

# 悩む管理職・教師 救いたい

関根・苦情・クレーム対応アドバイザー 都内で対応力向上セミナー

保護者からの苦情・クレームに悩む管理職・教職員を少しでも減らしたい。そんな思いから苦情・クレーム対応アドバイザーの関根眞一さんは、昨年からの「教師のための苦情・クレーム対応力向上セミナー」を開いている。今年8月に都内で開いたセミナーでは、苦情対応の基礎・基本を伝えるだけでなく、ワークショップを取り入れ、より良い対応策を多面的に考える場を用意した。講師は関根さんと小林正幸・東京学芸大学教授、野田正人・立命館大学教授の3人が務めた。

## ワークショップで事例分析



グループでの議論の進め方を説明する小林教授(右端)

小林教授のテーマは「保護者とながら教師のコミュニケーション術」。冒頭で「苦情対応の基本」や「教育現場と民間企業等の苦情の違い」について説明した後、事例分析を行った。

事例は、中学校の春の体育祭で生徒間のトラブルが発生し、保護者から、「子どもがじめられているのでは」といった苦情

が寄せられるようになったという。被害を受けたとされる生徒は幼いころから周囲とのトラブルが多く、保護者もそれに対して周知から奇異な目で見られていた。

これについて、子どもと保護者の気持ちを「自分のこと」として考え、今後の対応策を探っていた。

最初にペアで考えを出し合い、8人程度のグループで課題解決策を再検討。議論では、自身が開発に携わった「12のプロセスカード」を活用した。

「話し合う」「決める」「発表」「スバイ」「もう一回」「ルール」「キャラ」「仲間」「応援演説」「ちやぶを返す」「胸騒ぎ」の12種類。カードを引

## コミュニケーション術学び 保護者との向き合い方熟考

て出てきた内容をペアで議論や行動をしていく。例えば、「キャラ」は参加者のキャラを設定し、その立場か

「台返し」は、今まで出てきた対応策をいったんひっくり返して思考する。これらを重ねる中で、視野が広がり、発想の幅も広がる。この手法は電通総研の「アクティブラーニング」の「アクティブラーニング」が作成した「研究所」が作成したもので、小林教授は共同研究者。電通の社内会議をモチーフにしており、他の研修等でも活用できるようにした。

野田教授のテーマは「保護者とのスレはどこのから来るのか」。学校の迅速さ、管理職や同僚からの支援の重要性が生じるのは、相手が間違っているという考えにとらわれている、「同じものを見ているつもりで、違うものを見ている」場合などをあためて実感した。「教師の対応力の未熟さと自分本位の考えで行動していることがよく分かった」などの感想が寄せられた。

小林教授のテーマは「保護者とながら教師のコミュニケーション術」。冒頭で「苦情対応の基本」や「教育現場と民間企業等の苦情の違い」について説明した後、事例分析を行った。事例は、中学校の春の体育祭で生徒間のトラブルが発生し、保護者から、「子どもがじめられているのでは」といった苦情が寄せられるようになったという。被害を受けたとされる生徒は幼いころから周囲とのトラブルが多く、保護者もそれに対して周知から奇異な目で見られていた。これについて、子どもと保護者の気持ちを「自分のこと」として考え、今後の対応策を探っていた。最初にペアで考えを出し合い、8人程度のグループで課題解決策を再検討。議論では、自身が開発に携わった「12のプロセスカード」を活用した。カードを引