

心に届く言葉を

中央消防署下甕分駐所 消防士長 鶴永 淳之介

どんな言葉を選び、どのように相手に伝えるか。自分の言葉がどんな風に相手に届き、変化をもたらすのか。今回、私が学んだ事をお話しします。

署内での訓練中、「お前、なめてんのか、余計なことすんなって！」先輩の厳しい言葉に頭が真っ白になる自分。やろうとしていた事が一瞬で吹き飛び右往左往してしまったのです。パニック状態の私に、容赦のない怒号の追撃。私の心はもうズタボロでした。

訓練場脇の隅に座り、己のダメさに落ち込む自分。そこへ、ある上司が

「訓練では、失敗してもいいんだから。訓練で失敗してこそ現場でうまくいく、経験の引出しになるもんだよ。先輩も君の成功を願う余り、言い方がきつくなってしまったのかも。大丈夫、次はきっと上手くいくよ。」

この一言は私の心を温かく包み込み、悲観に暮れる自分を（失敗してもいいんだ、もう一度頑張ってみよう）と奮い立たせてくれました。こんな上司もいてくれる、それがとても嬉しく心強く思えたのです。それからは失敗を恐れず、何事にも前向きに取り組めるようになりました。今考えると単純だなと少し笑えますが、正直な気持ちです。言葉一つで私は変わった。

この出来事はある立入検査で私に影響を与えたのです。消防設備の点検を行わない、アパートのオーナー。頑なな姿勢で、我々の指導に耳を貸そうともしません。そんな最中、そのアパートで警報機が鳴り続け、消防車が出動する事態に。調査の結果、誤作動と判明しました。今回の経緯をオーナーに電話する時、相手に寄り添う気持ちを言葉に込めることを心掛けました。あの時私が貰った言葉のように。

「先日は誤報で済んで、本当に良かったです。警報機のメーカーによると、受信機の故障が原因のようでした。ほかの設備にも異常がないか、点検を前向きに考えてみてくださいませんか？それが入居者の命を守ることに繋がりますから。」

するとオーナーの女性は、

「消防の人は、法を片手に点検しないと違反だ！というような感じで。こちらの事情には触れず、脅迫されているようで怖かったです。だから私もつい…。でも今日の消防士さんがおっしゃる点検の大切さ、理解できます、すぐに改善します。」

今回も難しいかもしれないなど内心思っていました。誤作動が発端となって、このアパートの法令違反は改善の見込みが立ったのです。

後日、オーナーが依頼した、点検結果を提出に来た業者の男性が、署で応対した私に言ったのです。

「オーナーに何て言ったんですか？憑き物が落ちたような顔で、点検にも協力的で。入居者の命に関わることなので、って言われてましたよ。」

誤作動が起きたせいで、行動に移してくれたのかもしれませんが、しかし、あんなに頑固だったオーナーが防災を意識した話をした。そう考えると、私の想いが僅かでも届いたのかなと、ニンマリが止まらず、相手の気持ちに寄り添う姿勢の大切さを噛みしめる経験となりました。

あの上司の言葉で、私が変われたように、私も消防士として、市民の心を動かせる言葉を

考え発信していきたい。相手が行動に移したくなる思いやりの言葉を選んで心に届けられるようになりたい。

今後私も、消防人生で、後輩を指導する機会が来た時、厳しい叱咤激励も、心に伝わるような、言葉遣いに努めたい。相手の立場に立ち、社会人として、消防職員として成長できるような言葉を掛けてあげられる私でありたい。そんな職員同士の前向きな言葉掛けが、消防局全体に広がり、さらに市民へと広がれば、今よりももっと思いやり溢れる消防行政を展開できると思います。相手を思い、その想いを言葉に乗せて、心に届ける。チームとして厳しい現場に挑む私達だからこそ、一人一人がほんの小さな言葉も大切にしながら。・・・言葉の力は偉大です。