

コーチングの手法 をどう取り入れるか

杉本良明

コーチング実践会代表

困った保護者とは

困った保護者の筆頭格は、何と云っても、自分の子供の言うことを百パーセント真に受けて学校に怒鳴り込んでくる人です。

生徒間でいざこざがあった、生徒と教師の間でいざこざがあった、という時、通常教師が注意したり、叱ったりして指導します。

しかし、子供がこのことを親に言う場合、中立的客観的であることはまずあり得ません。親の怒りを恐れて、だいたい自分に都合の良いことしか言わないわけです。つまり親は一面的で歪曲された情報を真実だ、と思い込みます。その結果、保護者のクレームが発生するわけです。

コーチングの「承認」とは

この状況下ではコーチングの「承認」というスキルが一番役に立つと考えます。コーチングで「承認」と言えばほめること、だと思っている人が多いです。しかし、これは誤りで、本当は単に「相

手の感情を肯定すること」なのです。

苦情処理係に学ぶ

苦情処理係という仕事があります。つまりお客のクレームを一手に引き受ける仕事です。

苦情処理の鉄則は、「お客の感情を肯定する」ということです。理由はどうあれ、お客が嫌な思いをしたのは、そのお客にとって事実であるからです。しかし、だからと言ってお客の見解に同意する必要もなければ、お客の要求を受け入れる必要もありません。承認と同意は全くの別物です。

たとえば、「購入後1週間のパソコンがたち上らなかった、交換してほしい」という苦情があったとします。

「なるほど、1週間前にお買い上げいただいたパソコンがたち上らなかった、ということですね。お忙しいところご迷惑をおかけいたしました。まことに申し訳ございません」

というふうに、相手のクレームをそのまま復唱(おうむ返し)すれば、それで立派な承認です。しかし、交換に

るかどうかは全く別問題です。

まず承認する。で、感情面のガス抜きが十分終わった時点で、理性的な話に入る。そうしてお客からの目一杯の譲歩を引き出すわけです。

たとえば修理品をお客の負担で持ち込んでもらう、あるいは修理ができるまで待つてもらおう、といったことです。こうしたお客の協力は苦情処理によって引き出せるものです。これぐらいのことは誰でもわかっています。

困った保護者には

困った保護者の対応は基本的には苦情処理と同じです。目指すところは、

- ・ 保護者が感情モードなのを理性モードに持ち込む
- ・ その上で実情を理解してもらう

これだけのことです。学校で問題なのは、相手がお客ではなく、生徒の保護者で、こちらが教師である、という特殊事情です。生徒の保護者をお客扱いするのは抵抗があります。またお客様

まとめると

- ・ 困った保護者には、苦情処理係のつもりで割り切って対応する。
- ・ 承認→折衝の流れで話に臨む。

単に承認が折衝の前に来るだけです。世間の多くの問題はいきなり折衝(つまり反論するからうまくいかない、というわけです。全ての会話を承認からスタートする、ただし同意する必要はない、このポイントがわかっているれば、こまごましたテクニクは知らずとも立派にコーチングは可能なのです。これを困った保護者の対応に応用した、というわけです。

ただいかにうまく対応しようとも、相手の保護者が百パーセント納得するなどということは普通ありません。しかし、相手がそれほど納得できなくても、こちらに「目置いてくれて、一応の人間関係ができれば対応は十分成功と言えるでしょう。

困った保護者への対応 =さすが!といわれる方法に学ぶ

いする必要ありませんが、相手の感情を肯定する、という作業は絶対に必要です。いきなり反論したりしたのでは、理性モードに持ち込むなどできるわけがありません。最悪なのは相手の感情の爆発に対して、こちらも感情の爆発で応戦する、ということ。これは全てが台無しになってしまいます。たとえば、「友だちと喧嘩したのにウチの子だけが叱られた。ひどいではないか」という苦情があったとします。「なるほど、〇〇君だけが叱られて、ひどいじゃないか、というお話ですね。お騒がせしております」

というふうに、相手のクレームをそのまま復唱(おうむ返し)すれば、それで立派な承認です。しかし、相手の主張に同意するかどうかは全く別問題なのです。

まず承認する。で、感情面のガス抜きが十分終わった時点で、理性的な話に入る。そうして保護者からの目一杯の理解を引き出すわけです。

相手の感情を肯定するためには下手に出なければならず、忍耐が必要で、損

まとめ

な役回りという想いは強いことと思えますが、あえてプライドは捨てましょう。「相手の感情を肯定する」という苦情処理のやり方は、相手から最大限の譲歩を引き出し、相手に思うように動いてもらう、という点からは一番得で、一番賢明なやり方なのです。ただ注意すべきは教師という立場上、簡単に謝ってはダメということです。民間の苦情処理係は、「お騒がせして申し訳ございません」と言いますが、教師の場合は「お騒がせします」程度が適当です。

では「相手の感情を肯定する」のに教師がいつも使えて、副作用ゼロの承認は何でしょうか。

「お気持ちはわかります」これなら相手の意見を肯定するときも否定するときも使えます。いかなる交渉や折衝の冒頭で、「お気持ちはわかります」と言えば、話はスムーズに開始します。そして以降何度となく、この文句を繰り返しても嫌味はありません。