続続 文は人なり —1—

新米課長だった僕のこと

この春、僕は57歳で区役所を早期退職して、論文セミナーと文章研修を行う会社を設立した。在職中の思い出といえば、この紙面からあふれ出るほどあるのだが、一つだけご紹介させていただきたいと思う。

管理職として最初に赴任したのは区画整理課だった。愛着のある土地や建物の移転が伴うため、地権者の意思が賛成・反対に分かれやすく、合意形成が極めて難しいのが土地区画整理事業だ。家屋の移転には同意しているものの希望どおりの移転先とならず不満を抱いている地権者もおり、区画整理課長として着任した4月1日、僕はその洗礼を受けることになる。

区画整理事務所の玄関先に、朝からにぎやかな声が響いている。「課長が変わったらしいな。新しい課長を出せ！」。ベテラン係長が必死でなだめているが、訪ねてきた地権者は興奮状態。その言い分はこうだ。「もっと違う土地をよこせ！」。退職金で夢のマイホームを建てたのは数年前、やっと手に入れた終のすみかを奪われた揚げ句、反りが合わない人の隣に移転しなければならないなんて我慢できない。彼は声を荒らげて、そう主張している。

区画整理にも種類がある。地権者で構成される組合が事業を行う方式と行政が施行者となる方式。この地区では後者を採用していた。当然、地権者の感情のはけ口は行政となるため、担当職員の苦労は相当なものだった。結局、着任初日は面談室に4時間以上も缶詰状態。その地権者の主張にひたすら耳を傾けることとなった。

翌日。今度は他の地権者が区画整理事務所を訪ねてきた。「区画整理には反対だ！」。彼の主張も極めて明確で、決してブレることはない。しかし、思いがけない言葉が彼の口から飛び出した。有名な占い師がいて、その占い師から移転に応じると不吉なことが起こる」と忠告されたというのだ。彼にとって占い師は神様のような存在。愛車のナンバープレートの数字まで決めてもらったらしく、その崇拝ぶりはすさまじかった。行政の入り込む余地などないとは思いながらも、占い師に会わせてくれと僕は彼に強く迫った。

バーナム効果と対峙する

バーナム効果という心理学用語がある。例えば、占い師が一般的な特徴や誰にでも当てはまるあいまいな説明をしている場合でも、自分のことを言い当てられたように勘違いしてしまい「それ　私！」「すごい　当たってる！」と思ってしまうような人間心理をいう。相手との心理的な距離が縮まって心を許し、普段は人に話さないような身の回りの出来事や自分の悩み事を打ち明けてしまうこともあるらしい。信頼感の高い人や権威がある人からのバーナム効果はより顕著になると言われており、この占い師も信者は多いのだとか。

しかし、このまま移転を拒み続けると、法令の効力が発生する日から彼の土地の所有権は区に移り、住み続けるには土地の使用料が発生することになる。占いに運命を委ねるのではなく、自らの意思に忠実になるべきだと説得を試みる僕だったが、取り付く島もない。結局、彼の崇拝する占い師に新米課長の僕なんかが会うことはできず、移転は断固拒否された。自分に不都合な情報は受け流し、都合の良い情報だけを受け取ってしまうという悪循環。彼はそこから抜け出すことができず、崇拝する占い師に翻弄されていた。今、振り返れば、新米課長だった僕に、バーナム効果について考える良い機会を与えてくれたのが彼だ。

人間は、自分のことを理解してくれる相手に対して警戒心がなくなり、その人に共感したり妄信したりしやすくなる傾向にある。区画整理だけでなく、その後に経験した再開発の現場でも地権者ではないのに反対派のリーダーがいたりしてバーナム効果との闘いには随分苦労したが、最終的には1対1。個を尊重し、胸襟を開いてひざ詰めの議論ができるかどうか。

幼少期を過ごした愛着のある家。今は亡き家族のこだわりが入った家。財産に対する思いは人それぞれだが、まちづくりの効果や目的を真摯（しんし）に語り、地権者に期待感と安心感を抱いてもらうための努力を怠ると合意形成は進まない。行政職員が「公共の福祉」を唱えるのは簡単だ。そして、法令に基づき淡々と処理することもできる。しかし、新米課長の僕が学んだように個を尊重するという行政職員としての矜持（きょうじ）を忘れることがあってはならないのかもしれない。当時を回想してみると、現場で学んだ最も大切なことは、そのことだったように思う。

（文章よくなる株式会社代表取締役　工藤勝己）

工藤勝己氏による「文は人なり」。満を持して、三度目の登場です。ご期待ください。（編集部）

くどう・かつみ＝1989年葛飾区入庁。都庁派遣、特別区人事委事務局主査、区画整理課長、道路建設課長、都市整備部参事、総務部参事、総合庁舎整備担当部長などを経て、4月から現職。在職中は昇任試験の論文採点、実務研修「文章の磨き方」の講師を務める。技術士（建設部門・総合技術監理部門）、土地区画整理士。著書に『一発OK！　誰もが納得！公務員の伝わる文章教室』『一発で受かる！最短で書ける！昇任試験　合格論文の極意』（いずれも学陽書房）など。