

障害のある人の「働く」を考える

社会福祉法人 水仙福祉会

ワークセンター豊新

松村昌子、田代直美

はじめに

通所更生施設風の子そだち園が22年前(1986年)に大阪市の北西部に40人の施設としてできる。

その後、大阪市の北東部に居住する親から「遠いのもっと近くに通所施設がほしい」という要望があり、2001年に通所授産施設ワークセンター豊新が20人の定員で開設。いずれも大阪市から土地の提供を受ける。

風の子そだち園の利用者の95%が障害の重い人たちであったので、はじめは通所更生施設の予定であったが、国の方針により通所授産施設になる。

利用者の多くは風の子そだち園から移り、一部はこれまで就労していたり、他の通所授産施設の年限切れで、次に移る場所を探していた人であった。

1. 授産施設のワークセンター豊新

施設の活動内容は、主に風の子そだち園から引き継いだパンやクッキー作りを中心に、和紙、ボカシの仕事の他、本人の生活を豊かにする音楽、創作(陶芸)、本読みや語り、プールや運動、アートセラピー、丹波でのレスパイト合宿等。

本人の関心のある活動を媒介に、自己表現や自己決定する力を育て、人とのコミュニケーションの中で**物事に取り組む意欲**を育てることが中心課題。

しかし目的を持って活動に取り組める数人はパン、クッキー作りの作業が日中活動の中心である。パン、クッキーを作りながらそれを店で販売したり、減農薬野菜と一緒に週1回駅近くの出店で販売する。その他、注文のパンを届ける活動をおこなっている。始めは8人でおこなっていたが、1人は就労し、2人はパン作りから離れて、このグループは現在5人である。

2 . 自立支援法による新制度に移行

新制度に移行するため、2006年9月の増築により10人の定員増となり、同年11月には障害程度区分認定で重度の人が多いため、通所授産施設から生活介護事業所に移行。それまで少し離れたところにあった小規模通所授産施設はB型の就労継続支援事業所になる。

生活介護や就労継続支援の事業所と名前が変わっても、そこに通っている人は同じであり、仕事や活動の内容は変わらない。言い換えれば、通所更生施設であっても、生活を豊かにしていく活動と共に、本人の能力に適した仕事を作り出していくことは必要である。また授産施設であっても、本人の相談や、本人が困っていることに対する援助や、本人と周りの人との関係を調整しながら本人に生きていく力をつけることは必要と考える。

3 . 障害者の授産や就労の現状

今回の自立支援法は、障害者であっても、もっと仕事ができるのではないか、という発想から就労支援に重点が置かれている。

現状をみると、たしかに障害者の場合は作業収入は低いし、いきいきと仕事をしているかは疑問である。だからといって、「もっと作業能力を高め仕事をさせるべきだ」と積極的に就労に向けて働きかけるべきだと単純に考えることはできない。

障害のある人が持っている弱さがどこにあるのか、内面の理解がほとんどされていない。一見仕事をこなす能力があるように見えても無理に人に合わせることを求められてきたため、精神的に耐えられなくなっている人が多い。

当センターに来た人の中にも、過食、嘔吐を繰り返す、暴力や大声を出す、独り言を言いながら何時間も夜出て行く、過度の緊張で人と話にくい人、強迫神経症など、家族も心配になるような、また、対応に困難を感じる状態の人が少なからずいる。

学校を卒業して、作業のできる授産施設に通っていたが、困ったことや困難を感じたときに、率直にそのことが伝えられず、相談できず、我慢して生活している人が多いと思われる。たとえ話しを聞いてもらえたとしても、頑張ることのみを要求されてきている。その人にとって“頑張ります！”は“我慢します！”と同じ意味になっている。

4 . 本人の生活を充実させる就労支援へ

パン、クッキー作りで活動している人は、これまで本人に合わせてながらその人なりの仕事をしてきた。例えば、こだわりのある人、人一倍頑張る人、人のすることがとても気になって注意ばかりする人、うるさがる怒る人、イライラすると大声で怒鳴る人がいたが、その場その場で対処しながら作業してきた。

昨年、本格的にパン作りをしていた人が職員になり、一人ひとりの能力に合わせた作業工程が研究され、本人の能力も伸び、作業効率も上がるようになる。しかしその中で、作業のできるグループといっても、一人ひとりが悩みを抱えながら仕事をしていたので、様々な矛盾が明らかになり、単に作業レベルを落とすことで問題を解決していけるものではないことが明らかになる。

ここで、企業に就労したが退職した人、学校を卒業して施設に来た人の2つの事例を取り上げ、本人の抱えている問題と支援の実際を紹介したい。

〔1〕Nさんの事例

- ・ 38歳 女性
- ・ 養護学校高等部卒業後、クリーニングの会社に入社
- ・ 13年後、退職

会社の幹部は本人の仕事に理解を示してくれるが、従業員の中に差別発言やイジメなどがあり、本人は心を傷つけられながらも13年間仕事を続けた。両親は心配しながら見守っていたが、頑張らせることが大切だと思い一生懸命励ましていたので、そういう親に対して本人は辛い思いをしていることを直接訴えることができなかった。

しかし、退職する半年ほど前から、会社で嘔吐することが増え、家では親の言うことにことごとく反抗する、大声で独り言を言う、夜中に家を飛び出し暗い夜道を何時間も歩き回るなど、異常な行動が出てきた。

両親は再び仕事に行かせるつもりで一時休ませたが、「あんな会社にもう行けへん。もうちょっと休ませて」という本人の様子を見かねて、周りの人が退職を勧めた。

ワークセンター豊新へ

退職後、8ヶ月ほど家にいて通う場所がないことを心配した親から相談があり、ワークセンター豊新に試験的に通所することになる。本人は「生き返ったみたい」「職員と話するのが楽しい」と言って通い始める。当初はこれまで働いていたプライドを考慮して、本人の好きな厨房の仕事を週1回手伝い、他の日は作業のできる人たちのグループに入り、一緒にパンやクッキー作りの活動に入る。

この間の本人の様子は、人の顔色をたえず気にしながら、いつも職員の模倣をし他の利用者の世話をしようとする。また仕事は過度に緊張しながら肩に力が入り頑張ろうとする。他のメンバーとは何とか場の雰囲気に合わせているがいつも不安そうで、何か話をする時は手を前で組んで、直立不動で敬語を使いながら話をする。

パン・クッキー作りの仕事の中で

昨年の4月、パン作りを担当する職員が替わり、利用者の作業能力を上げるために、これまでの仕事より一段と細かく役割分担を決めて指導するようになる。本人は仕事を覚えたいと誰よりも率先して手をあげるが、能力がついていかない。緊張し過ぎて失敗が多いため、「商品にならない」と注意されることが増える。

これまでは「どんなに苦しくても頑張らなければ」という思いが強く、「できない」ということが言えずに頑張ってきたが、我慢できずに注意された悔しさを家族に話す。それを聞いた家族から、「もっと指導の方法を考えるべきではないか」との抗議の電話が入る。

職員は自分たちの問題として、本人に対する理解や教え方を反省する一方、頑張ることのみに価値を見い出してきた本人の側にも大きな課題があると思われたので、職員が本人の納得できるように話し合うことを約束して、両親に了解していただく。

本人の話を聞く

本人から「パン工房で働くのはしんどいので、厨房と事務所で仕事を手伝いたい」という訴えが出される。本人のプライドを尊重して、しばらくは事務仕事を手伝ってもらっていた。しかし、本人のできる仕事が少ないため、本人と

話し合い、得意な折り紙を活動に取り入れたいので、職員に教えてほしいと、パン工房のメンバーと違うグループに移すことにした。

そのため、これまでもらっていた賃金がもらえなくなることを伝えると、本人は了解したが、「お小遣いがなくなってしまうことが困る」と話す。それについては父親が必要なだけ渡すことになる。いくらいるのかを話す中で習い事をしている月謝と、ヘルパーさんと出かける時のカラオケ代と、貯金をしている千円ということがわかる。「その貯金は何のためにしているの?」と聞くと、「お父さんやお母さんが亡くなった後の生活のために貯めたい」ということがわかる。

パン作りから離れて - さて自分は? モヤモヤ -

折り紙を職員に教えることで、活動の場が変わったものの、そこでどのようにして自分が行動したらよいのか戸惑う。

パン工房の仕事を突然辞めて、他のグループに変わったことを、パン工房のメンバーがどう思っているのかを気にして悩んだり、職員と少しでも早く仲良くなりたくて、ピアノを弾ける職員にピアノを教えてもらったりする。

「自分は誰に話を聞いてもらったらよいのか」「誰もちゃんと自分のことを見てくれない」「さびしい」と自分の気持ちを言葉にするようになる。「職員は、他の利用者(重度の人)に何かあると、話の途中でもそっちに行ってしまう、自分は放っておかれる」、「どうして自分ばかり我慢しなければならないのか。いつも2番手3番手や」、「自分のことを一番に気にかけてほしい」などと全身を震わせながら訴える(パン作りをしているメンバーの1人が、職員に特別に時間をとってもらって話をしているのを見たことに影響を受けている)。

厨房の仕事がしたい - 自信をつける -

仕事をしているメンバーから離れることが気になっているため、厨房の仕事がしたいと言い出す。厨房では3人の調理スタッフがいるので、本人は「自分だけをちゃんと見てもらっている」、「ちょっとしたことでも、わからないことを聞きやすいし、丁寧に教えてもらえる」、「冗談を言ったり、おしゃべりする相手がいる」と安心して居られる場所を得た。その中で、強く自分の主張をするようになる。たとえば、「給食を作っているのは給食のスタッフだけではない。自分だって材料を切ったりしているのだから、職員はもっと給食を食べる時に

『すごいなあ』と言って感謝してほしい。食べた後の食器も、片づける方は大変なのだから、きちんと重ねて出してほしい（同じ形の皿を揃えるのが本人は苦手なので、方向ややり方が人によって違うと混乱してしまう）。箸もちゃんと入れる籠があるのに入れない職員がいる。その職員に注意してほしい（本人は直接言いたくても言えないから）。本当は職員に偉そうに言いたい。自分の言うことを聞かせたい。」と事務所で職員に向かって怒鳴る。

場数を踏むことで、話す勇気と度胸がつく

本人がいるフロアで、他の利用者と2~3人の職員が話している時など、「自分は話を聞いてもらえない」と感じて、「さびしい」と机を叩いて怒ることが増える。個別の時間をとったり、交換日記でやり取りするうちに、率直に自分の気持ちを話してもよいのだと、本人が感じるようになってくる。

また、「好きな職員（男性）に、他の利用者が話しをしているとおもしろくない。どうして他の利用者と話をするのか、私とその人とどっちが大切なのか、その人から好きな職員を奪ってやる、私はそうする！それでいいねん！」と、主任に対し興奮して言うてくる。

信頼と甘え

「他の利用者の対応でどうしたらよいか困っている私に気づいてほしい。私から何も言わなくてもきちんとフォローしてほしい。私のことを気にかけて、何に困っているのか気づいてほしい。」と言う本人に対して、「気づかなくてごめんね」と謝る職員の頭や肩をにぎりこぶしで何度も叩く。

また、利用者の中にゲームの好きな人がいて、職員と楽しそうに話しているのを見て、話題についていけず、そのゲームボーイが欲しいと思うようになる。親は値段が高いし、一つは持っているので、欲しい物をすぐ買えないということも教えたいと考えている。そうした親との間で困っていることを職員に相談してくる。どうして買いたいのかを職員が聞くと、「職員と楽しく話す話題作りのために欲しい。家での過ごし方がわからない時、また考え事があって眠れない時など、ゲームがあれば深夜外に出なくてすむかもしれない」と話す。職員が本人の気持ちを両親に伝えて、購入が実現する。家で話がわかってもらえない時に「話を聞いて」と職員に伝えてくるなど、相談の仕方が上手になってくる。

「去年に比べるとお母さんも『習い事に行かなあかん』ではなく、『自分が行きたいんだったら、太鼓の練習に行ったらいいやん』と言ってくれて、お母さんも変わったと思う（去年はいつも行っている習い事に行かないといけないうって止められた）」

Nさんは「頑張る」「頑張らねば」から、やっと自分の気持ちや考えを職員や両親に伝え、わかってもらえるようになってきて、人の顔色を見ながら緊張して生活することから解放された。自信がついて明るくなり、自分の言葉で気持ちを表現するようになってきた。

母親は、Nさんが小さい時から「こんな障害児を産んで」と親や兄妹から冷たくあしらわれ、周囲からも差別や偏見の中で生活してきており、自殺未遂を図るほど追い詰められていた。そのため、母親はNさんが人に迷惑をかけないように、またみんなとできるだけ同じことをさせたいと必死で育ててきた。彼女はそうした親の期待に応えて、いつも背伸びしてきたが、力尽きたと思う。もう一度、子どもが育つ筋道を38歳になってやり直し、本当の意味の自信を取り戻している。「障害があっても同じ人間だ」とあらためて考えさせられる事例である。

〔2〕Tさんの事例

- ・37歳 女性
- ・地域の中学校を卒業後、風の子そだち園に入園。以降同法人の作業所を経て、ワークセンター豊新へ。

左片麻痺があるが、これまでも手織りやパン、クッキーの製造の仕事をしてきた。家は飲食店を営んでいるため、両親の帰宅は遅く、夕食を店で食べた後は1人で自宅で過ごしている。週1回、夕方にスイミングに通う。

ワークセンター豊新へ ~仕事どころじゃない!!~

作業所にいる時からずっと気にしていた女性利用者と、ワークセンター豊新でも一緒ということで、細かいことにあれこれ悩む。判定でも、知的機能の障害は中度だが、以前にも増して知的機能を発揮できなくなっており、自己表現もできなくなっている。また、生活能力も低下気味で、障害の程度は最重度の状況にあると診断される。あわせて精神科も勧められる。

本人は、「今までうまくいっていたのに、今は思うようにいかない」と言い、過去にこだわったり、他の利用者を強く非難したりした。そして本人もそのことに悩む毎日だった。

精神的なしんどさから、体調の不調を訴え、病院で様々な検査を受ける。ワークセンターを長期間休むこともあった。

本人が元気になるように ~個別の関わりを工夫~

特定の女性職員が、仕事終了後に個別に話を聞く時間を設ける。本人は話をしてもなかなかスッキリと納得せず、毎日長い時間を要した。気持ちの整理には時間がかかり、話を聞いてもらうことで更に本人の要求が強くなった。日々十分話を聞く時間を確保するのが難しいため、本人と職員とで交換日記を始めた。日記を書くのがはじめてだったため、1日分を書くのに、自宅で過ごす時間のほとんどを費やした。うまく表現できずに悩む姿に、「また悩みが増えた」と母親は心配したが、本人は書いた文章を読み返すうちに、自分の姿や悩みを客観的に見ることができるようになってきた。

しかし一方、自分の悩みが明らかになることで、より落ち込み、職員に対して、泣く、大声をあげる、テーブルを叩いて訴えるなど、激しい感情表現になる。

私の話をもっと聞いて ~私の気持ちをちゃんとわかってよ~

特定の女性職員には、「本当の自分のことをわかってきているのか」という思いが強く、その職員の一つひとつの言動が気になる。一方この頃から、他の女性職員にも話を聞いてほしがるようになるが、自分のつもりと言われることが少しでも違うと納得できず、悩むことを繰り返す。

これまでは、精神的に落ち込むと全く作業ができなくなり、1日中イスに座って泣いていることが多かったが、少しずつ気持ちの切り替えができるようになり、「気分転換に行く」と言って作業以外の活動に参加することも出てきた。落ち込んでも、以前のように体調の不調を訴えることがほとんどなくなった。

また他の利用者に対して、その人の好きなアイドルの新聞の切り抜きを持ってくる等、本人から関わりを持ち始める。また、他の利用者と職員が話をしていると、「自分も中に入りたい、でも入れないのが辛い」と思うようになる。

本当はお母さんにわかってほしいのに

職員に対しては、うまく言葉で表現できない苛立ちや、相手の意見を受け入れられない自分に対する腹立たしさから、納得できないときは、これまで以上に気持ちをぶつけてくる。ちょうど施設で取り組み始めたアートセラピーでも、思いのたけを絵と文章で訴える。職員と率直に話ができるようになった分、今度は母親と話ができないことに悩み出す。本当は母親に一番わかってほしいのに、どうしても反抗的な態度をとってしまう。母親は本人の表現の激しさに驚き、「周りに迷惑をかけないように」「本人が嫌われないように」と思い、注意したり、理屈で納得させようとしがちである。母親も本人の態度にショックを受け、職員に相談してくる。

パン職人の登場で大きな変化が

パン工房に経歴 30 年の男性職員が入った。その職員に持っている能力と、センスの良さを見出し評価してもらったことで、本人はやる気が出る。作業の一部ではなく、パンの種類によっては最初から最後まで任されたことで、責任感と自信がついた。苦手だった販売も、「自分の作った物だから」と自ら接客をするようになる。仕事量や作業内容も増えたが、「仕事として自分でやりたい」と頑張るようになる。仕事への意欲と同時に不安も大きかった。

以前から本人が苦手と思っていた男性利用者から、吃音のことをからかわれ、激しく怒る。これまでの不満が噴出して、直接相手に訴えたいので、職員に仲介として立ち合ってほしいとのこと。男性利用者に対する不満と批判をぶつけたが、逆に相手からも「言い方がきつい」「謝っても何度も何度も文句を言われてしんどい」と言われる。本人は全面的に相手が悪いと思っていたので、この話し合いでスッキリできなかった。しかしこの時から、相手に指摘されたことについても考えるようになる。

職員に対する不満、批判が続出！！

園長に直談判 - 「私の話を聞いてくれない」

「パン職人が頭ごなしに大声で怒る。教えようと思っているつもりだろうが、言われた人だけでなく、周りの者もイヤな気持ちになる。怖くてその場にいたくない。」「もう少し私たちのことをわかってほしい。」「他の職員とも連携を取

り合ってほしい」等、職員に対する批判や意見を言うようになった。

ちょうどこの4年間ずっと、本人の話を主に聞いてきた職員が異動となり、「次は誰が私の話を聞いてくれるの」と不安でいっぱいだったようだ。

馴染みの職員が引き継いで話を聞くことになり、個別の時間を取って話を聞いた。

あなたは本気で話を聞いていたか ~職員の覚悟を問われて~

職員はちゃんと時間も取って話を聞いた。しかし、いつも同じ話ばかりで、聞いても本人はスッキリしない。「ちゃんと聞いているのにどうして同じことばかり言うの」と、職員もどうしていいのかわからず、しんどくなっていた。何度話を聞いても納得してくれない本人に苛立ち、「またか」と相手に迫られる感じがして、聞く態度も消極的になっていた。「どうせ話を聞いても一緒」と投げやりな気持ちとやりきれない思いだった。「あなたは本気で話を聞こうという気持ちがあるのか」「相手が聞いてもらった気がしない話の聞き方はダメ」「自分から相手の言いたいことは何か、知りたい、わかりたいと思う人でなければしんどいだけ」と園長に喝を入れられた。これまで「ちゃんと話を聞いてきた」と思っていた職員は悩み、思い直し、そして改めて「自分が担当したい」と申し出た。

私って何でこんなに変わったんだろう

本人の「わかってほしい、訴えたい」という思いをこちらがどれだけ実感としてわかるか、と思い悩んだ職員の“わかりたい”という熱い思いが伝わったのか、本人も安心して話ができるようになり落ち着く。自分の思いやつもりをきちんと聞いてわかってほしい、自分のことをどう思われているのか、これまで悪い方にばかり考えがちだったことや、思い込みについても何度も話を聞いた。聞いてもらううちに、他の人の受け取り方にもいろいろあることが、本人にもわかるようになり、マイナスに受け取るばかりでなく、意見を聞き入れるようになってきた。今までは自分の思い方、感じ方で判断していたが、相手はまた違うこともあるということについて、「今まで他人とそういうやりとりをしたことがないので、他人がどう思うか本当にわからない」と訴えた。

話を聞いてもらうことを積み重ねる中で、相手の思いや感じ方など、相手のことを理解する余裕が出てきた。対人面で人見知りや緊張から吃音に

なったり、拒否的だったのが、だんだん構えずに話ができるようになり、長年の本人の悩みが嘘のように解消し、自分でも「変わった」と実感している。「なんでこんなに変わったんだろう」と折に触れて言うようになる。

他の利用者に対してこれまでは批判的、指示的だったのが、相手の良さを認めたり、気持ちを汲んで理解することが増えた。そして利用者に対する職員の対応や理解の不十分さを逆に指摘するようになった。

「他の利用者とパン工房の仕事を協力して、助け合ってやっていきたい」と、当事者同志の話し合いを提案するようになる。お菓子の味の配合や、ラッピングについて本人から積極的に意見を出すなど、主体的にいきいきと仕事に取り組むようになってきている。

Tさんは学校時代から、いわゆる優等生。大人の言うことをきちんと聞いて、周囲の人が困るようなことは一切しなかった。まじめに自分のできることはすべてして、人に頼らず頑張ってきた。でも本人はいつも感じていた。「何かちがう」「しっくりこない」と…。対人面での極度の緊張。すべきことが与えられないとどうしたらよいのかわからない。話をしたいと思っても、何を話せばよいかわからない。

そんなTさんの「話を聞いてほしい」という要求は、私たち職員を大いに悩ませた。これでもか、これでもかと「わかってほしい」を言い続けたTさん。それは言葉になり、文章になり、絵になり、周りの利用者のお手本となった。しっかり自分の意見が言えるようになったTさんは、周りの人の気持ちや意見を受け入れる余裕も出てきて、そんな自分の変化を実感し、とても嬉しそうである。

Tさんの後ろに道はできた。他の人たちに「自分たちにもできる、大丈夫だ」と、実践で示してくれた。

そして私たち職員にも教えてくれた

「本気でわかりたい」という気持ちが生きる力になることを。

おわりに

障害のある人の仕事って何だろう

仕事とは、経済学などでは「労働によって対象に価値を加える行為」とある。

仕事は各人の能力に見合ったものや、技術の習得やスキルアップによってできるものと考えていたが、本当にそうだろうか。仕事ができることや技術の習得、社会参加することは大切だが、その人に見合った仕事とは何だろうか。

障害を持った人が張り合いを持って、いきいきと輝けるもの。仕事をすることで自信がついたり、達成感が得られる。そして次の意欲につながるものは何かを考えた時に、彼らがこれまでの人生の中で何に傷つき、何につまずいたのか、どんな生活をしてきて、家族との関係はどうだったのか等を知らないで、今の姿だけを見ても全体像が見えてこないことに気づいた。

彼らはこれまでの生き立ちの中で、頑張ることを強要されたり、他の人と比べられて（比べて）劣っている自分に自信を失くしたり、たくさんの情報にさらされて、自分の中に抱え込み、処理できずに混乱していることも多い。

他人と比べて（比べられて）明らかに違う自分の能力、それによるコンプレックスやいわれのないイジメ、また他の人とうまくコミュニケーションが取れないことへの苛立ち。意思表示や自己主張の弱さから、周囲の人に誤解されたり、理解されないことも多い（これは教師や私たち施設職員、あるいは一番身近にいる親である場合も少なくない）。

そんな人たちの仕事や就労は、ただ社会に出ればよい、一般の会社で働ければよいなどという単純なものではない。作業（仕事）をしている人が納得して、良い意味で割り切って、意欲的に主体的に働くようになるためには、単に作業（仕事）を用意したらよいというものではない。本人の目的や意欲、主体性に働きかけるものでなければならない。事実、就労したものの、人間関係がうまくいかなかったり、イジメにあったりして仕事が続けられず、退職してしまう人がとても多い。

仕事にその人が合わせていくのではなく、その人に仕事を合わせていく、そういう仕事を用意する、ワークシェアする。そういう仕事であれば、今の自分を肯定し、認められる経験を重ねていくかけがえのない機会となる。就労は最終目的ではない。

実際に彼らの仕事や作業のつまずきには必ず理由がある。その理由の多くは、幼児期、学童期、就職してから等、その時期時期で受けた傷である〔本人も自覚する（覚えている）のは学校時代のいじめが顕著〕。

「ある程度の能力があるから」「頑張ればできるから」という評価で、仕事をするこのみが要求される。その人の過去の痛みや傷には目を向けない。作業（仕事）ができている人の多くは、不十分ながら言葉でやりとりのできる人が多いが、実のところ「自分の思いやつもりをわかってほしい」と願いながら、なかなかそれができていない人が多い。しっかり自己主張する前に、「やるべきこと」「しなければならないこと」が与えられ内面の成長が不十分なまままきている。「できること」「働くこと」が目的となる。果たしてそれが人生の目的なのか。

仕事の場合は今までの痛みや傷を癒す実践の場でもある。今の自分でできることが認められること、肯定されることは大きな自信になり、回復していく場となる。職員は本人の意思表示、自己主張を認め、「思い」を聞くことの大切さを覚悟し、その中から問題（課題）をとらえることが必要である。本人と職員によるその作業は、スマートなものではなく、職員が自らを問い直したり、傷みを伴ったりすることもある。人に「わかってもらった」「伝わった」経験の少ない本人にとっては、この作業はとても大きな意味を持つ。結果、自信を持って自己主張したり、相手の意見を聞き、受け入れる余裕が出てきたりする。そして、他の人を理解する時に客観的に見たり、意見が聞けるようになることにもつながる。

1人の回復は周りの人にも大きな影響を与える。1人の変化は他の人たちのお手本となり、お互いを理解し合ったり、支え合ったりする仲間の力へと成長する。同様に逆の場合もありうる。1人の負の感情や痛みは、みんなの痛みとして連鎖していく。1人の声に丁寧に耳を傾ける姿は、今は声にならない痛みを持つ人にも「言ってもいいんだ」「ちゃんと聞いてもらえる」というモデルとして一人ひとりの心の中に残り、必ず生きる力となって表れる。

人との関係の中でしか培われない自尊感情や、人に対する安心感や信頼感なしには、仕事をする、続けることはできないと確信した。それと同時に、たったひとつのことでも「相手にわかってもらった」「伝わった」という経験があれば、それは人への信頼と共に、その人の自信になると思う。