

神様のような人達

大津 隆文

先日見たテレビの海外トピックスの一場面。スクールバスが急停車し座っていた子供達が前の座席の背もたれにおでこをゴツツン。原因は運転手がわざと急ブレーキを掛けたためで、彼は警察に連行された由。運転手の言い訳は、子供達に座席にキチンと座っているようにいくら言っても聞かないので、危ないことを分からせてやろうと思っただけのこと。

国内でも保育や介護の現場で、保育士や介護士の不適切な言動、時には虐待が報ぜられる。もちろんあってはならないし、絶対許されないことだ。

同時に胸を過ぎるのは自分が子育てや親の介護に関わった時のこと。何度言っても言う通りにしないで、子供に手を上げたり、親に声を荒げたりしたことがあった。

どうしたらキレないですむのか。自分の家族でなければ冷静になれるのか、職業人として訓練を受けているためか。しかしいくらプロであっても感情の起伏はあるに違いない。それをどうコントロールしているのだろうか。

保育や介護の外に、医療、生活インフラ、小売業、運輸・物流、公共サービス等、私達の日常生活を支えているエッセンシャルワーカーと呼ばれる人達がいる。多くの仕事が対面で、相手は千差万別である。中にはクレイマーと言われるような人もいるだろう。いつも「お客様は神様です」と冷静に対応出来るとすれば、対応する側こそ神様だと思う。しかも報酬面ではとくに優遇されているわけではなく、むしろ恵まれていないことが多そうだ。

何か問題が生ずればネット等を通じて事件は一気に拡散、世間の糾弾を浴びる。だが何故そんなことになったのか。駄目なことは駄目だが、相手方の言動、労働環境、処遇等全体像はどうであったのか。そこに至った過程、背景もよく見る必要がある。

エッセンシャルワーカーなくして私達の生活は成り立たない。苦勞の多い彼等に私達は何が出来ようか。せめてはその働きに感謝の気持を忘れず、機会を捉えては「ありがとう」と伝えるようにしたい。