

危機管理の手法を保護者対応に生かす。

「A君と違う部屋に変えてもらえませんか」

修学旅行を間近に控えたある日、B君の父親が学校に駆け込んだ。素行が悪いと評判のA君と同室になり、部屋割りの変更を求めたのだ。

「子ども同士で決めたことなので」と、腕を組みながら答える担任教師。「変えてくれるのですか」と尋ねる親に向かって、「ですから」。親が「校長に代わってもらえますか」と声を張り上げると、素っ気なく答えた。「校長はいません」。

八王子実践高校(東京都)での講習会の場面。講師で招かれた「学校リスクマネジメント推進機構」の宮下賢路代表が、保護者を演じた。悪い教師になりきった同校教員は、あえて言葉を遮ったり責任逃れをしたりするよう、事前に指示されていた。宮下代表は、危



教育ルネサンス No.1219 親と向き合う 5

対応力学び 真意酌む

危機管理のコンサルタント業務に携わった経験を生かし、全国の幼稚園から大学まで幅広く初期対応の研修を開催している。

クレーム対応の基本について

ハイブリットの法則 1件の重大事故の背景には、29件の軽い事故と、事故には至らない300件の小さなミスがあるとする安全工学上の経験則。医療や航空など分野では、軽微なミスを集めた「ヒヤリ・ハット事例」を分析したりして、事故やトラブルの防止に役立っている。



保護者役の宮下代表(中央)と教師役の教員による寸劇を、真剣な表情で見る教職員たち(1月20日、東京・八王子市の八王子実践高校で)

て、①誠実に謝る②話を聴く③言い訳をしない――を掲げ、「まず相手の感情を抑えることが大切」と宮下代表は説く。典型的な例が、電車が遅れた時のアナウンス。原因

が鉄道会社にあるのか分からなくても、「迷惑をかけた事実」を認めて謝罪し、利用者の怒りを抑えるようにする。また、重大事故の発生確率を示す「ハイブリットの法則

その中で、苦情の原因について、「どちらの配慮不足」と答えた割合は、8業種の平均が50%だったのに対し、教育では31%と最も低かった。一方、相手の「勘違い」「いちゃもん」の合計は、8業種中、最高の43%。保護者の苦情を、最初から無理難題と受け止めやすい学校の傾向が浮き彫りになった。

①を引き合いに出し、「保護者との対応でも、言い訳や問題の放置など、クレームにつながりやすい小さなミスを減らすことが重要」という。他業種で当然のことが、なぜ、学校では難しいのか。

「権威ある存在に見られてきた先生は、謝るのに慣れていない。一方で、親の意識は高まっている。学校に託すのは、お金よりも重要な子ども。企業の商品やサービスと比べて求める真剣さが違うのに、その世の中の流れに学校がついていけない場合が多い」と宮下代表はみている。

「となりのクレマー」な

この著書がある関根真一さん(59)は、大手百貨店の元社員。「お客様相談室」で数多くの苦情に対応してきた経験から、昨年7月、「日本苦情白書」を刊行した。教育、行政、福祉、病院、金融などの8業種の計5059人を対象に実施した全国調査をまとめたものだ。

まず耳を傾けることで、苦情が無理難題ではなくなる。(大谷秀樹、写真も)

※ この記事・写真等は、読売新聞社の許諾を得て転載しています。