

『余地』

～相談業務を楽しむ方法 23～

＜その道のプロ＞

杉江 太朗

～プロ〇〇～

プロと呼ばれ、その仕事を生業として生活をする人たちがいる。例えば、

「プロ野球選手」＝「野球」

「プロゴルファー」＝「ゴルフ」

「バスプロ」＝「バス釣り」

「パチプロ」＝「パチンコ」

などである。

私の職業は、児童福祉司と呼ばれる児童家庭福祉領域における対人援助を生業とするものである。プロ野球選手のように、プロ福祉司と呼ばれることはない。そもそも、児童福祉司に限らず、警察官や教師などもプロ〇〇と呼ばれることはないはずである。プロの家庭教師は、聞いたことがあるかもしれないが、プロの教師は聞いたことがない。ではいったい、プロとは何なのか。プロ福祉司とはいらないのか、そんなことを考えつつ、今回の原稿を書いていきたい。

～これはプロの仕事だと感じる場面はたくさんある～

*洗濯機の修理屋さんの場合

昔、洗濯機の調子が悪くなり、修理を依

頼した。電話で依頼をするときに、ある程度の状況を伝えたところ、「それなら大丈夫です」と言い当日を迎えた。その修理屋さんは、洗濯機のホースを外してその先をタオルでくるみ、洗濯機を横にするとところから始め、その後、本体の大きな部品を取り外し、修理の必要な部品を見極め、その部品を車の中に探しにいき、その部品を交換し、元に戻して、試運転をしていとも簡単に作業を終えた。

*引っ越し業者さんの場合

引っ越し業者に引っ越しをお願いしときである。安い本棚を買ったせいで分解することが出来ず、階段を使って運ぶことが出来ず、新しい家に搬入出来ないということがあった。これは処分するしかないなと思っていたら、担当の方がすぐにスタッフの増員を要請し、別の現場にいたと思われるスタッフを増員し、ロープで吊るして2階の窓から搬入してくれた。増員の要請の決断の速さだけでなく、要請に即座に応じるスタッフの方、さらには、窓からだて入れられるという判断の的確さなどに驚いたとともに、スタッ

フの増員要請が現場レベルで行われていることにまさにプロの仕事だと思った。

(追加の料金もなかった)さらに、その増員されたスタッフの中に、転居してきた住居に前に住んでいた人の引っ越しを担当したという人がいた。その人いわく、搬出するときも苦労したから・・・とのことであった。

*クーラーの清掃業者さんの場合

クーラーの清掃を業者をお願いしたとき、その方は、手際よくクーラーを分解はじめ、ネジを外した順に所定の場所に置きながら、ふと手を止めた。その後、しばらく試行錯誤し、クーラーの設置箇所、クーラーの形態などを総合判断した結果、清掃に使用するための道具が、クーラーの設置場所の関係で、隙間に入らないとの理由で、清掃が出来ないと言った。実際に使うであろう道具を見せながら説明をしてくれたことに加えて、そのクーラーの実際の設置条件と照らし合わせて説明をしてくれたため、こちらもそれ以上文句を言えるはずもなく、納得した上で、掃除を断念した。その後、その方は、外した順にパーツを元に戻していき、その都度、汚れている部分を拭きながら、元通りにしていった。多少の埃を除去してもらった以上、いくらかの請求を想定していたが、無料で良いとのことであった。

*SNSにおける食品会社社員の場合

元 Twitter の投稿で「油をひかずに羽根つき餃子が作れるという冷凍餃子」を焼いたところ、見事にフライパンにくっ付いてしまい、餃子の皮がめくれてしまったという話が話題になった。その投稿を、実際に冷凍餃子を作っている会社の社員が見たようで、今後の商品開発の参考にするために、その焦げ付いたフライパンを送って欲しいと依頼したとの返答が続く。そこで話は終わらず、実際にそのフライパンを受け取った社員は、その焦げ付くフライパンを使い、自社製品の冷凍餃子を様々な条件で焼いて、その結果を分析してSNSで発信していた。

～共通するもの～

今回、ここに書いたのは、私自身が、「この人、プロだなあ」と思ったエピソードである。正直、こういった話は、身の回りに溢れているのではないだろうか。対人援助職として、様々な人や家族、援助職者に関わる中でそう感じる場面もたくさんあるが、敢えて今回はそのような場面以外で、例を挙げてみた。

それ以外の場面も含めて、「プロだなあ」と感じる場面で共通しているのは、

- ① あらかじめ、何が起きているのか想定しており、さらに作業の手際が良い。
- ② 出来る、出来ないの判断が早く、出来ない場合の代替案がすぐに思い

つく。

- ③ 全体を把握しており、どうすれば目的を達成できるのか調整することが出来る。
 - ④ 出来ないと判断するときの根拠が明確であり、人が納得の出来る説明をする。
 - ⑤ 失敗したという事実を受け止め、次に失敗しないようにするために能動的に行動が出来る。
- ・・・といったあたりであろうか。

洗濯機を修理した方の手際はとてつもなく早かった。引っ越し業者のお兄さんは、出来ないことの判断の早さもさることながら、どうすれば出来るかの判断もそれ以上に早かった。またその判断に伴い、人員の増員要請も的確で、結果的に目的を達成することが出来た。クーラーの清掃に来られた方は、出来ない理由を明確に当事者に説明している。また餃子を作られている職員会社の方も、売りであるはずの「ひっつかない餃子」がひっついてしまったという現実（失敗）から目を背けず、実際に、どうすれば、ひっつかないのか（成功）を検証するべく対応に当たっている。

～良くわからない分野だからこそ～

正直、上記のエピソードの中で、「これはどうしようもないですね」「出来ません」

と言われたとしても、こちらはその制度や仕組みを知らない以上、そんなものなのか」と思い、意見が言えなくなってしまう可能性もある。しかし、それで納得が出来ているのかと言われるとそうではないだろう。

対人援助に置き換えた場合、特に、児童相談所などは、他の家庭児童の業界と比べて、権限を有しているため、「一時保護が出来ないのか」「この家庭に介入を」などと権限を行使した関わりを求められることが多い。

実際には、そうした権限を行使できない場合もあり、その都度出来ないことを説明するが、納得を得ることが出来ず、そういった場面で衝突してしまうことも多々ある。

ただ、クーラーの清掃業者の方のように、出来ないことを説明する際、代替案を示したり、出来ない理由を根拠と共に説明したり出来ていただろうかと自問自答したときに、こちらの説明の仕方にもっと工夫の余地があったのではないかと今更ながらに感じている。

全体を把握し、次の一手に対する判断が早く、作業も効率的、判断を間違ったとしても、その事実から目を背けることなく、なぜ判断が間違っていたのかを検証しつつも、前に進むための方策を練り続ける・・・

プロ福祉司への道はまだまだ遠い。