



平成29年度

# 教育研究所だより

No.12



「人おこし」

平成29年9月14日発信

〒987-0511 登米市迫町佐沼字袋向150-1

Tel 0220-22-8029(相談専用22-8125) FAX 22-9114

HPアドレス <http://www.tome-avc.jp/rese/>

この夏に低温で心配された稲も、今のところ順調に育っているようで安心しています。もう少しすると、もっと黄金色になっていくのでしょうか。私が小さい頃は、イナゴがたくさんいて、学校行事で「イナゴ取り」がありました。最近イナゴの姿を見ることはめっきり減ってきました。トンボも以前ほど多くないようです。なんか寂しい気がします。

## 第3回カウンセリング研修会

9月8日(金)第3回カウンセリング研修会が行われました。講師は宮城県総合教育センター教育相談班次長の河田 裕先生です。今回の研修会は、これまで2回受講した方々のほかに、登米市の主任児童委員5名も是非この研修を受けたいということで参加しました。

「苦情・クレーム対応の技法と実際」と題して、実例をあげながらどのように対応していけばよいのかを分かりやすく教えていただきました。

また、最後には3回とも受講された先生方に修了証も交付されました。



研修は苦情・クレームの理解として苦情・クレームの背景、見方、予防、初期対応について、また、演習では3つの例をあげながら、対応のよかった点、問題点などについて考えていくという内容でした。

概要は以下の通りです。

### <苦情・クレームの背景>

#### 1 保護者の問題

・原因は他所 ・氷山の一角 ・不満蓄積 ・ストレス発散 ・心の問題 ・過度の学校依存 等

#### 2 社会的背景

・保護者の高学歴化 ・少子化 ・問題行動の学習化 ・公務員に対する批判的見方の進展 ・ストレス社会 ・学校問題の露呈 等

#### 3 学校の問題

・専門意識が強すぎる ・隠匿姿勢の残存 ・閉鎖性 ・人の話を聞けない、聞かない教師 ・問題を過小評価 ・変化についていけない学校文化 ・誤り下手 ・まともすぎる 等

### <苦情・クレームの見方>

◇本当に伝えたいこと(本物の訴え)はストレートに表現されないことが多い。(心理的事実)

◇保護者や地域住民の学校へ対する思いや願い、期待が込められている場合がある。



苦情の奥にある、本物の訴えを押し量る

### <苦情・クレームの予防>

#### 1 要望を日常的に把握する

・学校、学級運営や教育活動について保護者や地域住民に積極的に説明する  
・アンケート、懇談

#### 2 信頼関係の構築

・どのように指導したか ・どのように伝わったか

#### 3 速やかに対応する

・「誠意」=「スピード感」

### <苦情・クレームへの初期対応>

#### 1 対応の心構え

・感情的にならない ・誠実に対応 ・たらいまわしにしない  
・その場しのぎを言わない ・曖昧なことを言ったり過度に期待をもたせたりしない ・一貫性をもつ ・チームで対応する

#### 2 相手の話をよく聴く

・相手をよりよく理解する ・よりよい関係を築く ・相手の気持ちを楽にしてもらう ・ストレスを解消してもらう  
・相手の立場に立つ(受容・共感) ・奥にある本物の訴えを押し量る

#### 3 教育相談で用いるカウンセリングの基本技法

・言語的技法(つながる言葉がけ、傾聴、受容、支持、繰り返す、感情の伝え返し、明確化、質問、自己決定を促す)

・非言語的技法(姿勢、視線、表情、うなずき、声のトーン・強弱、呼吸合わせ)

### <初期対応の演習>~DVDを見ながら~

【演習1】「うちの子の成績に納得がいかない！」

【演習2】「近隣住民が高額の賠償金を請求」

【演習3】「執拗なクレームで若手教員が窮地に」

※それぞれのケースにおける対応のよかった点、問題点についてグループごとに話し合う

### <参加者の感想から>

★クレーム対応演習はDVDの内容が具体的で、どう対応したらよいか真剣に考えさせられました。また、クレームをもらわないように普段から保護者・子どもとのパイプを太くしておくよう努力したい。

★いざというときに、この研修のことを思い出せるよう、心に止めておきたい。

★心理的事実を大事にしながら対応したいと思った。苦情の奥にある、本物の訴えを感じ取れるように心がけたい。

★日頃からチームで解決することが大切と言われているが、今日の研修で改めて何事も一人で抱えず支え合うことが一番大切だと感じた。

★実際、自分も経験するかもしれない内容だったので、身に付けたことを忘れずに活用できればと思う。