

私たちは、13年前に、施設職員のための「知的障がい者の心のケア支援」の研修を始めました。職員のメンタルヘルスの必要性は、当初から感じていました。時々施設での人権侵害の話聞きますが、熱心で一生懸命な職員の、思いの強さから起きることも多いようですし、また一方で、自分の力不足を責めたり、いくら頑張っても変わらない利用者の行動に、無力感から鬱になったり職場を去ったりする職員も少なくないようです。

利用者の人権を守ることと、職員のメンタルヘルスは表裏一体ですから、「障がい者の心のケア支援」の研修の中で、その二つを同時にできると考えています。なぜなら、心のからくりは、障がいがあってもなくても全く同じだからです。そしてそう思っつきあえば、だれでも必ずそう実感できるという確信も持っています。

心のからくり

誰でも心が苦しくなる時というのは、人や状況に追い詰められたり、自分で自分を追いつめたりしています。そういう時は、人とのつながりを忘れ、一人で頑張ろうとします。日々様々なストレスを抱えていても、仲間同士でそれを上手に解消できれば、翌日また頑張れるのですが、愚痴をこぼさず、悩みを一人で抱え続けると、抱えきれなくなって、それを誰かにぶついたり、自分自身を追いこんだりすることになります。

私たちは、生れてから今に到るまで、たくさんの人との関わりの中で、自分の存在を肯定してくれる「いい関係」に支えられて生きています。支え合う関係とは、一言で言えばお互いに安心できる関係性のことです。「人のつながりは空気のようなもの」と言った人がいます。酸素がなくなると息苦しくなるのと同様、人間関係も希薄になると苦しくなる、つまり安心できる関係が、私たちにとっての酸素のようなものだというのです。

ある施設職員が利用者にもっと心のケアの時間をとってあげたいのに、現実では思うようにいかず、自分を追いつめて苦しくなっていました。その職員の担当している利用者がこんな気持ちを伝えてくれました。「何をそんなに焦っているの？一人一人順番にやれば、いつか50人全員の心のケアができるよ。僕たちは待つのが得意なんだよ」。待つのはしかたない、ではなく、『待つのは得意』というその言葉に、職員たちはどんなに支えられ、勇気づけてもらえたことでしょう。

利用者の心のケア支援とは、お互いに「いい関係」になることですから、職員にとっても、安心できる酸素が供給される関係なのです。

職員が追い詰められる時

心のケアの講座の中で、職員Yさんから利用者Aさんをどう支援したらいいかと相談がありました。

食道裂孔ヘルニアを持つ自閉症の女性利用者。言葉はない。初めは病気で吐いていたが、日常的に嘔吐を繰り返し、嘔吐物で遊ぶようになる。そのため体重が減少。誤嚥性肺炎にも3回なっている。そのほか、残食籠をぶちまけたり、食器を投げ捨てたりも繰り返し行う。弄便もあつたりで、職員もへとへとになっている。他害はない。攻撃的な感じはしない。むしろ利用者の中での立場は弱い。様々な工夫をおこなうが、次々と特異行動をくりひろげて、もぐらたたきの状態となっている。

Aさんの食事は職員が1対1で食べさせ、下を向くとすぐ吐くので、食後は吐かないようにソファの背もたれにもたれるように座らせ、食堂にいる職員皆で注意しているが、目を離れたすきに嘔吐されてしまうという毎日だといいます。担当職員Yさんは溜息をつきながら、「吐いてばかりいると死んじゃうんだよ」と声をかけますが、汚物を片付けるYさんを見ながらにやにやしているので、Aさんの命を心配しつつも、腹も立ってきて、Aさんとのやりとりに疲弊しているようでした。

職員が苦しくなる一つの要因は、利用者の行動の意味がわからない、利用者の気持ちが見えない、ということです。気持ちが見えないと「なぜ?」「どうして?」とイライラしたり、無力感に陥ったりします。ですから、職員のメンタルヘルスに、利用者をどう理解するかという視点は欠かせません。

ポイント1：行動に目を奪われずに、その背後に隠れている気持ちに目を向ける

さっそくこの日常の1場面を再現して、ロールプレイ（役割を演じてみる）をしてみました。職員のYさんには、Aさんの役をやってもらい、食事を食べさせてもらうところから始めました。食後ソファに座ったYさんが体験したのは、汚物を片付けるのを見て意外にも「嬉しい!」と感じたことでした。「みんなが自分のことを心配して気にかけてくれるのが嬉しい、これじゃあ、嘔吐はやめられないはずだ」とYさんは思ったといいます。そして、そんなふうに感じていたんだとわかった時、イライラは消えてAさんがいとおしくなったそうです。「嘔吐をやめさせるためにどうしたらいいか、とばかり考えていたけれど、Aさんは寂しかったんだ、。自分たちは無力感を感じていたけれど、職員がそばにいてくれるだけでこんなにも嬉しいんだ」と、実感できたそうです。

ポイント2：自分だったら?と自分に置きかえて似たような場面を考えてみる

Aさんが職員を求める気持ちを、自分たちに置き換えて、相手を求める気持ちは強くてもそれがかなわないような、たとえば遠距離恋愛の場合を考えてみましょう。「たとえかなり先の約束でも、約束がないよりはあった方が、待つのが楽」「電話をかけるより、相手から電話をもらう方が、数倍嬉しい」「たまにでもいいから、二人だけの時間がほしい」など、と思うのではないのでしょうか。そう考えると、Aさんとの関わりのヒントがたくさん見えてきませんか?

ポイント3：大事なものは「体のやりとり」。触れることでお互いの安心感が深まる

やりとりの難しい利用者と実際にどう関わっていいかわからずに悩む職員はたくさんいます。コミュニケーションの道具として、ことば以上に有効なのが体のやりとりです。相手に触れて、その時の反応を見たり、相手を感じてみたりすると、体のやりとりが始まります。

たとえば、自分が少し静かになって、相手の呼吸を感じてみたり、触れることが大丈夫であれば、背中に手を置いてその呼吸と一緒にしてみましょ。手をそっと持つてみると、案外手が動きだすかもしれません。空間に絵を描いているつもりで、その動きについていってみると、一緒の時間を楽しめます。同性なら、暴言を吐いたり、同じことを何度も繰り返し聞かされるのに疲れたら、ボクシングのクリンチのように抱きついてしまうのもいいでしょう。音楽をかけてタッピングタッチ（軽いタッチでリズムカルに触れる方法）をしてみたり、握手をするのもいいですね。毎日繰り返していると、握手もゆっくりできるようになります。いつもゆっくり握手できる人ができないときは、何かへんだなと気づくはずですよ。

これらはすべて、職員同士にもあてはまりますから、まずは、職員同士で試してみてください。

ロールプレイの後、皆でYさんが職場に戻ってできることを、具体的に考えてみました。Aさんが食後ソファにいる時間は10分ぐらいですが、その間は少しでも吐く時間を遅くするために、職員がつきっきりでそばにいるというので、それなら、いっそ食堂ではなく別室で、10分でもよいから、Aさんと職員がゆっくり一緒にいる時間をとったらどうだろう、触れても大丈夫なら、後ろから抱えて、もたれてもらい一緒に過ごしてみたらどうか、ちゃんと本人に話をして、そういう時間を毎日作ると約束したらどうだろう、などと意見がでました。

後日Yさんからメールが来ました。「後ろにもたれてもらうのは撃沈でした。手をつなぐことはできるけれど、それ以上はだめなんですね。そこで、タッピングタッチに切り替えました。これがうまくいって、とても気持ちよさそうにじっと受け入れてくれるのです。CD (<http://www.tAppingtouch.org/>) も購入し、皆で食後にトントンしています。そして嘘のような話ですが、ここ5日ほど、嘔吐が激減しています」

『心棒』と『もやもや』

Aさんの場合は、吐くという行動の背後に、寂しい気持ちや職員を求める気持ちがありました。本来のYさんなら、そんなことはわかって当然なので、最初私たちは不思議に思っていました。でもそのわけは簡単でした。Aさん同様、Yさんにも、疲弊した行動の裏側には、隠れた気持ちがあったのです。

図1に示したように、誰でも心の中には、自己実現に向かって、目の前の現実をしっかり対応しようとする「心棒」のような気持ちと、そうはいつてもやっつけられないと愚痴りたくなる「もやもや」する気持ちとがあります。時に何らかの刺激で、図2のように、「もやもや」が「心棒」を覆い隠すぐらいに肥大してしまうことがあるのです。そうすると「心棒」は働かなくなり、まるで「心棒」などないような行動をしてしまったりするのです。

おそらくYさんは、Aさんの命を心配して「嘔吐をなんとかしなくちゃ」と焦る気持ちや、「命にかかわるのに、なんでわかってくれないの」という腹立たしい気持ち、また、「これ以上何もしてあげられない」無力感など、いくつかの気持ちで、心棒を覆い隠すほど「もやもや」が大きくなっていったのでしょう。

ロールプレイをすることで、もやもやがどんどん整理されていきました。そうすると、「施設に帰って、もう一度やれそうだ！」と、本来のYさんの力が戻ってきました。

ポイント4：「心棒」をしっかりさせるには、「もやもや」の存在を認めること

もやもやが心棒を邪魔するとはいつても、決して悪物なのではありません。実は両方とも、人間にとって大事な気持ちなのです。もやもやは、本当は自分を守るためであったり、慰めてくれるために存在するのですが、心棒を保ちにくくするため、「こんな気持ちを持ってはだめ」と、つい、その気持ちを否定し抑え込んでしまいがちです。抑え込まれた気持ちは、心の奥底で熟成され、水面下でそのチカラを増大させます。すると、知性が働きにくくなったり、何かの刺激で、それが暴発して不本意な行動となって現れます。

こうしたことを防ぐには、まずもやもやの存在を認めてやり、その言い分（グチや泣

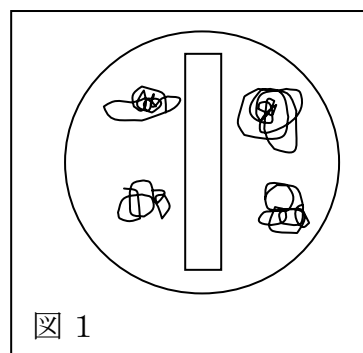


図1

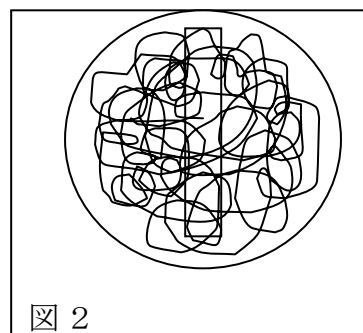


図2

き言)を言わせてやることです。そうやって存在を認めてもらえると、もやもやはそれ以上主張する必要がなくなるので、だんだんに小さくなってゆきます。そうすると、多くの場合自然に、本来持っている心棒がチカラを発揮できるようになります。

相手を疎ましく感じたり、仕事を辞めたくなくなったりしたら、それは大事なサインです。「もやもや」が、何かをわかってほしがっているのです。まずは、誰かに話を聞いてもらいましょう。

ポイント5：相手の「心棒」を信じ、「もやもや」の気持ちは共感的に聴く

ある施設の主任職員が、「心棒」と「もやもや」の話が、他の職員のサポートにとっても参考になったと報告してくれました。

若い女性職員が担当の子どもと上手くいっていないので、サポートするつもりで話をしたのに、かえって追い詰める結果になり、緊張感を生んでしまったといいます。研修後に再度その職員と相対し、今度は、「心棒」を信じて「もやもや」を聴くというつもりで話したら、「楽な上に、効率がよく、さらには信頼関係を深めることができ、こんな『おいしい』方法があったんだと思った。今回の研修に参加していなかったら、『なんとかしなくては』という意識だけで、同じ失敗を繰り返していたかもしれない」と話してくれました。

ある施設では、研修に来た職員のアイディアで、毎朝の職員会議の時に、ほんの4,5分を使って、二人一組でそれぞれ2~3分、一人が話をする人、もう一人は聴く人になって、ただ話を聴いてもらう時間をもうけたそうです。職員同士が仲良くなり、助け合いも上手くなったと聞いています。職員全体の「心棒」が立ちやすくなりますし、「もやもや」を一人で抱えなくてすむので、本来の力が出しやすくなるのです。

ポイント6：理想のベストではなく、現実のベストをめざす

いくら相手の心が見えて、対応する方法がわかったとしても、利用者や自分たちが置かれている環境は、そう簡単には変えられません。「もっともっと」「まだ足りない」と理想のベストを目指して、できない現実の責任を感じて苦しくなる職員が多いようです。そういう時は、どんな腕のいい大工も「板切れ10枚で家は建てられない」とお話しします。理想は灯台のようなもので、方向性を教えてくれていますから、知っておいた方がいいのですが、実際に今やるのは、現実のベストを目指すことです。プロの大工なら、板切れ10枚で、最大限大きな屋根を作るのが現実のベストかもしれません。家が建てられないのは自分が大工として未熟だからなどと無力になったら、屋根さえ作れなくなってしまいます。上手に息抜きをしたり、愚痴をこぼしたりしながら、ちょうどよい加減の努力をしましょう。

前述した主任職員の話には続きがあります。1年後、イライラして若い男性職員を辞めさせたいぐらいに思っていた時に、たまたま「心棒」と「もやもや」の話を思い出すチャンスがあったそうです。その時、自分もやもやでいっぱいになっていることに気づいた彼がまず最初にやったことは、自分の休みをとるということでした。現実のベストは、疲れている自分のケアを優先することだったのです。

本の紹介

◎「心のケア＝対人援助技術」

—知的障害のある人を支援するスタッフのために—

◎「自己表現にハンディのある子どもの心のケア」

—行動の裏にあるかくれた気持ちに気づくとかかわり方が見えてくる—

さぼーと優&遊著 大揚社