

“要望と提案と意見”そして“クレーム”

明日の午後に生徒総会が開催されます。生徒総会は、生徒会最大かつ最も大切な会議です。ここで決まったことは、これからの皆さんの生活に反映されることとなります。

そこで、今回は、まず、“要望”と“提案”について考えたいと思います。

“要望”は、自分が願っている事の実現を求めて、強く期待すること。簡単に言うと相手に求めることです。一方“提案”は、人に対して自分の考えを出すこと。ようするに自分のアイデアを述べることです。“要望”に関して気を付けなくてはいけないことは、“要望”ばかりになりすぎないことです。上に書いたように“要望”は相手に求めることなので、こればかりになると、相手に要求ばかりして、あなたは何をしますか？ あなたは、何をしてくれるのか？となってしまいます。一方、“提案”するときには気を付けておくことは、自分の考えのメリット、デメリットをきちんと理解しておくことです。そうしないと、いくらいい提案をしても1つ質問で返され、答えが自分がないと、そこでその提案は終わってしまいます。今週の生徒総会、皆さんからどのような“要望”と“提案”がでてくるのか楽しみです。

次に要望と提案とは別に“意見”というものがあります。“意見”は、自分の考え、心に思うことです。意見は、自分の考えを言葉で表明することなので、要望や提案と違って、相手に回答を求めないものです。ただ、意見で気を付けなくてはいけないのは、意見に自分の感情が大部分をしめたり、自分の都合しか入らなくなると、それは意見ではなく、“クレーム”になってしまいます。“クレーム”は、意見、提案、要望と違って、その言っている人の都合でしか考えられていないものなので、聞き手を不快にさせ、一般的には迷惑行為として扱われています。酷いときは、聞き手を病気や死に追い込んだりすることもある大変危険な行為でもあります。ネットの誹謗中傷とよく似ています。最近では、カスハラ（カスタマーハラスメント）もよく話題に上がります。具体的には、電話での長時間の拘束（30分以上は完全なカスハラだそうです）、不当な要求の繰り返し、脅迫的な態度などがあるそうです。いい大人がみっともないですね。

生徒総会をはじめ、皆さんにはこれから大小多くの話し合う場や自分の考えたアイデアを説明する機会（プレゼン）を何度も経験すると思います。その際、“要望”と“提案”と“意見”の意味を理解し、使い分け、建設的な話し合い、しっかりとした考えを伝えられる人になってほしいと思います。間違っても、“クレーム”を言う人、“クレーマー”と呼ばれることのないようにしてください。ちなみに先日の東京の立川で小学校に大人の男性2名が、児童の母親からの指示で学校に乱入し、教員の暴行をした件などは、カスハラを超えて完全な犯罪行為です。言ったもん勝ち、ごね得、は、外から見ていると恥ずかしくなりますね。皆さんにはそういう大人になってほしくないから心から思っています。