

『余地』

～相談業務を楽しむ方法 25～

<連想ゲーム>

杉江 太郎

～旧ジャニーズ～

ジャニーズと聴いて何を思い浮かべるか。ある人は、代表よる性加害を思い浮かべ、ある人は、紅白歌合戦に誰も出なかったことを思い浮かべ、またある人は、推しのグループを思い浮かべるかもしれない。思い浮かべる内容は、人によって様々で、文脈や時期によっても様々であろう。特に、ジャニーズの場合は、性加害が報道される前と後ではその思い浮かべる内容は大きく様変わりするはずである。もし、ジャニーズについて語る場合、加害に対する怒りの文脈なのか、解散したことに対する寂しさの文脈なのかによって扱い方が変わり、そのあたりに臨機応変に対応しようの思えば、幅広く情報を持つておく方が良いだろう。

何かについて議論をする場合、その言葉についての情報を幅広く知り、常に更新されていることがその議論の内容に影響する。対人援助においても、ひとつの言葉を聴いて、多くのことを連想できる方が、情報収集をする場面や、次の一手を考える場面で、効率的に事を進めることが出来るだろうし、単純にひとつの事柄に対して多くのことを知っている方が、話

題の幅を広げることが出来るのではないだろうか。

～遠くの病院～

例えば、私の職場でこんなことがあった。同僚が集めた情報の中に、対象の子どもが〇〇病院に受診したことがあるという話が含まれていた。それ以上の聞き取りは出来ておらず、受診の内容は不明である。その病院は、子どもの住む地域からは少し距離があり、わざわざその病院を受診しなくても、近場には同じ診療科の病院はたくさんある。ただ、近場の病院と違うのは専門外来があるという点であった。私自身、専門外来のある受診先を探す際に、市役所の関係部署からその病院を勧められたことがあった。その経験があったこともあり、その地域から、遠くにある〇〇病院を受診しているということは、その専門外来を目的にしている可能性が高いという連想に繋がった。私は、その同僚に私が以前に〇〇病院を紹介された市役所の関係部署に相談歴がないか確認して欲しいと伝えたところ、まさにその関係部署から勧められて〇〇病院を受診していたことがわかった。

いずれはたどり着く情報であったかもしれないが、情報収集にスピードが求められるような場面もあり、一度のやり取りでより多くの情報が集まるに越したことはない。その同僚も次に〇〇病院の話聞くことがあれば、市役所のとある部署を連想させるかもしれない。一度経験して知識が増えることで、次に同じ場面に出くわしたときの一手が変化するのである。

～システムを知る～

ひとつの事柄に対して、多くを連想できるようにするためには、上記したようにそのシステム＝体系を知っておく必要がある。「〇〇病院に受診→〇〇病院は遠い→でも専門外来がある→市役所のとある部署から勧められているかも→とある部署に相談歴があるかも」という体系を知っておくと、〇〇病院と聞いた時点で、とある部署を連想させることに繋がる。

この社会は様々な制度で溢れている。私の仕事は子どもを中心として、その家族と社会制度とを結びつけることも含まれている。制度の利用を勧めるに当たり、制度そのものを知っておく必要もあるが、それだけではなく、その制度の体系を知っておかないことには、繋がるものも繋がらない。例えば、子どもを保育園に預けて就労したいという親がいたとする。窓口は市役所であり、その窓口を勧めれば良いのかと言われたら、そうではない。そ

の地域の保育所の空き状況、申込みの期日、保育所の利用条件、保育所の利用料金、家から保育所までの距離、申請にあたっての必要な書類、申請をしたとして最短でいつから利用出来るのかなど、保活という言葉があるように、保育所利用に至るまでの体系は様々であり、利用という結果に辿り着くには、クリアしなければいけないことは多い。当然、窓口に行けば、伝えられるような内容ではあるが、あらかじめ伝えられて、知っておくことで、その手続きを進める際に、手間を減らすことに繋がり、効率を上昇させるだろう。

～知っているというフリ～

聞こえが悪いかもしれないが、知っているというフリも良くする。情報収集をする中で、相手が語る前に、先に情報を手にしている場合がある。当然、守秘義務があるので、当事者に対して情報を得ていることを口にするのではない。要は、知っているけど、知らないフリをしなければいけないのである。

知らないフリをするだけなら芸がなく、知らないフリをしつつも実は知っていたというフリをすることがある。例えば△△に住んでいるとか、□□に勤めているというような情報があったときに、知っているところなら良いが知らない場合、まずはネットで調べ、その話題が出たときのために準備をしておくのである。居住地であれば、おおよその場所、近くのス

ーパー、公園、学校までの距離など、職場であれば、場所、業務内容、会社の場所などを事前に把握するようにしている。そして、実際のところ、その話題に近づくように話をもっていくのであるが、その話題になったときに、「それって～の近くですよね」とか「～で有名な？」などと返すことで、知っているけど知らないフリをしつつ、でも知っていたフリをするのである。このことの効果は調べたこともないので知らない。ただ、関係機関の方にも対して同じようなことをすることもあるが、「良くご存知ですね」「なぜそんなことを？」と反応されることが多いし、そこだけで留まらず、その先の会話にも繋がっていくような気がしている。要は会話を広げるために情報収集しておき、連想の幅を広げられるようにするのである。

積を広げていく。網を張るイメージで常に知見を広げ続けたいと思っている。

～日々の情報収集～

日頃から情報収集は欠かさないようにしている。その方法は、新聞、小説、雑誌、Yahoo、Twitter など様々である。地域のニュースから、専門分野に関する事など、情報の幅も広い。Yahoo はあらかじめ、キーワードを登録しておくとそのキーワードに関連する記事を集めてくれるので便利である。無知は罪だと、大昔に偉い人が言ったらしい。知ろうとする努力や工夫をすることが仕事の質を高める。対人援助学マガジンも情報収集のツールとして役に立っている。広く浅くその面