## 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

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

# ワークショップで事例分析

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

じめられているのでは 者から、「子どもがい ラブルが発生し、保護 の体育祭で生徒間のト 事例は、中学校の春 台返し」「胸騒ぎ」の

が寄せられるようにな れていた。 りから奇異な目で見ら のトラブルが多く、保 を受けたとされる生徒 ったというもの。被害 護者もそれに対して周 は幼いころから周囲と これについて、子ど

ド」を活用した。 自身が開発に携わった を再検討。議論では、 グループで課題解決策 出し合い、8人程度の 探っていった。 12のプロセスカー 話し合う「決める 発表」「スパイ」 カードは「考える」 最初にペアで考えを ら意見を出す。「スパ

## 学 シ E 者 の向き 熟考 台 V 万 1

考え、今後の対応策を もと保護者の気持ちを 自分のこと」として 保護

ラ」は参加者のキャラ を設定し、その立場か スに議論や行動をして いく。例えば、「キャ て出てきた内容をベー する。これらを重ねる 中で、視野が広がり、 てきた対応策をいった 台返し」は、今まで出 んひっくり返して思考 れ」は、児童虐待や発 付けるようなことはし 達障害が原因になって てはならないとした。 また、子どもの「荒

活用できるようにし う研究所」が作成した 会議をモチーフにして もので、小林教授は共 の「アクティプラーニ 発想の幅も広がる。 おり、他の研修等でも 同研究者。電通の社内 ングこんなのどうだろ この手法は電通総研 「新・モンスターペアレ を指摘した。 図っていく重要性など ず、関係機関と連携を 利益」を考え、放置せ い、「子どもの最善の スメントをしっかり行 が生じたときは、アセ いることもあり、課題 関根さんのテーマは

分析。同じ視点を持て の意見を一方的に押し ていない段階で、教師 見ている」場合などと 間違っているという考 こから来るのか」。学 つもりで、違うものを えにとらわれている、 が生じるのは、相手が 校と保護者の間にずれ 同じものを見ている 保護者とのズレはど 野田教授のテーマは もを育てていく大切さ えで行動していること 未熟さと自分本位の考 た」「教師の対応力の をあらためて実感し 向き合い、一緒に子ど 性一などを語った。 同僚からの支援の重要 有の迅速さ、管理職や の意識の変容や情報共 ここ十数年間の保護者 虚な気持ちで保護者と がよく分かった」など ント問題への対応」で、 受講者からは、「謙

## グループでの議論の進め方を 説明する小林教授(右端) ないか」といった苦情

12種類。カードを引い

の感想が寄せられた。

「応援演説」「ちゃぶ

を見に行く。「ちゃぶ まとめた対応策や考え

キャラ」「仲間」

もう一回「ルール」

イ」は他のグループが