

北海道師範塾 「教師の道」 塾頭通信

第655号 平成25年12月6日

謝罪の技術

先般、阿部サダヲ主演の映画「謝罪の王様」がヒットし話題となりましたが、どんな揉め事も解決してくれる「謝罪師」なる職業があったなら、世の中どれ程気が楽かと思います。

もっとも、各企業には、消費者やユーザーからの苦情を一手に引き受け、処理しているクレーム担当の職員がいますが、このような職員は、プロの「謝罪師」といって良いのかも知れません。クレーム担当等という仕事は、サラリーマンとしては出来れば避けたい仕事の一つだと思いますが、企業活動を考えれば極めて重要な存在に違いありません。

企業であれ、個人であれ、当方から謝罪しなければならない様なトラブルが生じた時に、チョットした対応の拙さで事態が非常に深刻になってしまうという事がしばしば起こります。

私も、かつて教育長をしていた際には、私が直接謝罪会見しなければならない事態が少なからずありました。

テレビカメラの放列の前で、頭を下げるのは決して良いものではありませんが、当方に非が有る場合には誠意を以て謝罪するのは当然の事です。ところがある時、私の謝罪会見を見た知人から電話がかかって来て「貴方の謝罪会見は、謝罪している様には見えないよな・・・」といわれショックを受けた事が有ります。しかも、私の周りにいた方々に、さもありなんという顔をされたのには、我ながら不徳の致すところと反省しましたが、同時に、一口に「謝る」といっても本当に難しいものだ実感しています。

最近、坂東英二さんとみのもんださんという、いわばしゃべりのプロといわれているお二人も、謝罪会見で躓いています。このお二人の謝罪会見について、11月22日付の朝日新聞が「しゃべりのプロにも謝りの誤り」と題して記事にしています。

坂東英二さんのケースは、昨年の暮れに名古屋国税局から約8千万円の申告漏れを指摘された事に対する謝罪会見でしたが、まず謝罪のタイミングが遅すぎた事に加え、会見の内容が謝罪より仕事の再開をアピールしたい場の様だったと指摘されています。

一方、みのもんださんは次男が窃盗未遂の疑いで逮捕され、TBSの番組を降坂したのですが、彼は、自分の番組の中で人を厳しく攻撃して来ましたから、その付けが回って来たというところでしょうか。みのもんださんの会見では、報道番組への復帰の思いが強かったせいでしょうか、彼の饒舌ぶりだけが目立ち、共感は得られなかった様です。

話の上手なお二人の、折角の会見が成功しなかったのは何故なのでしょう。それは恐らく、会見場にいた人達には、お二人の話の中に「誠意」という二文字を感じ取ることができなかったせいではないかと思われます。

目白大学の渋谷昌三教授（人間社会学）は、「謝罪」というのは、社会生活で必要とされるコミュニケーションの技術—すなわち「ソーシャル・スキル」の一種であるといい、従って、「謝罪」にも上手い下手があるといっています（同氏著「謝罪の技術」から）。

ではどうすれば、上手に「謝罪」することが出来るのでしょうか。

日本経済新聞は、渋谷教授が提唱している「LEAD法」というものを紹介しています。

「LEAD法」というのは、お詫びに向けた基本スキルなのだそうで、

- ① L (LISTEN) = 相手の話をじっくり聞きながら、原因を見つける。
- ② E (EXPLORE) = 相手の話を基に、失敗の原因等を掘り下げて考える。
- ③ A (ANALYZE) = 掘り下げた問題点を基に、対策を考える。
- ④ D (DO) = 検討した結果を実行に移す。

という4つの頭文字を取ったものです（10月8日付日本経済新聞から）。

つまり、トラブルが生じた場合には、まずは相手の話をじっくりと聴き、どこに問題があったかを掘り下げ、どのように対処すべきかしっかり検討する。最後に対策を実行に移すこととなりますが、その際、自ら責任を負うという姿勢を示す事が重要だとしています。

この「LEAD法」というのは、中身を見る限り特別に難しい事をいっている訳ではありません。むしろ、「謝罪」に限らず、我々が行動を起こすに当たって求められる基本的な姿勢といって良いでしょう。

渋谷教授は「謝らなくてすむような仕事をする人は、その様な仕事しかできない（同氏著「謝罪の技術」から）と述べていますが、積極的に活動すればする程、往々にして失敗したりトラブルに巻き込まれたりして謝罪しなければならない場面にも出くわす事になります。そんな時で、上手に「謝罪」することが出来たら、新たな人との出会いがそこから生まれる可能性もある、そう考えると「謝罪」もポジティブに受け止め、技術を磨いておくのも、無駄ではないように思います。

（塾頭：吉田 洋一）