届け 世界の果てまでも

令和５年２月１７日　Ｎｏ．６７　文責　校長　飯久保一男

人を大切にする

小笠原小学校の教育目標は
「自分を大切にし，他者を大切にする」子どもの育成です。

こんなコラムを見つけました。

Ａは空腹を感じ，時計を見ると，午後１時だった。
朝からずっとデスクワークに励んでいたのだ。
遅めの昼休憩をとって，近くの喫茶店で昼食をとることにした。
ほぼ同じ時刻に，Ｂも同じ喫茶店に入ってきた。
Ｂも午前中から仕事に励み，遅めの昼休憩をとっていた。
ＡとＢは近くの席に座ったので，同じウエイトレスが２人に対応した。
ウエイトレスが注文を聞きに来るまで２人とも同じくらいの時間を待った。
しっかり調理された料理がほぼ同じ時間に出された。
２人は同じくらいの時間で食べ終わり，同じくらいの料金を支払った。
支払いにかかる時間もほとんど同じだった。

Ａは，笑みを浮かべ，足取り軽く，喫茶店を出た。
料理はおいしく，ウエイトレスと楽しい会話もでき，午後の仕事もがんばれそうに思った。

Ｂは，ウエイトレスがすぐに注文を聞きに来なかったことが不愉快だった。
注文した料理がなかなか来ないのでイライラした。
出された料理に不満を言った。
最後に，支払いのとき店員がもたついたことで激怒した。

イライラして過ごしていると，その人ばかりでなく，その人の周りの雰囲気まで悪くすることがあります。私も気が短い方ですので，少しの時間が待てずにイライラすることがありますが，極力それを表情や言動には出さないように努めています。同じ時間を過ごすならば，Ａのように過ごしたいと思います。

Ｂはイライラをためて，喫茶店にやって来たのかもしれませんが，心の中には「～するべき」「～するはず」という「自分中心の価値観」があるのです。

・ウエイトレスは客が店に入ったら，すぐに注文を聞きに来るべき
・自分の注文したメニューなら，もっと早く料理を出せるはず
・値段につりあうおいしい味であるべき
・支払いをもっとスムーズにできるはず…　など

つまり，自分がイライラした責任は喫茶店やウエイトレスにあるという考えです。しかし，Ａのように同じ対応でも気持ちよく過ごす人がいたのですから，原因はＢ自身にあるのです。気持ちをコントロールすることはとても大切です。人をいたわり，人を大切にする気持ちが「ありがとう」「おかげさま」と感謝する言葉や態度につながります。Ａはきっと「ごちそうさま」や「ありがとう」を言って喫茶店を出たことでしょう。

子どもたちが，教師に訴えてくることの中には，裏面の内容に近いことも多くあります。それぞれの子どもなりの価値観で，「～するべき」「～するはず」と思うことに反することに，不平や不満を訴えてくるのです。しかし，それも経験だと考えたいと思います。子どもは自分と違う価値観と出会って成長していきます。自分と違う価値観を知ることで，新たな自分の価値観をつくっていくのです。裏面のＢは，小さいころから自分の価値観（親から伝わった親の価値観かもしれません）を押し通してきた人かもしれません。

家庭で，子どもが不平や不満を漏らすようでしたら，「～するべき」「～するはず」といった価値観の違いからかもしれません。まずは，よく話を聞いていただけたらと思います。

…本通信を読み返してみると「～はずです」という書き方をよくしていました。自戒しながら書いています。

本校の学校教育目標は，**「自分を大切にし，他者を大切にする」子どもの育成**です。小笠原流礼法の授業においても，「相手を思いやる心，相手を敬う心」を学んでいます。「他者を大切にする」人は，相手がどんな立場の人であっても，同じように接します。利害関係によって相手への対応を変える人もいますが，たとえ相手が，会社の社長であっても，店員でも，掃除をしている人でも，車いす生活の人でも，お年寄りでも，そして，子どもでも，「他者を大切にする」ことには変わりはありません。どれだけ立派な人でも，店員などに横柄な態度をとったり，少しのことでクレームをつけたりする人は，他者を大切にする心に欠けた人だと思います。店員に上から目線で口をきく人がいますが，「お客様は神様」という言葉が独り歩きしているように思います。日本の接客は世界一といわれますが，それが当然だと相手を見下してしまうと，人を大切にすることになりません。「ありがとう」「おかげさま」の心が大切です。

そして，親子といえども，お互い一人の人間と人間です。人間として全く対等の価値をもち，平等の人権をもち，それらにおいて上下の違いはありません。人は権力をもったとき，人間性が表れます。権力を振りかざすことは，愚かなことです。最も嫌われる原因です。子どもの人権を尊重し，思いやりをもって接しようという親には，子どもが親を敬う気持ちが自然に生まれてきます。

◆◆◆◆◆◆◆　＜人を大切にする気持ちは，様々な場面で表れます＞

仕事上，いろいろなところに電話します。電話先の多くの方々は，丁寧な対応やさわやかな対応で電話を受けてくれます。企業によっては新人研修で電話対応を指導することもあるようです。以前，Ｈさんの職場に電話をしたときのことです。電話に出た人は不愛想に「はい」とだけ言って黙りました。電話先が間違っていないか確かめ，自分を名乗り，用件とＨさんに替わってほしい旨を伝えました。するとまた不愛想な返事でした。

…はじめは不愛想な対応でも，こちらが名乗ると「はいはい，どうも♪」と急に対応が変わる電話先もあります。

Ｈさんは，電話に出た人の上司で，よく知った仲ですので，おこがましいとは思いましたが，電話の対応で感じた印象についても伝えました。その後，わざわざＨさんから電話がありました。私の電話に対応した人が言うには，「クレームが多いから」そういう電話対応をしていると答えたそうです。

…Ｈさんの職場の印象が悪くならないようにと，あえて伝えたのですが，むむっ，これもクレームになりますか？

ちなみに，そんなにクレームが多いのかと聞いてみました。すると，月に１・２回くらいあるとのことでした。「むむむっ，クレームが多いって月に１・２回のこと？」「月に１・２回あるクレームのために他の多くの人にも不愛想な対応をするの？」などいくつもの「？」が浮かびました。職場の電話は，職場を代表して出ることになります。電話の相手を大切にし，不快な思いをさせない対応をしないと，職場の品位や質が疑われることにもなりかねません。＜人を大切にする気持ちは，様々な場面で表れます＞

子どもが家の電話に出ることも，その家を代表して出ることです。固定電話の数は減ってきているようですが…。