

# 「モンスター親」対応実習

「先生、息子のサトルが来月の修学旅行で、あのヤマダ君と同じ部屋になっていいですか。どういふことなんですか？」

昨年末、東京都内にある日本ウェルネス高校と系列の日本ウェルネススポーツ専門学校の教師二十数人を対象に行

## 「許す心」

5

### 「寛容」も訓練次第

いい」と、研修に招かれた「学校リスクマネジメント推進機構」代表の宮下賢路さんから指摘される一幕も。

「モンスターペアレントと呼ばれる保護者の理不尽な要求への対応に困るケースが幼稚園から大学まで幅広く増え、研修依頼はこの一年で数

われた「保護者クレーム対応」の研修会。素行が悪いとされる生徒と、自分の子どもが、修学旅行で一緒の部屋割りになったという想定で、苦情を言う保護者役と教師が面談する模擬演習が行われた。

「ここに違う部屋にして」「けんかになったら責任とってくれるのか」「仲良しのケイスケ君と同じ部屋にして」

十件に急増したと宮下さん。この日の研修に参加した教師からも「欠席した日数分の学費を割り引いてくれと真顔で言ってくる保護者もいる」など戸惑いの声が聞かれた。

理不尽な要求には毅然とした態度をとるのは当然だが、「その前に、明らかに相手が間違っている場合、あえて指摘せず、寛容に受けとめる。相手の態度を許して怒りの受け皿を作ってあげる人間関係も大切」と宮下さんは強調する。だが、学校側の正当性ばかりを主張し、さらにこじらせてしまう教師が目立つという。



保護者からのクレーム対応を学ぶ研修会で、保護者役の宮下さん(左)に詰め寄られ、着席を促す教師。相手に報復の気持ちを抱かせない冷静な対応が必要だという＝菅野靖撮影

## くらし 家庭

介さん(理論社会学)は話す。自分が寛容になっても、相手かかわらず、リスクばかり心配してしまうという。

「互いに相手を許せる関係をふんだんから築いておけば、災害などの非常時に助け合うこともできる。失敗しても、損害が低いレベルの『許し』を実生活で何度も試し、経験値を上げていくことが必要なのではないか」と鈴木さん。

「孫の誕生ケーキのロウソクが一本足りなかった」という苦情を受けた販売先が足りないロウソクを購入者の自宅に持って行って謝罪したが、許してもらえなかった。

そんな事例を引き合いに、「本人が怒ったのは、ロウソクの数よりも、孫の前で恥をかかされ、自尊心を傷つけられたから。それを推し量る心がなければダメなのです」と話すのは、企業の苦情対応担当者でつくる「消費者関連専

40歳代主婦。20歳代で結婚し2人の子どもの間に恵まれました。数年前には家を新築。お金もそこそこあり、幸せな結婚生活のはずいぶんですが、最近、なぜか夫に愛情を感じなくなり悩んでいます。夫の日常的な行動のひとつひとつにイライラします。私は申先苦しいです。

### 夫愛せない

「今のうちに幸せな暮らしができるのは夫のおかげ」と感謝の気持ちを持って優しく夫に接したいのですが、できません。頭ではわか

いるくらいです。それが、夫を愛せなくなってきた原因のひとつなのではないか。

「寛容とは、相手の怒りを認めて心中を引き出すこと。その方法は、マニュアルではなく、実社会の中で経験を重ねていくしかない」。柴田さんはそう強調している。

※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。

「読売新聞社の著作物について」 <http://www.yomiuri.co.jp/policy/copyright/>