（スマートなイメージとはかけ離れているが）。確かに主に使用するアイテムは口先と書類だ。

「悩み」とか「関係性」などというフワフワした実体のないものを扱うこの仕事に、もちろんやりがいは感じているが、時にふと「こんなことだけして給料もらっていいのかしら？」と、多少の後ろめたさを感じることもあるのも事実である。

とはいえさすがの私も中学以降の学習や経験を通して「職業に貴賤なし」「社会的分業」などという言葉の意味もそれなりに理解し、様々な仕事がそれぞれ社会に求められて成り立ち、誰かの役に立っていると思える大人になった。

だから今では基本的に肉体労働と頭脳労働のどちらが良いとか悪いとか、上とか下とか、そういうことじゃないことも理解しているつもりだ。

## 脳と心にくる仕事

頭脳労働系を経験してみると、直接汗水こそあまり流さないし筋肉痛になることもないが、肉体労働とは別の苦労や疲労があるように思う。

それは瞬時にあーでもない、こーでもないと頭を回転させる疲れだったり、様々な立場に気を遣っての消耗だったり。

もちろん肉体労働にだってお客さんや同僚への気疲れはあるだろうし、頭脳労働と呼ばれる仕事にも体力が必要になる部分もある。世の中の多種多様な仕事を単純に2つに分けられるものではなく、どんな仕事にも肉体労働的な面と、頭脳労働的な面があるだろう。ただ、どちらのパーセンテージが多いか、どんなタイプの疲労が起こりやすいか、それぞれの仕事で傾向はあるはずで、それを知っておくことは仕事を続ける上での参考になるのではないかとも思う。

頭脳労働の疲れや苦勞というと、様々に思考・判断することの消耗、アイデアの枯渇による焦りや苛立ち、ストレスからの頭痛、肩こり、倦怠感、胃潰瘍…なんてイメージがまず出てくる。ナントカVとかナンチャラαとかの栄養剤のCMで、目頭を押さえるスーツ姿の男性が浮かんでくる感じだ。

ただ、私のしている「相談を通して人への支援をする仕事」は、頭脳労働の中でもちょっとまた違う疲れがある気がする。確かに思考や判断も回転させるが、それと同等、いやそれ以上に感情や情緒といった部分の活用が迫られる仕事なのだ。言い方を変えれば「ブレイン（脳）」にもくるが、「ハート（心）」にも負担がくる仕事というか。

家庭内暴力、鬱、リストカット、アルコール依存、虐待。時に相談の現場では、当事者や家族の壮絶な体験が語られる。支援者としてはそれを受容的・共感的態度を示して受け止め、相手の立場に立ってその苦勞を想像し、ねぎらうことが求められる。でなければ、当事者からの信頼など得られない。

しかし気持ちを当事者の方に寄せていくことは、相手の体験を疑似体験し、傷つきを追体験することにつながる、なかなかハートにしんどい作業である。若く経験が浅い頃は特にだ。

またそれと同時に、支援者はプロとして、当事者の話を冷静かつ客観的に分析し、どのような解決・改善が提案できるかを検討するという、ブレインのフル活用も求められる。

つまり家族や友人のように親身に寄り添って心を動かすことと、逆に専門家として心的に少し距離を置き、大局に立って助言や支援を見定めるといふ、相反する作業を同時に行うことが求められるのである。



このエネルギーの消費は大きく、結構神経を使うことになる。一見して一本のロープがただピンと横に張った状態のように見えるものが、実は左右からすごい力で引っ張り合っていて、力が均衡しているため止まって見える。例えて言うとそんな感じだ。し

かもそれを引っ張っているのは、どちらも自分自身なのである。

## 感情との付き合い方

ハートに堪えるという意味では、当事者との関わりの中での葛藤や、感情の揺さぶりが起こりやすい部分も大きいように思う。

若い頃は特に「こんなことでイライラしてはいかん！」「まだまだ未熟だ」と思って、湧き出る感情をなんとか抑え込もうとしたりした。当事者に対してはいつも冷静に、理性的にあらねばならない。それが理想の支援者だと思い、何度も目指しては、ほど遠い自分がかっかりすることを繰り返してきた。

ただ様々な経験を積み、その傾向は変わってきた。いつの頃からか忘れたが、感情を無理に抑え込む努力をやめたのだ。当然感情のために仕事に悪影響が出ることは避けるが、無理して「いつも冷静で理性的に！」とまでは考えない。すると不思議なことに、ひとつひとつの仕事に少し余裕が持てるようになり、消耗や動揺も減ったように思う。

私たちのお客さんはその相談内容ともども多様性に富んでいる。困っている人だからみんなが、かわいげがあって助けたくなるような健気に見える人達かという、当然そんな私に都合のいいようにはできていない。こちらに無理難題を言う人もいれば、理不尽に暴言を吐く人、感情的に理屈の通らないことをいう人、無責任な態度に終始する人、何度約束しても守らない人など、実に様々だ。

もちろんそれは、当事者の置かれた環境やシステムのなせるワザだったり、怒りや不安の発露だったりするので、単純に当人を批難しても意味がないことは百も承知だ。

だが支援者だって人間だ。嘘をつかれたり、訳もなく怒られたりすれば悲しくなるし腹も立つ。それは当然のことだ。熱いものに触れば熱い、冷たいものに触れば冷たいと感じる感覚が止められないのと同じように、人間の感情は自然に共鳴・反応するようにできている。

だからその感情自体は抑え込んだり否定したりしない。感情の言い分をちゃんと聞く。「カチンとくるのもしよーがないよね」「俺も人間だもの（相田み〇を風？）」と一旦は認める。それはとても大事な作業だと思う。もし無理に抑え込んだりすれば、感情はくすぶり、行き場を失い、その場で化膿して、ますますこじれる原因となってしまうかねない。

ピクサー製作のアニメ映画「インサイドヘッド」という作品がある。個人的には子ども向けというより、どちらかという「昔子どもだった方向け」の良作ではないかと思っている。

物語はとある少女の中にいる、ヨロコビ・カナシミ・イカリ・ムカムカ・ビビリという、5つの擬人化された感情たちの活躍が中心。そこではどんな感情も大切な自分の一部であり、己が生きていく上で欠かせない役割を担っていることが描かれている。確かにネガティブに捉えられがちな悲しみや怒りといった感情も、受け入れがたい現実立ち止まって向き合うための時間を確保したり、自分を守るために現状に反発するエネルギーを生んだりする効果を持っている。それはあたかも「痛み」が体に緊急事態を伝えて対応を促し、命を守る役割を果たしているのと似ているように思う。

痛みは確かにやっかいだが、無くしてしまうと様々な不都合が体に起きる。それは感情

についても同じなのではないだろうか。

無論感情に任せて仕事をしていいということではない。湧き出た感情はしっかり認めつつ、その上でプロとして今どうふるまうべきか。その感情にどう対処してあげればよいか。そういう思考と判断がセットだ。もし仮に怒りを使って対応することに戦略や効果の見込みがあるなら、時と場合によってはそれもアリかもしれない（半沢直樹はここを押さえているから上手くいってるのだろう）。でもそうでないなら、感情的に対応することは役に立たないどころか弊害の方が大きいだろう。

## 回復も色々

肉体労働の疲労回復というと、十分な休養や栄養補給、あとはマッサージなどでの身体的ケアがすぐに思いつく。対して感情や思考、情緒へエネルギーを注ぐことでの心的な疲労には、どんな回復方法があるだろうか。

いわゆるストレス解消法として世間で言われているものがあてはまるのだろうが、人によって好みはいろいろだろう。

体を動かす、大声を出す、自然を見る、音楽を聴く、芸術に触れる、自分へのご褒美と称して甘いものを食べる、よく寝る、よく笑う。定番だが取り扱い注意の、飲酒・ギャンブル・爆買いなんてのもある。

私も自分へのご褒美は与え過ぎるほうだし、旅行やバカ笑いも大好物だ。最近はコロナのせいでカラオケで大声出せないのが残念だが…。

ただその中でも、とても大事なケアの要素と感じているものがある。

それは「人とのつながり」と「時薬」である。

難しいケースや忙殺される業務の中で救われる瞬間。それはやはり、同志や仲間が存在が大きかったりする。

守秘義務を押さえた上での相談や語り合い、愚痴り合いは、自らの考えを整理するのに役立ったり、意外な視点からのアドバイスがもらえたりする大事な機会だ。もちろんそれは当事者への悪口であってならないが「こんな風にしてしまう」「こんな陰性感情を持ってしまう」といった告白も含め、迷いや葛藤など、支援者自身が抱える偽らざる荷物を、安全な場で開陳出来ることは、自分の心にたまった澱（オリ）を吐き出し、改めて己がケースと冷静に向き合うためにとっても重要だと思う。

また最近では SNS など、普段なかなか会えない同業者や、すぐには知り合えなかった遠方の近接領域の方とも繋がれるようになった。様々な情報交換の中で「こんな風に頑張ってる人がいるんだ」「大変なのは自分だけじゃない」と勇気づけられることも、心の回復に大いに役立つだろう。

そして時薬は俗にいう「時間が解決してくれる」というやつ。それはけして「忘れる」とか「あいまいにする」ということではなく、自分がすぐには受け止めきれなかったことを少しずつ受け止め、自分の中で馴染ませていくプロセスだ。そのためにも時間を味方につけるとするのは、とても大事な要素だと思う。

お釈迦様のこんな逸話を紹介したい。

幼い子どもを亡くしたばかりの女が、遺体を抱えたまま「子どもに薬を下さい」と、狂乱したように町中を歩き回っていた。周囲はすでに子どもが死んでいると分かっていたが、必死にすぎる女は何を言っても聞く耳を持たず、どうすることもできなかった。女は偉いお坊さんがいるとの噂を聞きつけ、お釈迦様のもとに行き「お願いします。子どもを助けてください」と薬を求めた。

するとお釈迦様は「分かりました。ではどこかの家からケシの実をもらって来なさい。ただし、いまだかつて死人を出したことのない家のケシの実でないといけません」と語った。

女は喜んだ。なぜならケシは、その地域の家にはよくある木だったから。女はさっそうと周囲の家を訪ね、ケシの実を分けてもらえるよう頼んだ。

しかしどの家を訪ねても「すまないね。うちは半年前に祖母が亡くなった」「うちは5年前に父が病気で」「うちも昨年戦争で子どもを亡くした」という調子だった。

次第に女は死の悲しみに直面しているのは己だけではないと気づき、その後お釈迦様に弟子入りして出家し、さとりを得たという。

私は別に熱心な仏教徒ではないが、お釈迦様のこうした逸話が好きである。そこには相談支援や解決に関しての重要なエッセンスが、たくさんちりばめられている気がする。

我が子の死を受け入れる。そんなつらいことを飲み込むには、どうしたって一定の時間が必要だ。それまではどんな慰めの言葉も、正しい助言も、耳を傾けられるものではない。そしてようやく他人の声が心に届くその時が来たとき、人（お釈迦様）との出会い・つながりによって、女は気づきを得て救われる。

心の疲弊や疲労がケアされ、癒されていく過程は、お釈迦様が生きた昔も今も、基本的には変わらないのだと思う。