

## 三商レポート

### 第六十二話 「困りごと」と「悩みごと」

相続フラザ花小金井（株）三商 内藤 雄

〒187-0003 小平市花小金井南町1-14-24 ☎042-467-2103

<http://www.souzokusoudan.net> E-mail sansyo@trust.ocn.ne.jp

相談には、「困りごと」と「悩みごと」があります。この区別が大切なときがあります。

#### 「困りごと」

例えば、①「忙しいけど人手が足りなくて困っている。」こんな時は、友人やボランティアや人材派遣の手助けが解決につながります。

②「トイレの水漏れや自動車の故障で困っている。」水道設備屋さんや自動車修理屋さんが専門技術で直してくれます。

③「法律や年金のことが分からず困っている。」弁護士さんや社会保険労務士さんの専門知識が頼りになります。

このように「困りごと」は、人の手助けや専門家の技術や知識を借りて解決できます。専門家といわれる人の主な活躍の場がここに 있습니다。

#### 「悩みごと」

例えば、①「将来を考え転職しようか悩んでいる。」

②「今つき合っている彼(彼女)と結婚しようか悩んでいる。」

③「30年連れ添ってきた夫(妻)と離婚しようか悩んでいる。」

この場合の答えは、本人の心の中にあります。本人が気づいて自ら答えを見つけます。本来その力を持っています。今は何かの障害があって答えがわからないのです。そこで、相談を受けた人はしっかりと本人の話を聴きます。本人を尊重し、本人が自ら答えを出せるように支援します。相談を受けた人が、「転職しなさい」「結婚しなさい」「離婚はやめなさい」と答えを提示しても、本人は納得できないし、受け容れがたく、不満が残ります。

相続の場面ではどうでしょうか。

例えば、①「税金の計算・相続登記の手続き・相続放棄のやり方がわからない。」

②「兄弟姉妹が財産分けをめぐるもめている。」

③「先妻の子と後妻との感情的な問題がある。」など。

相続の相談では、「困りごと」と「悩みごと」が混在し複雑にからみあっています。

ところが、「困りごと」と「悩みごと」を区別しないで、全て自分で答えを出し解決しようとする「自称フ口」がいます。依頼者のために「何とかしてあげたい」という熱意からすることもあります。「とまあえず解決しなければ報酬につながらない」との思いからすることもあります。1を聞いて10を知ったつもりで思い込み、動き出します。依頼者の心の中まで理解しようとせずに、自分の知識・体験・価値観の枠の中で答えを出してしまいます。そのため依頼者の納得は得られません。他の相続人に会うこともなく書面を送りつけることもあります。会ったとしても、その人の人柄や考え方を理解しようとせずに交渉・説得を始めたいします。ここからトラブルやクレームが生じます。

相続にかかわる「フ口」であっても、できることとできないことがあります。できたとしても、やってはいけないこともあります。特に、争いになっている場合は直接かかわってはいけません。ここは弁護士さんの分野です。

この「困りごと」と「悩みごと」の区別をどのようにして感じたらよいでしょうか。それには、しっかりと話を聴くことです。本気で聴きます。言葉の背後にある心までも理解しようとして聴きます。表情や態度にも注意を向けます。すると「この人は本気で私の話を聴いてくれている」と伝わります。そこに信頼関係が生まれます。悩みを抱えた人は、安心して自分自身を語り始めます。批判せずに受け容れてくれると、次第に自分自身の言葉に耳を傾けるようになっていきます。やがて自分自身の気持ちに気づいていきます。人は変化し成長します。ここに聴くこと(「傾聴」)の意味があります。その結果、「本当はこうしたい」「こうなるといい」と自分で答えを見つけます。しかし、どのような方法で実現したらよいのかが分からないことがあります。「悩みごと」が「困りごと」に変わります。相続のフ口が自分の知識・知恵を生かす出番はここからです。

同時に、こうした聴き方により相談を受けた人は精度の高い情報を得ることもできます。それにより、この相談内容は「困りごと」か「悩みごと」か、紛争性はないか、最適な具体的支援策は何かを見極めることもできます。

この傾聴の姿勢は、依頼者に対してだけでなく他の相続人に対しても必要です。これにより他の相続人とも信頼関係を築くことができます。調整役としてかかわることを受け容れてもらうことができます。そして、「私はこうしてほしい」「こうなるといい」と答えを出してくれます。批判されずに話を聞いてくれて、自分の気持ちを語り尽くことができると、「譲る心」が芽生えてきます。

相続人全員から「悩みごと」の答えを聴くことができたなら、いよいよフ口としての知識と経験を生かす出番が始まります。

(2009年8月1日)

～いつも「三商レポート」をお読みいただきありがとうございます。～