

豊かな人生を作る一言集

[謝罪をしたつもりが逆効果 そうさせてしまうものとは]

何とも、あきれするようなニュース(?)がありました。

大阪府警 阿倍野警察署署長が殺人被害者の遺族に、謝罪に行ったとされる時の発言です。

そもそもの事件は、阿倍野警察署の巡查長 水内貴士容疑者(既婚者)が、交際していた女性(独身)から別れ話をきりだされたことに腹を立て、殺害したことです。

この事件に対して、管理監督責任を感じた警察署長(容疑者の上司)が、謝罪のために、被害者の父親に面会に行きました。以下は、そのやりとりの一部です。

署長:「(水内容疑者は)結婚して間もなくで、言葉は悪いが、幸せの絶頂期なのに、なぜこういうトラブルになるのか。……。」

被害者の父親:「トラブルって何ですか?うちは娘、殺されたんですよ」……

署長:「このような事件を起こしたのが水内容疑者だとすれば、彼の両親も……と思っていた。私も当然悪いですけど、まずおわびを言ってもらうのは彼の両親だろうと思ってしまった。」……

当然のことながら、被害者の父親は怒っています。とても、謝罪に来たとは思えないからです。

これについて、阿倍野署長からの釈明です。「謝罪の気持ちを伝えるためお会いしましたが、思いが伝わらなかったとすれば、申し訳ないと考えております。」

素晴らしい釈明(?)です。「謝罪の言葉」を、一言も発しないまま、自分の中では、謝罪に行ったことになっています。見方を換えれば、「警察が、謝罪に行った」という事実(?)を作ったことになります。阿倍野署長の目的は、(相手がどう受け取るかは別に、)達成されました。

「謝罪」という行為は同じように見えますが、その背景にある状況は千差万別です。そして、その状況に相応しい対応をしなければなりません。これを間違えると、大変なことになってしまいます。

「謝罪」をわかりやすく考えるためには、2種類に分類したほうがよさそうです。一つは、「謝って済むもの」、もう一つは「謝るだけでは済まないもの」です。

「謝って済むもの」は、軽微な過ち、失礼な振舞いなどです。例えば、時間に遅れた、間違えた、失礼な発言をしてしまったなどです。このような場合は、すぐさま謝るべきでしょう。もし、これを怠れば、確実に人間関係を悪化させます。

一方、「謝るだけでは済まないもの」は、責任、賠償などが発生する可能性のあるものです。うかつに、謝罪はできません。なぜなら、「謝罪の言葉」は、責任の比率や賠償の大きさに影響を与えるからです。

この場合、人としてやるべきこと(つまり、被害者の心情への配慮、自身の責任感の表現な



ど) と、社会的、経済的な不利益の最小化 (つまり、責任、賠償などを少なくしたい) という二つの相反する力の間に挟まれます。当人にとっては、悩ましい状態になりますが、多くの場合、後者の力が圧倒します。

前出の阿倍野署長は、この二つの力の狭間で悩んだのでしょうか。立場上、謝罪をしなければと被害者の父親に面会をしたのですが、「謝罪」の言葉を出せず、結果として、相手の心情まで害してしまいました。

ここで、不思議なことは、警察として、この不始末 (?) をフォローする動きが全くないことです。

世間は、この不始末を阿倍野署長個人の問題だとは思いません。むしろ、今回は、警察そのものに、組織としての問題があるのではと思います。

そうであれば、本当に謝罪をすべき人は誰なのでしょう。管理監督責任というのは、どこか (現場だけ?) で止まってしまうものなのでしょうか・・・。

子供時代、「謝って済むなら、警察はいらない。」という言葉聞いた記憶があります。弁償、償いなどを必要とする行為は、謝るだけでは済まないという意味です。

ただ、今、疑問に思うのは・・・。(一部の)「警察」は、実は、謝り方を知らないのでは・・・?

Copyright(C) Satoru Haga, 2015, All rights reserved.

技術・経営の戦略研究・トータルサポータ	工学博士
ティー・エム研究所	中小企業診断士
	社会保険労務士(登録予定)
	代表 芳賀 知
E-Mail: info_tm-lab@mbn.nifty.com	URL: http://tm-lab@a.la9.jp/