

心を温めてくれた一杯のラーメン

一段と冷え込む季節を迎え、温かいものが食べたくなるこの頃である。そんなある日、帰宅途中に、とあるラーメン店に入り、厨房が見えるカウンター席に腰をかけた。そこから眺めると大小様々な鍋から湯気があがり、魚介やニンニクの香りが漂い、食欲が増すのである。そして、店主が忙しそうにラーメンを次から次へと調理している。どうやら、店主（以下、Aさん）とアルバイト（以下、Bさん）の店員2人でお店を切り盛りしているようである。私は、注文したラーメンがくるまでしばらく、店内の様子を観察してみた。

観察を始めて、間もなくすると店内奥のテーブル席の客がBさんを大きな声で呼び出した。その客とBさんのやりとりを聞いていると、どうやらBさんがその客から誤って注文をとり、誤った商品を提供したことで、その客は激怒しているようである。結局、その客は、商品に一切、手をつけずに返金をしてもらって、その店を去った。

客とのやりとりを終えて、Bさんが厨房に戻るとAさんは穏やかに「いやな思いをさせてしまったな。どうした？」とBさんに問う。するとBさんは「注文を客から聞く時、同時並行で他の席の後片付けをしていたり、他の客からの注文もあったりして頭がいっぱいで間違えて注文をとってしまった」と答える。その後、少し間をおいて、Aさんは「そうだったのか。では、次に同じような状況になったらどのように対応する？」とBさんに問う。Bさんは、「どんなに忙しくても、まずは、注文をとる時、客の言葉にしっかりと耳を傾け、注文内容を繰り返して確認します」と答える。間髪を入れずにAさんは「よし、わかった。期待している。大丈夫だ。」と笑顔で声をかけた。

もしかするとAさんでなく、他の人がAさんと同じような状況に立たされたならば、忙しさのあまりにBさんに対して「何をやっているんだ!」と叱責したかもしれない。そうすれば、Bさんも叱責されたことのみが印象に残り、その後の指導は心に響かなかったかもしれない。しかし、Aさんは、はじめに「いやな思いをさせてしまったな。どうした？」とBさんの気持ちに寄り添い、状況を聞き、「次に同じような状況になったらどのように対応する？」と丁寧に問い、Bさんの考えを受け入れている。こういう丁寧なやりとりが人を成長させるのではないかと考える。このことは、学校現場でも言えよう。日頃の教師と児童生徒との関係性、声のかけ方の工夫等、改めて感じたのである。

外は冷え込むが、この日に食べた一杯のラーメンは心と体を温めてくれた。

(S・A)