

地域からの報告続々！ まちづくり、災害伝承に クロスロード！

発行元：108-8345 港区三田2-15-45
慶應義塾大学商学部 吉川肇子研究室内
クロスロードサポーター事務局

結婚式でも「クロスロード」

クロスロードは結婚式の余興に向いているんじゃないかと、以前から思っていたわけですが、まさか自分の結婚式でやることになるとは思っていませんでした。

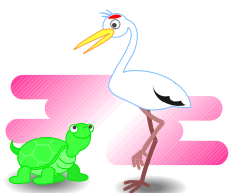
この発端は引き出物でした。できれば「自分らしさ」を演出できるものをひとつ追加したくて、しかも、どうせなら他ではなさそうなものを、ということで、「クロスロード」を引き出物に加えてみることにしました。

さらに、「僕たちらしい結婚式」を演出する意味からも、余興としてやってみることにしました。

結婚というのは、まさにそれ自身が「クロスロード」の連続なので、「結婚編」や「新婚編」を作ろうかとも思ったのですが、新郎である僕がファシリテーションを行うとなると、かなりナマナましい問題が多くなるので、防災ネタも用いることとしました。新郎ではなく、招待客として余興で頼まれた場合ならもっと自由度が高くなると思います。今回は昨年神戸でのファシリテータの集いで教わったもの（あなたは妻：夫が「何か食べるものはないか」というので、食べ物を探すと賞味期限が1ヶ月過ぎたカップ麺が出てきた。（YES：食べさせる/NO：食べさせない）を使うことにしました。この問題ではYESの「食べさせる」という意見が大多数で、NOを出した人が金座布団を得るテーブルが多かったと記憶しています。新婦のお色直し退場から新郎のお迎え退場までの間のそのうちの10分間で、本来なら1問やるのもやっとな時間でしたが、今回は「クロスロード」を知ってもらおうということから、無理を承知で3問に挑戦しました。問題終了後のディスカッションの時間は殆どとれなかったものの、何とか「触り」の部分だけでも体験してもらえたことと思います。

披露宴終了後の挨拶周り等では、披露宴中に行われたクロスロードの話題が多く聞かれました。2時間半の披露宴のうちのたった10分ではありましたが、多くの方の記憶に残った余興だったと思います。また、賞品を用意したり、新郎・新婦のパーソナルな問題を取り上げるなど、やり方しだいではかなり盛り上がると思います。私自身はこのような機会（少なくとも新郎の立場）でのファシリテーションはもうないかと思いますが、やってみると意外と何とかなるものなので、これから結婚を控えている方、披露宴での余興を頼まれている方にはぜひ「結婚式でもクロスロード」を実践してもらいたいと思います。

（静岡県田子の浦港管理事務所 岩田(板坂)孝司さん）



目次

結婚式で！	1
問題と解説の蓄積	2-3
徳島から	4-5
インドネシアで ダック& クロスロード	6
こんなところに 心理学(24)	7
配席図	7
ソナーター(12)	8
宥和情報	8

クロスロード次号のご案内
発行予定日：
2009. 2. 23.
ファシリテータの集い開催される??



責任編集

- ◆ チームクロスロード
- ◆ クロスロード・サポーター
- ◆ SPECIAL THANKS:
高知県地震・防災課
小溝智子(漫画企画)

地域作りにクロスロード

地域作りにクロスロードを活用されている、神戸市星和台・鳴子防災福祉コミュニティの吉本和弘さんから、継続的に新作問題を送ってくださっています。一度にご紹介できないのですが、順次ご紹介していこうと思っています。ご期待下さい。

この取り組みですばらしいところは、解説の書式を決めて、蓄積しておられるところです。今回はその書式も含めてご紹介しますので、他の地域のみなさんも是非参考になさって下さい。

(吉本さんからのメッセージ)

地域づくりにクロスロードを活用しております。これが成功した一番の理由は、地域役員に自分たちが経験した地域の悩ましい問題を地域の皆さんに考えてもらえる機会をつくった点です。このような機会は地域役員にとって初めてのケースでした。地域役員から毎年クロスロードをやろう、クロスロード問題を通じて地域の皆さんの反応を見たい、という風土ができあがりました。

解説を読んでいただければ、これらの問題が頭で考えたものでないことに気づかれると思います。



↓統一した書式で問題を蓄積されています。以下の書式が完全版です(そのほかの問題は一部紹介です)

分類	20年8月：星和台・鳴子防コミ
種別	地域編
タイトル	ボランティア会員のドタキャン
問題	あなたは・・・ボランティア団体の役員 地域のボランティア団体として、高齢者向けのふれあい給食を行っている。これには一定数のボランティアが必要で、欠員が出ると運営に苦勞しています。しばしばドタキャンする会員がおり、他の会員から注意して欲しいという意見がでていいる。 あなたはしばしばドタキャンする会員に注意しますか？
解説	出題者から実際に提案された問題は、①「しばしばドタキャンする会員を辞めさせますか？」というものでした。 ボランティア団体が事業を継続しようとする、多くの会員の力を必要とします。ところが、なんでも参加してくれる会員だけではありません。自分の好きな場面だけ参加する会員、設問のように全くあてにできない会員、名前だけの会員、人それぞれです。役員さんは人集めだけでなく、会員からの苦情にも対応しなければなりません。出題者もその一人として、会員からの突き上げがあったようです。 しかし、新作のクロスロード問題とするには、参加者の意見が分かれ、議論が盛り上がるのが望ましいと思います。 私達は、役員会の中でYes/Noのクロスロードを実施して、参加者に喜んでいただけるかを調査しております。 調査結果は、全員がNoの回答でした。出題者もNoだったのです。 「このような人はどの団体でもおり、いちいち辞めさせていたらボランティア団体の運営ができなくなる。ドタキャンするのが分かっているのなら、むしろキャンセルされることを見越して集めるべきだ」というのがその理由です。 そこで、②「しばしばドタキャンする会員に注意しますか？」に修正され、意見が分かれました。注意すらすべきでないという役員もおられたのです。 別のグループでのクロスロードに①「会員を辞めさせるか」という問題を提示したところ、このグループでは①でも意見が分かれました。 私が所属する地域グループの役員さん達は、長年ボランティア活動をしてきたつわもの(笑)ばかりです。少々のことでは動揺しないのかもしれませんが。
主なYes意見	他の会員のストレスを考えれば、注意ぐらいはしてよいだろう。
主なNo意見	注意しても聞いてもらえるわけはなく、むしろ一人でも多くの会員を確保したい。
文責	神戸クロスロード研究会：吉本

問題	<p>あなたは・・・集会所責任者</p> <p>集会所は地元住民に親しまれており、自治会の会合、カルチャー教室、葬儀会場など広く利用されている。集会所使用規則があり、自治会の総会は葬儀に優先すると定められている。総会の前々日「周辺の葬儀会場がとれなく困っている。葬儀会場に使用したい」との申し込みがあった。総会と葬儀はたとえ時間をずらしても両立できない。</p> <p>あなたは、規則を理由に断りますか？</p> <p>Yes/断る No/断らない</p>
解説	<p>クロスロード問題として実際に地元の住民から提案されました。Yes、No意見が分かれ、大変よい問題だと思われました。しかし、議論の末、クロスロード問題として住民に提示してもらっては困るという意見が多数を占め、結局「没」となりました。</p> <p>自治会総会は今年一年の自治会事業を決める重要な行事であり、2ヶ月も前から総会の開催日を広報し、資料づくり・会場づくりをしてきた役員の労力は大変なものです。急に発生した葬儀のために総会が流れると、その影響は多大です。そうかと言って、葬儀は参列者が死者に哀悼の意を捧げる最後の機会であり、死者の尊厳にかかる重要な儀式です。葬儀日程は前もって決められないだけに、何とかして会場を確保してあげたいというのも人情です。</p> <p>会場となった集会所は地元民で運営しており、その責任者はこのことに大変頭を痛めたそうです。是非皆さんの意見を聞きたいと考えました。</p> <p>「没」となったのは、①Yes、No意見を交換して住民に気づきを体験することはよいとしても、規則改正手続きをないがしろにするものです。②規則内容は時間をかけて検討した上で決定するものであって、気づきを目的とするワークショップであればどんなことでも問題にしてよいものではないはずです。③クロスロードで議論したという事実は残り、参加した住民の意識にその結果が残ります。従って、クロスロード問題として提示すべきではないとされました。</p> <p>そうすると、「総会と葬儀の優劣問題は、クロスロードとして適切でしょうか？Yes/適切である No/不適切である」という問題ができそうです。</p>

以前の問題も役員が変わられた時に解説の見直しをされているそうです↓(分類末尾のa～dは、改訂の回数を示す)

分類	20年8月：星和台・鳴子防コミNo.1 d
種別	地域編・環境編
タイトル	ゴミだし方法
問題	<p>あなたは・・・住民</p> <p>可燃ゴミ収集日に指定されたゴミステーションに生ゴミを捨てに行きましたが、すでに収集された後でした。</p> <p>あなたは、他地区の未収集のゴミステーションに捨てに行きますか？</p> <p>Yes/捨てに行く No/捨てに行かない</p>
解説	<p>以前から、ゴミだし時間帯を守らないケース、車の窓からポイとゴミを捨てていくケースそして上記問題のケースなどが自治会や婦人会で問題となっておりました。</p> <p>20年10月より、神戸市北区において市内で初めて6分別によるゴミ収集が始まりまるということで、連日、環境局の職員によるごみ収集方法の説明会が開催されました。住民の関心はいやが上にもごみ収集に集まりました。ゴミステーションのあるブロックごとにゴミ当番が決められ、ゴミ当番に当たった者はゴミ収集後の掃除をしなければならないので、6分別によるゴミ収集はさらにルール違反者を出しかねなかったからです。</p> <p>時代と共にゴミ捨てマナーに対する考え方が変化しています。今日ではマナーというよりほとんどルール化しているといつてよいでしょう。</p> <p>実際の参加者はルールに敏感であったため、実際の結果はYes/3名、No39名となりました。</p> <p>このようにNo意見がほとんどを占めるようであれば、問題文に「次回のゴミ収集日は子供たちと夏休みの旅行にでかけてしまっている。」という条件を加えてはどうでしょうか。「ゴミ袋に残ったスイカの腐った臭い」を思い浮かべた参加者がYesの意見をだしたかもしれません。</p> <p>この問題に対するYes/No比率は、地域差や世代差にも現れると思われます。各地でのクロスロード結果を集計すれば、住民の環境問題意識の差を図ることができるのではないのでしょうか。</p>
主なYes意見	<p>家庭の事情によってはやむを得ないときもある。</p> <p>指定されたゴミステーション以外に捨てるという違反は、分別方法違反やごみ出し時間帯違反より軽い。</p>
主なNo意見	<p>ゴミ収集時間帯の遅いゴミステーションにゴミが集まり、ゴミ当番さんが困る。</p> <p>ルールは守ってもらわないと困る。</p> <p>次のゴミだし日に隣の人に出してもらえばよい。</p>

徳島から新作問題

徳島大学の黒崎ひろみ先生が、新作問題をお送りくださいました。問題のもととなったエピソードもつけてくださいましたので、実施の際に参考になさってください。

問題1：あなたは「高齢者」です。

普段から「尿漏れ」に悩んでいた。避難所には赤ちゃん用のオムツや粉ミルクは大量に届いているが大人用オムツはない。下着にも限りがあり水も不足がちであることから、洗濯もできない。赤ちゃん用オムツが余っているので利用したいが、お母さん方は気が立っており、余りのオムツも大事に取っている。

オムツをもらう → YES
もらわない → NO

問題2：あなたは「一人暮らし」です。

普段人とあまり話さないあなたは、地震が発生してから3日間、傾いた家に居座っています。しかし、余震が続く毎日に恐怖のため疲れてしまい、避難所へ行きました。避難所へ着くとコミュニティが出来上がっており、自分のスペースは確保できるものの、生活しにくい。

避難所から出る → YES
避難所で生活する → NO

問題3：あなたは「妊婦」です。

妊娠8ヶ月。身重なのに大地震に見舞われてしまった。家は傾いているが何とか住めそう。しかし余震でどうなるかわからない家より、避難所のほうが安全である。体のことを考えると避難所生活には大きな不安があり行きたくない。頼れる親戚もいない。

避難所へ行く → YES
家にいる → NO

問題4：あなたは「人の親。人の子」です。

真冬の避難所で自身の母親と我が子と一緒に生活しています。母は痴呆症。子どもは重度の障害を負っています。母も子ども避難所生活のストレスを感じているようだ。いっそのこと自分の車で生活しようと思うが、ガソリンが尽きたら寒そうだ。

避難所で生活する → YES
車の中で生活する → NO

問題5：あなたは「避難場所へ逃げ込んだ住民」です。

*食前、食後にこの問題をしないでください。なお、「R18指定」問題です。

近所の大きな公園に避難してきました。各地で火災が発生し、自分が逃げ込んだ避難場所にも火が燃え移った。公園内では次々と人々が火にまかれ、死んでいく。四方八方が火の海になった。このままでは焼け死ぬだろうが、遺体の山の山の下にもぐりこめば生き残るかもしれない。しかし、気持ち悪いし、圧死するかも知れない。

遺体の山にもぐりこむ → YES
もぐりこまない → NO

問題6：あなたは「役所の男性職員」です。

大震災発生後、瓦礫だらけのまちの中、住まいから職場まで20kmの道を毎日通勤している。ある日、通勤途中で「痔」になり、痛くて自転車に乗るのが本当に辛くなった。通勤途中で顔見知り程度の人の家がある。生理用品をもらいたいが、奥さんとは面識がないし、だからといって店も開いていない。

生理用品をもらう → YES
痔のまま通勤する → NO

問題7：あなたは「足腰が弱ってきた年頃の方」です。

地震に襲われ、家を失い、避難所へやってきました。家のトイレは洋式で用を足すのも苦労しなかったが、仮設トイレは和式ばかり。他の家族が洋式の簡易トイレを持っていて、できれば使わせてもらいたいが、話したこともないし、さすがにトイレはお願いしにくい。

他人のトイレを使わせてもらう → YES
仮設の和式トイレで用を足す → NO



エピソード編

* < >内はエピソードのもととなった災害名。()内の数字はその災害の発生年。下線部は私(黒崎)の個人的な意見です。

問題1：あなたは「高齢者」です。～尿漏れの問題～
<阪神・淡路大震災(1995)、新潟県中越地震(2004)、新潟県中越沖地震(2007)>

尿漏れは高齢者に多く見かける悩みです。上記3つの大災害でこの悩みをお伺いしました。まず、赤ちゃん用オムツをもらった人は、お母さん方から殺気立った目で睨まれながら生活したそうです(私はお母さんを悪く言うつもりはありません)。逆に、赤ちゃん用オムツをもらわなかった人は、周りの生活者からその臭いが原因で注意されたり、陰口を叩かれたそうです。

問題2：あなたは「一人暮らし」です。～内気な人の孤独～
<阪神・淡路大震災(1995)>

家の隙間風に耐えられず、避難所へ勇気を出していったものの、誰とも会話できず、ひとり寂しくゲームばかりしていたそうです。話しかけてくれる人はいたのに、緊張してしまっただけ、どうしても上手く話せず、結局避難所を出るまで一人ぼっちだったそうです。「話しかけてくれた人に申し訳ない」とおっしゃっていました。

問題3：あなたは「妊婦」です。～妊婦と避難所生活～
<濃尾地震(1891)、明治三陸地震津波(1896)、阪神・淡路大震災(1995)>

妊婦は災害時要援護者です。その考え方は明治時代から今も変わりません。ただでさえ妊娠時には様々な苦勞があり、ストレスを抱えやすいのです。大災害のため止むを得ず避難所に行く人、危険を犯してでも避難所には行かない人がいます。濃尾地震の時は、産婆さんが間に合わず傾いた家の中で死産となった人がいました。明治三陸地震津波の時は、人目がある中で赤ちゃんに乳を飲ませた人がいます。阪神・淡路大震災では、かかりつけの病院ではなく、他県の見知らぬ病院で出産した人や、窮屈な避難所で子どものオムツを替えた人がいます。また、この問題とは関係ないですが、阪神・淡路のときに問題となった「便秘」は、濃尾地震のときにも問題になっています。私達は過去の災害から何を学んできたのでしょうか？

問題4：あなたは「人の親。人の子」です。～プライバシーの現実～
<新潟県中越地震(2004)>

この方は結局、車で避難生活をしました。子どもがパニック症候群で、母が痴呆症であればギリギリの選択だったと思います。しかし、母がエコノミークラス症候群により命を落としたため、その後は避難所で生活したそうです。パニック症候群の子どもが周りに迷惑をかけ、居たたまれなかったそうです。この障害を知らない人からは苦情が来たそうですが、この障害を理解しようとした人達により、ずいぶん助けられたそうです。苦情を言う人達を責めることはできません。その代わり、世の中には様々な病気や障害を持った人がいる、ということを理解していきたい

です。

問題5：あなたは「避難場所へ逃げ込んだ住民」です。
～究極の選択～<関東大震災(1923)>

この震災は明治以降の日本における地震災害で最大の死者数を記録しています。ちなみに死者数は10,5000名以上、火災により90,000名以上、津波で約150名(1983年の日本海中部地震や1993年の北海道南西沖地震の津波の死者数に匹敵)、土砂災害で約800名(地震による土砂災害としては日本史上最悪)とされています。

関東大震災を代表する跡地として、東京両国の横網町の横網公園という場所があります。ここは、震災当時は陸軍の「被服廠(ひふくしょう)」の跡地でした。住民らは家財道具を持ち、警察に誘導されてこの跡地に避難してきました。その直後、この場所は火災旋風に巻き込まれ、38,000名以上の方が焼死、圧死、窒息死しました。この問題のように遺体の下にもぐりこんで助かった人は、焼けた人体の油により、顔の穴という穴、全てが白く固まった状態で見つかったのです。

現在の横網町公園には復興院という建物があり、その建物の前のお賽銭箱の前には〇の中に「震」と書かれています。お近くに立ち寄られたときは、ぜひ行ってみてください。

問題6：あなたは「役所の男性職員」です。～痔と生理用品の関係～
<阪神・淡路大震災(1995)>

国土交通省に勤められていた方のお話。普段は電車通勤だったのですが、被災して電車は止まり、自転車で通勤となってしまいました。自身の立場から、何があっても職場に行かなければならない日々が続き、ついには痔になったそうです。パンツはもちろんズボンも血でベタベタ。どうしようもなくなり、顔見知りの方の奥さんに「(生理用品の)ナプキンください」ともらったそうです。奥さんは本当に恥ずかしそうに「これで良いですか?」と持ってきてくれました。頂いた生理用品が本当にありがたく、男でも持っていなければならない、と思ったそうです。

問題7：あなたは「足腰が弱ってきた年頃の方」です。
～トイレの問題～<新潟県中越沖地震(2007)>

和式と洋式。仮設トイレが和式であり、他人様が持っていた簡易トイレが洋式でしたが、やはり人様のトイレで用を足すことがはばかられ、勇気を振り絞って仮設トイレに向かったそうです。ズボンやパンツを下ろして用を足そうとしゃがんだとき、足腰の弱さから後ろ向きに倒れてしまい、外に転がり出てしまったそうです。当然、周りはトイレを待つ人の列が出来ており、皆に恥ずかしい姿を見られて、本当に情けないやら恥ずかしいやら、何ともいえない気持ちになったとおっしゃっていました。自分だったらどんなに恥ずかしいか、想像するだけで辛い気持ちになります。

インドネシアでダック&クロスロード！ By 矢守克也

6月21日から25日まで、インドネシア・ジャワ島中部、ジョグジャカルタの町でダック&クロスロードを実践してきました！ ジョグジャカルタは「ジョグジャ」の名称で親しまれ、ポロブドゥール寺院遺跡群、プランバナン寺院群という2つの世界遺産の玄関口としても有名です。他方で、災害関係では、2006年5月のジャワ島中部地震に見舞われたほか、町のシンボルでもあるメラピ火山の噴火災害とも「長いお付き合い」をしています。メラピは、ズバリ「火の山」という意味。1548年以来68回もの噴火が記録されています。標高は、2968メートルです。

今回は、同地のガジャマダ大学と京都大学防災研究所などが進めている共同研究の一環として、メラピ火山山麓地域における地域防災教育プロジェクトのために現地を訪れました。一緒したのは、同島出身で、現在は京都大学に留学中のRisye Dwiyaniさん、および、本号にクロスロードのレポートを書いてくださっている徳島大学の黒崎ひろみさんです。

私たちは今回、先方からの依頼があって、幼稚園での防災教育ツールとして「ぼうさいダック」、大学や地域の防災関係者のトレーニング用として「クロスロード」などをご紹介しました。「クロスロード新聞」の読者のみなさまが応援して大きく育ててくださった2つの手法がいかにか好評を博したかは、写真を見ていただければ一目瞭然ですね！

「ダック」は、パワーポイント（あれ？パワポに映っているのは……呉の林国夫さんだ！）と実物で概略をご紹介した後（写真1）、すぐに幼稚園庭で先生たちとデモンストラーションとなりました。ファシリテータのRisyeさん

とデモ演技役の黒崎さんが大活躍。私（矢守）は、カメラマンに終始したのでした。ご覧のように、先生方は全員ノリノリで（写真2）、そのうちのお一方などは、私たちが共同作成を提案した「メラピ版ダック」（火砕流や土石流、土砂採掘に来るダンプカーに関する交通安全、森林での害虫対策などのコンテンツを提案しています）のアイデアを、早速イラストにしてくれました（写真3）。ジョグジャの方、みんな、歌や踊りが大好きみたいです。

「クロスロード」は、不肖私がファシリテータとなって、ガジャマダ大学のスタッフの方を中心としたメンバーでプレーしました。神戸編や市民編からピックアップした問題を数問プレーしました。海外の方に「クロスロード」をプレーしていただく機会は、ドイツ、オーストリア、イギリス、イタリア、ロシア、フィリピン、インド、イラン、ネパール、台湾、エルサルバドル、コスタリカなど、これまでもたくさんあったのですが、今回は特に盛り上がった気がします。中でも、津波避難の問題（例の「おばあさんをまず見に行く？」の問題）で、チームリーダーの方（ベテランの教授）が、「逆に、お前たちがおばあちゃんに背負ってもらうことになるぞ」と、若手の運動不足を指摘して笑いをとっていたのが印象的でした（写真4）。こちらも、現地の方と共同作業で、「クロスロード：メラピ版」を制作していく計画です。

そういうわけで、「ダック」にとっても「クロスロード」にとっても、実り豊かな調査旅行になりました。みなさま、ありがとうございました。



←写真1
写真2→



写真3→



←
写真4

こんなところに心理学(24)：相手の怒りのおさめ方

クロスロードをご愛用のファシリテータのみなさんは、日常のお仕事でも住民をはじめとするいろいろな方に接する機会が多いのではないのでしょうか？その中に、みなさんが誠実に接しているにもかかわらず、怒ってしまわれたり、気分を害されたりする方もあるかもしれません。防災の研修会などでも、参加者同士の意見が合わず、けんかに近い状態になることもあるでしょう。今回はそういう人がいるとき、相手の怒りのおさめ方について、ご紹介します。もちろん、「こうやれば大丈夫」という決定版はないのですが、いくつかヒントになるような成果が心理学にはあります。

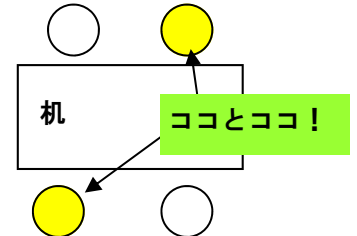
まず、こちらが悪いときにはお詫びをすることになりますが、言葉遣いのポイントは前回ご紹介しましたね。今回は、それ以外の「宥和情報」(mitigating information:ミティゲイティング・インフォメーション)という手法をご紹介しましょう。宥和情報というのは、謝る本人からではなく、第三者から与えられる情報で、もともとは、攻撃行動の研究から生まれたことばです。攻撃を行ったことが悪意からではない、故意ではないという情報を伝えることで、怒りがおさまる効果があるとされています。最近の例ですが、泥酔時の行動のために謹慎をしていたタレントの謝罪会見の時、謝罪している本人の隣にいた弁護士が、「洋服がきちんとたたまれていたようだ」という話をされました。この発言があったために、会見を見ていた視聴者の中には、「泥酔していて自宅と誤解したのではないか(公園ではなく、自宅で服を脱いだつもりだった)」という推論をされた方も多かったのではないかと思います。本人が言うと言いつきに聞こえますが、第三者が言うことで、非常に効果を持つのです。ただ、この宥和情報は、相手が怒り出してから伝えるのではあまり効果がなく、事前に伝える方が効果的であることが知られています。「うちの町の学校の耐震補強はどうなっているんだ！」と叫ぶ人が出てくる前に、「実は今、

町長はインフル対策で血圧が上がっていて」と、そっと伝えておきましょう。

相手に冷静になってもらう方法もあります。でも、怒っている相手に「冷静に」と言っても、さらに怒りを買うだけです。そうではなく、自分が冷静でない状態になっていることを自覚してもらいましょう。そのためには、自分への意識を高めてもらう(専門的には「客体的自己知覚」といいます)方法があります。平たく言えば、自分に注意を向けてもらって、自分の行動(この場合は怒りですね)の不適切さに気づいてもらうやり方です。代表的には、鏡を使う、ビデオで撮影する(カメラを向けるだけでもOK)、自分の声の録音テープを聞かせる、などの方法があります。中でも鏡を使う方法はよく使われていて、さりげなく、目に入るところに自分の姿が映るようにしておくのです。自殺の多い所に鏡をおいたり、お店で万引き防止のために鏡をおく例もありますね。ちらりとでも鏡に映った姿をみて、自殺を思いとどまったり、万引きを思いとどまったり、自分を客観的に見るができるようになるのです。けんかになりそうな会場には、あるいは、対応窓口には、そっと鏡をスタンバイしておきましょう。

さらに、相手との距離の取り方や座席の取り方、視線の投げかけ方も、上手にやれば効果があることがわかっています。たとえば、座席の座り方としては、真正面に座るのではなく、斜めに座るようにする方が、対立が起こるような場面では効果的であることが知られています(図参照)。

もちろん、相手を怒らせないことが、なんといっても一番なのですが、ここでご紹介したテクニック、万策尽きたら試してください。



配席図

高知県防災キャラクター◎やなせたかし

苦情対応の配席	<p>今日じしまんが、私たちの日ごろの防災啓発のあり方について厳しい意見を言いにくるんだって</p>  <p>ヘルパちゃん</p>	<p>じしまん、すぐ怒鳴るからなあ</p>  <p>たいさくくん</p> <p>腹を立てると、テーブルをグラグラ揺すったり、乱暴するし・・・気鬱だなあ</p>	<p>おいらも同じテーブルに着きたくないぞお</p>   <p>対立が起こりそうなときは、斜めの席がいいと聞いたわ</p>	<p>「配席図」作成会議にて</p>  <p>じしまん席</p> <p>テーブル</p> <p>ここ希望</p> <p>みんな知ッテイタノカ・・・</p>
---------	--	--	--	--

ソナーター(12)：あなたに必要なものは？

いまの私は、「市民目線の防災」「草の根の防災」という観点から一般の方を対象にお話させていただくのがメインの仕事ですが、依頼主である行政機関の担当者、あるいは主催する事務局から注文されるのは、「すぐに役立つ情報を、できるだけたくさん、具体的に話してほしい」ということです。その気持ちはわかりますが、元々「わがこと」と思っていない多くの市民の方々に、限られた時間の中でそれらを伝えるのは至難のことで。例えば、「備えるべき防災用品を教えて」という要望が寄せられます。

私が基本的なものの一覧を作って配布すると、「あれは要らないのか?」「これはどうか?」という質問(ときに苦情)が必ず出ます。そういうことを繰り返して、いま私が準備する「防災資機材一覧」は大きく「防災資機材と言われるもの」「非常持出品と言われるもの」「非常備蓄品と言われるもの」の3つに分け、A4の紙に10.5ポイントの文字でぎっしりと書き込んだものになりました。エライ先生が監修したモノの本に掲載されているものをベースに、私がいくつかを付け加えて作成したものです。

そんな「一覧」を配布すると、満足そうに見入る人がいる一方で、「えーっ、これ全部準備しなければいけないの?」という反応を示す人もいます。「これを全部揃えたら1トントラック1台に積み切れませんよ」というのが私の答えです。

この「一覧」に私が付け加えたもので、質問の多いものをいくつか紹介しましょう。

まず「ほうき、ちりとり、粘着テープ、ダンボール箱」です。多くの方が「これが防災用品?」と不思議そうにされますが、地震で食器棚からガラス製のコップや食器類が落ちて割れますから、それを片づけないことには家の中を歩くこともできません。停電していて掃除機は使えませんから、割れ物の片づけには必需品だと思

ます。戸建ての住宅ならば「ほうき、ちりとり」はあるでしょうが、最近のマンション居住者宅にはこれが意外とないのです。「粘着テープ」は細かな破片を接着させるため、「ダンボール箱」は割れたガラス類を入れるのに使います。

非常持出品として、私は「キャッシュカード」も掲げています。どの「モノの本」にも持ち出すべき貴重品として「現金、預貯金通帳、印鑑、免許証、権利証書、健康保険証…」などが出ています。私が防災に関わるようになって40年以上になりますが、この「品揃え」はまったく変わりません。通帳や印鑑は大切なものですから持って避難するのは当然でしょうが、いまの時代、通帳と印鑑を持って銀行へ行く人は少ないはず。普通はキャッシュカードでしょう。それなのに、「モノの本」に載っている一覧は時代を反映していない(携帯電話などもほとんど入っていない)のが不思議です。

私が付け加えた中で、怪訝そうな反応があるのが「(なくてはならない)ぬいぐるみ等」です。これは説明が必要でしょう。

実は、私の娘がまだ小さかった頃のことです。誕生祝いにいただいたベビー服に“おまけ”で粗末なクマのぬいぐるみが添えられていたのですが、娘はなぜかその“おまけ”がお気に入りでした。寝るときにはそのクマちゃんを握りしめて寝るのです。クマちゃんがないと安心して寝ないのです。ですから、泊まりがけで出かけるときも、そのクマちゃんだけは忘れずに持っていきました。そんなことが、小学校へ入学するころまで続きました。つまり、娘にとっては、粗末なクマのぬいぐるみが「なくてはならない非常持出品」だったのです。

「防災」への備えが他人と一緒にだと安心する人が多いのですが、何を備えるかは個々人で違って当たり前です。

さて、「ソナーター」のみなさんは何を備えますか?
(市民防災研究所 細川顕司さん)

宥和情報 高知県防災キャラクター◎やなせたかし

