教育ジャーナル　2月号

Gakken 子どもたちの喜びを第一に考える教師のための　2018年12月28日発行・発売 第57巻第11号 毎月1日発行・発売

The Journal of Education

教育ジャーナル

2019 2

■【特集】がんばれ! 公立校!!／平成30年度研究会発表

今、学校が力を注いで
取り組んでいることとは？

各地の研究発表会リポート第1回
教育ジャーナリスト　渡辺 研

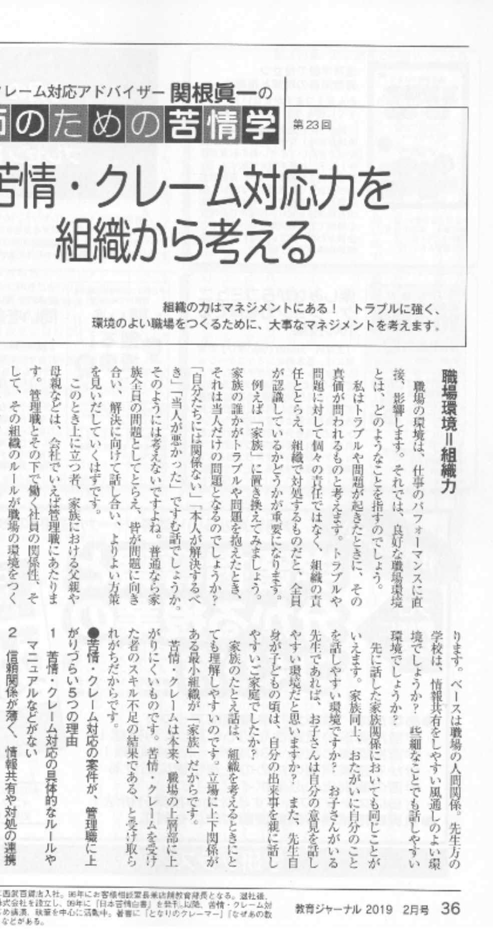
【第２特集】幼児教育と学校スペシャル

子どもと自分自身のための
愛のメッセージ

神奈川県綾瀬市の「親子の対話の時間」（その２）
教育ジャーナリスト　渡辺 研

【ことほぎ集涯】
橋本 正明

http://gakkokyoiku.gakken.co.jp/



●苦情・クレーム対応アドバイザー **関根眞一**の

教師のための苦情学

第23回

苦情・クレーム対応力を組織から考える

組織の力はマネジメントにある！　トラブルに強く、
環境のよい職場をつくるために、大事なマネジメントを考えます。

職場環境＝組織力

職場の環境は、仕事のパフォーマンスに直接、影響します。それでは、良好な職場環境とは、どのようなことを指すのでしょう。

私はトラブルや問題が起きたときに、その真価が問われるものと考えます。トラブルや問題に対して個々の責任ではなく、組織の責任ととらえ、組織で対処するものだと、全員が認識しているかどうかが重要になります。

例えば「家族」に置き換えてみましょう。家族の誰かがトラブルや問題を抱えたとき、それは当人だけの問題となるのでしょうか？「自分たちには関係ない」「本人が解決するべき」「当人が悪かった」ですむ話でしょうか。そのようには考えないですよね。普通なら家族全員の問題としてとらえ、皆が問題に向き合い、解決に向けて話し合い、よりよい方策を見いだしていくはずです。

このとき上に立つ者、家族における父親や母親などは、会社でいえば管理職にあたります。管理職とその下で働く社員の関係性、そして、その組織のルールが職場の環境をつくり出します。つまり、職場環境は管理職の影響が最も大きく、善し悪しを左右することを自覚していただきたいと思います。

が大きく

組織があ

ります。ベースは職場の人間関係。先生方の学校は、情報共有をしやすい風通しのよい環境でしょうか？　些細なことでも話しやすい環境でしょうか？

先に話した家族関係においても同じことがいえます。家族同士、おたがいに自分のことを話しやすい環境ですか？　お子さんがいる先生であれば、お子さんは自分の意見を話しやすい環境だと思いますか？　また、先生自身が子どもの頃は、自分の出来事を親に話しやすいご家庭でしたか？

家族のたとえ話は、組織を考えるときにとても理解しやすいのです。立場に上下関係がある最小組織が「家族」だからです。

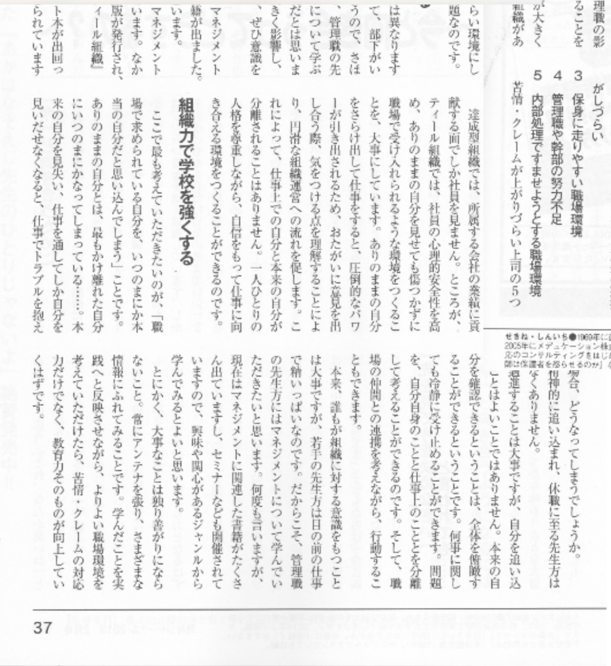
苦情・クレームは本来、職場の上層部に上がりにくいものです。苦情・クレームを受けた者のスキル不足の結果である、と受け取られがちだからです。

●苦情・クレーム対応の案件が、管理職に上がりづらい5つの理由

1　苦情・クレーム対応の具体的なルールやマニュアルなどがない
2　信頼関係が薄く、情報共有や対処の連携がしづらい
3　保身に走りやすい職場環境
4　管理職や幹部の努力不足
5　内部処理ですませようとする職場環境

苦情・クレームが上がりづらい上司の5つ

せきね・しんいち●1969年に西武百貨店入社。96年にお客様相談室長兼店舗教育部長となる。退社後、2005年にメデュケーション株式会社を設立し、09年に『日本苦情白書』を発刊。以降、苦情・クレーム対応のコンサルティングをはじめ講演、執筆を中心に活動中。著書に『となりのクレーマー』『なぜあの教師は保護者を怒らせるのか』などがある。



らい環境にし

題なのです。

は異なります

て、部下がい

うので、さは

、管理職の先

について学ぶ

だとは思いま

きく影響し、

、ぜひ意識を

マネジメント

籍が出ました。

います。

マネジメント

います。なか

販が発行され、

ィール組織」

ト本が出回っ

られています

達成型組織では、所属する会社の業績に貢献する面でしか社員を見ません。ところが、ティール組織では、社員の心理的安全性を高め、ありのままの自分を見せても傷つかずに職場で受け入れられるような環境をつくることを、大事にしています。ありのままの自分をさらけ出して仕事をすると、圧倒的なパワーが引き出されるため、おたがいに意見を出し合う際、気をつける点を理解することにより、円滑な組織運営への流れを促します。これによって、仕事上での自分と本来の自分が分離されることはありません。一人ひとりの人格を尊重しながら、自信をもって仕事に向き合える環境をつくることができるのです。

組織力で学校を強くする

ここで最も考えていただきたいのが、「職場で求められている自分を、いつのまにか本当の自分だと思い込んでしまう」ことです。ありのままの自分とは、最もかけ離れた自分にいつのまにかなってしまっている……。本来の自分を見失い、仕事を通してしか自分を見いだせなくなると、仕事でトラブルを抱え

場合、どうなってしまうでしょうか。精神的に追い込まれ、休職に至る先生方は

なくありません。

邁進することは大事ですが、自分を追い込むことはよいことではありません。本来の自分を確認できるということは、全体を俯瞰することができるということです。何事に関しても冷静に受け止めることができます。問題を、自分自身のことと仕事上のことを分離して考えることができるのです。そして、職場の仲間との連携を考えながら、行動することもできます。

本来、誰もが組織に対する意識をもつことは大事ですが、若手の先生方は目の前の仕事で精いっぱいなのです。だからこそ、管理職の先生方にはマネジメントについて学んでいただきたいと思います。何度も言いますが、現在はマネジメントに関連した書籍がたくさん出ていますし、セミナーなども開催されていますので、興味や関心があるジャンルから学んでみるとよいと思います。

とにかく、大事なことは独り善がりにならないこと。常にアンテナを張り、さまざまな情報にふれてみることです。学んだことを実践へと反映させながら、よりよい職場環境を考えていただけたら、苦情・クレームの対応力だけでなく、教育力そのものが向上していくはずです。