

誠意とはスピードである！

～迅速な対応と行動が好結果を生む～

「誠意とはスピードである。」

この言葉は、私が義務教育課の指導主事をしてい  
た折に、時の課長さんから教わった言葉です。

何か事が起きた時、あるいは課題に向かった時、  
その対策に十分な時間をかけて万全を期してから対  
応するのと、できるだけ短時間で対処法を見つけ、  
すぐに対応するのと、相手はどちらの方に誠意を感  
じるか、ということです。課長は、断然後者だと言  
われたのです。

相手側からすれば、何か問題が起きた時、問題を  
起こした当事者がすぐに来てくれて、対応してくれ  
れば、たとえ多少の不備があったとしても、少なく  
とも、こちらの誠意は感じてくれるのではないでし  
ょうか。「一生懸命にやってくれようとしたんだな」  
と思ってくれるはずです。

一方、いつまでたっても対応せず、相手から「ど  
うなってるんだ」と言われてから、ようやく重い腰  
を上げて相手方を訪れ、「十分時間をかけて考えま  
した」と言っても、果たしてこちらの気持ちが伝わ  
るでしょうか。たとえ、その対応した内容が十分な  
ものであったとしても、いつまでも対応してくれな  
かったという不満の方が勝るのではないのでしょうか。  
それでは相手は誠意を感じないということです。

「巧遅は拙速に如かず」という諺がありますが、  
これと同じことを言っているように思います。

私の校長時代、まだ赴任して間もないころ、ある  
地域住民から直接、私に電話がかかってきたことが  
ありました。「生徒が下校するとき家の前を通る  
が、うるさくてしょうがない。学校に何度言っても

いっこうに変わらない。どういうことだ。」と、か  
なり厳しい口調でお話しされました。電話口でき  
るだけ丁寧に丁寧に対応させていただきましたが、相手は  
まだ納得がいかない様子でしたので、私は、電話を  
切るとすぐに、教務主任と一緒にその人の家に向か  
いました。直接お会いして話した方がいいと思った  
からでした。

玄関のブザーを押すと、中高年らしき男性が出て  
きて、「なんですか」と言うので、「今電話をいただ  
いた校長です」と言うと、相手はたいそう驚いた様  
子でした。その方の話を詳しくお聞きしていると、  
奥さんも出てきて話に加わりました。どうやらご夫  
婦で迷惑している様子でした。こちらは、ご夫婦の  
言い分にしっかりと耳を傾けることに徹しました。  
すると始めは険しかったご主人の表情が次第に和ら  
いできて、次第にとげとげしさがなくなっていきま  
した。そして「校長はどこの出身か」と尋ねられた  
ので、「地元です」と言うと、急に親しみのある表  
情になって、最後は、とても和やかな雰囲気になっ  
たのを覚えています。

これで一件落ち着いたかということ、それほど甘くは  
なく、秋ごろ再び電話で苦情を言われたのですが、  
それでも以前ほどの口調ではありませんでした。す  
でに面識のある校長ということで、相手も警戒心を  
解いた上でのお話だったように思います。

もう一つ、やはり校長時代に、授業中に、ある生  
徒が右手を骨折するという大怪我をしてしまった事  
案がありました。しかも、担任から私への報告が翌  
日でしたので、「事故報告は当日、すぐにするよう  
に」と指導した上で、「どのように対応したのか」  
と聞くと、すぐに怪我をした生徒を病院に連れてい  
き治療してもらい、保護者には電話で謝罪して了解

を得たと言いました。私は、「直接お話したほうがいい」と言って、その足で担任と一緒にその生徒の家に向かいました。時刻はまだ午前中だったと思います。校長として直接謝罪する必要がありましたし、相手も電話口では言えないこともあるだろうと思ったからです。

出てきた母親は、驚いた様子で、「大丈夫です」と言いながらも、「でも、入試前の学力テストで右手がうまく使えなくなったのが心配です」と話してくれました。「不利にならないように対応するので安心してください」と告げると、本当に安心した様子でした。

この件に関しては、担任が事後、すぐに対応したこと自体はよかったのですが、校長への報告の遅れと、相手への対応を電話だけでしたことが大きな課題だった。

これらの事例からもわかるように、教員は忙しさのあまり、事を後回しにしてしまいがちです。同様の理由で、こちらから出向くということもなかなかできず、電話だけで済ませたり、逆に相手に学校に来ていただく場合もあると思います。しかし、一般的には、こちら側が相手方に出向いてお話する方が、より受け入れていただきやすいと言われています。それは、早く対応することがよいと同じように、自分のところまで来てくれたということで、相手の気持ちが和らぎ、こちらの誠意を伝えやすくなるからだと思います。

対応が遅かったり、こちらから出向いていかなかったりしたことで、感情的にこじれ、ボタンの掛け違いが起こり、大きな問題に発展してしまったという事例は少なくありません。誠意が伝わらないばかりか、逆に相手に敵意すら生じさせてしまうことも

あります。

偉そうなことを言いましたが、失敗したこともあります。ある時、こちらの指導上のミスにより、ある生徒に迷惑が掛かってしまった事がありました。担任がその保護者に「学校に来ていただき、お話を聞いていただきたい」と言うと、保護者は激怒し、直接、私に、「校長、なぜ、私たちが学校に呼びつけられなければならないのだ。そちらが家に来て説明するべきではないのか。」と言われ、その通りだと思いました。保護者には、すぐに謝罪し、担任が改めて家庭に出向いたという苦い思い出もあります。

私は職員に、「とにかく、対応は早くすることが大事です。そして、直接出向いて話をするのが、課題解決のための一番の近道だと思います。」という話を話したのを覚えています。

保護者や地域の方々からの苦情やその対応に苦慮する時もあると思いますが、「誠意とはスピードである」「相手方へ出向く」、このことが課題解決の糸口になるかもしれない、ということを入れておいていただければ幸いです。

(市川三郷町教育長 渡井 渡)

