



学校の先生限定！

「クレーマー被害から、
あなたをガッチリ守りま
す！」

” 無料お試し編 ”

門星 治

お願い

本編執筆前に、みなさまのご意見をお聞きしたく思い、無料体験編を作成してみました。
構成は、基本的に本編を意識して執筆しています。

①興味・関心度

②期待度

③ご意見・感想など。

よろしく願いいたします。

あなたのクレーマー判別能力をチェックしましょう。

あなたのクレーマー判別能力を調べます。

それでは今から、全部で15問の質問をしていきます。（※無料体験編では3問のみ掲載しています。）

すべての質問に対して「Yes」または「No」で答えていってください。

※今のあなたの「主観」で判断して答えてくださいね。

それではやり方を説明します。

①まず最初に、1ページに1問ずつ、全部で15問の質問が出てきます。それぞれの質問に対して

「クレームだ」と思ったら「Yes」。

「クレームじゃない」と思ったら「No」をチェックしていってください。

②次に「Yes」の数をⅠ・Ⅱ・Ⅲ・Ⅳ毎に合計してください。（※無料体験版ではⅠの項目のみ掲載しています。）

→以上で作業は終了です。

Ⅰ・Ⅱ・Ⅲ・Ⅳそれぞれの得点があなたの持ち点です。それでは結果判定のページへ進みましょう！

（※無料体験編では割愛しています。）

それでは、ページをめくってさっそく始めましょう！

第1問

～クレーマー弁別能力を判定～

第1問 (給食費・諸費など未納) 義務教育はタダや!

これってクレーム?・・・「Yes」 「No」

クレームだと思ったら「Yes」に○。クレームじゃないと思ったら「No」に○をつけてください。

次の問題へ→

第2問

～クレーマー弁別能力を判定～

第2問 去年の担任（顧問）の指導方法の方がウチの子に合っている。なぜまねしないのか？

これってクレーム？・・・「Yes」 「No」

クレームだと思ったら「Yes」に○。クレームじゃないと思ったら「No」に○をつけてください。
。

次の問題へ→

第3問

～クレーマー弁別能力を判定～

第3問 (頭髪) 私 (親) が認めているんです。あなた (教師) に指図される気はありません。

これってクレーム? . . . 「Yes」 「No」

クレームだと思ったら「Yes」に○。クレームじゃないと思ったら「No」に○をつけてください。

次の問題へ→

第1問の答え

これってクレーム？・・・「Yes」？ 「No」？

第1問：（給食費・諸費など未納）義務教育はタダや！

答えは→「NO」 クレームではありません。

※解説は次のページで→

第1問の解説

これってクレーム?・・・「Yes」? 「No」?解説編

第1問(給食費・諸費など未納)義務教育はタダや!

※解説

→この設問は簡単ですね。「義務教育無償」はあくまでも「授業料」に関しての話です。無知故の勇み足ですから、プライドを傷つけないように、丁寧に納得させてあげましょう。

第2問の答え

これってクレーム？・・・「Yes」？ 「No」？

第2問：去年の担任（顧問）の指導方法の方がウチの子に合っている。なぜまねしないのか？

答えは→「NO」 クレームではありません。

※解説は次のページで→

第2問の解説

これってクレーム？・・・「Yes」？ 「No」？解説編

第2問去年の担任（顧問）の指導方法の方がウチの子に合っている。なぜまねしないのか？

※解説

→この設問は簡単でしたね。きっと成績が下がるなど、親にとって気がかりな出来事があったのでしょう。邪険に扱わず「（具体的に）どのような点でそう思われますか？」と尋ねてみれば、意外に今後の参考になる話が聞けるかも知れませんよ。

第3問の答え

これってクレーム?・・・「Yes」? 「No」?

第3問：（頭髪）私（親）が認めているんです。あなた（教師）に指図される気はありません。

答えは→「NO」 クレームではありません。

※解説は次のページで→

第3問の解説

これってクレーム？・・・「Yes」？ 「No」？解説編

第3問（頭髪）私（親）が認めているんです。あなた（教師）に指図される気はありません。

※解説

→「個性」と「エゴ」を混同しているタイプですね。どこの社会に「親が認めて」通用する所がありますか？しかしこのような保護者を納得させるのは、それなりの対応能力が要求されますね。焦らず頑張ってください。

※時々「子どもの人権」などと間違った理解で自己主張を貫こうとする場合もあるようです。

あなたのクレーマー判別能力は？

お試し編の3問だけでは、クレーマー判定能力をタイプ別に分けることは不可能なのですが、本編15問では、特徴別に以下の5つのグループに分類して、それぞれのタイプについて長所・短所を明確化し、弱点補強のアドバイスをしていきます！

- ①包容力溢れる「くまタイプ」
- ②白黒はっきりの「ぱんだタイプ」
- ③人なつっこい「いぬタイプ」
- ④涼しい顔して仕事をこなす「あひるタイプ」
- ⑤少々の事では動じない「らいおんタイプ」

本書の基本コンセプトは「対処では間に合わない。予防こそ今取るべき対策」と捉え、「**攻撃（予防）は最大の防御なり**」をモットーとし展開していきます！

第1問に対する具体的な対応例

これってクレーム？・・・「Yes」？ 「No」？ 具体的な対応編

第1問：（給食費・諸費など未納）義務教育はタダや！

※具体的な対応例

→憲法で無償を保障されているのは「授業料」であることを、プライドを傷つけないように慎重に伝えましょう。また、親のエゴが子どものいじめの原因になる可能性も伝えましょう。

第2問に対する具体的な対応例

これってクレーム？・・・「Yes」？ 「No」？ 具体的な対応編

第2問：去年の担任（顧問）の指導方法の方がウチの子に合っている。なぜまねしないのか？

※具体的な対応例

→思い切って感謝の意を示し、「具体的に教えていただけませんか？」と話を切り返してみましよう。タイミングを見計らって、保護者の教育観などに迫ることができれば、お互いも理解も深まると思われます。

第3問に対する具体的な対応例

これってクレーム？・・・「Yes」？ 「No」？ 具体的な対応編

第3問：（頭髪）私（親）が認めているんです。あなた（教師）に指図される気はありません。

※具体的な対応例

→「学校は、勉強するだけではなく、家庭から社会への練習をする場でもあるのです」と前置きをし、「あなたも社会人ですから分かると思いますが、一般社会では親が認めたからと言って、通用するというものではありませんよね。」などと、「学校」は「家庭」とは違う点に焦点化させながら根気強く話をしましょう。

※決して納得させようとまでしてはいけませんよ！（その必要はありません）

質問内容 15 項目の構成

本編 15 項目は

第 1 項目

→対応可能クレーム（価値観の違い）・・・対応能力が問われます！

第 2 項目

→対応不可能クレーム（傾聴は必要）・・・現実的には対応不可能。

第 3 項目

→対応不要クレーム（金品要求）・・・長引くようなら専門機関へ連絡を！

外 4 項目

→相談・要望（対応は必然）・・・対応能力次第でクレーム化することも。

から構成されています。

※ちなみに 15 項目バージョンは短縮版で、膨大なデータを元に因子分析され、構成されたフルバージョンは質問項目が多く、実用的ではないとの判断から、本書では本編におきましても短縮版 15 項目を採用しております。

クレーマー予防研修の中から厳選した「9つのポイント」

企業ではクレーマーに対する「対応マニュアル」のみならず、当たり前のように「予防マニュアル」が存在しています。

今回はその中から、教育界でも使えそうな内容を厳選し9つのポイントにまとめて紹介します。

※無料お試し編では3つのポイントを紹介します。

第1条

「管理職を頼らない！」

→内容に関しては本編にて。

第2条

「優柔不断な答えを出すべからず！」

→内容に関しては本編にて。

第3条

「納得させようとするべからず！」

→内容に関しては本編にて。

第4条

第4条からは本編の方をご覧ください。

電話対応心得「7つのポイント」

クレームの中でも対応が難しく、誤解の生じやすいのが電話によるもの。

そこで。

「電話対応における7つのポイント」を紹介しましょう。

※無料お試し編では3つのポイントを紹介します。

其の1

其の1・・・相手に名前を聞くとき

「恐れ入りますが、お名前をお伺いできますか？」

→「どちら様」は古い。

→「どなた様」は気持ちを逆なでする。

其の2

其の2・・・繰り返して内容を確認するとき

「それでは繰り返して申し上げます。」

→「復唱」といっても、何デスカ？な方も結構おられます。

其の3

其の3・・・聞かれた事にすぐ答えられないとき。

「後ほどご連絡させていただいてもよろしいでしょうか。」

→「即答＝誠実な対応」とは限りません。

素朴なギモンに答えます

今さら人に聞けない・・・

クレーマー対応に限らず、保護者対応に関する素朴なギモン。

この機会に聞いちゃいましょう！

※無料お試し編では厳選項目を3つ紹介します。

謝罪すると不利になる？

謝罪すると不利になるの???

あっさり非を認めるのはどうか？と言う意見もあると思いますが・・・

答えは「NO」です。

この「申し訳ございません」は、こちらの非を認めているのではなく、
不愉快な思いを与えた事に対してのお詫びであるに過ぎません。

勝手に録音記録を取っても良いの？

勝手に録音記録を取っても良いの???

クレーマーから学校にかかってきた電話の内容は、学校が無断で録音することができます。もし、相手が「電話録音は、プライバシーの侵害である」などと言ってきたならば・・・

→学校としては、「学校として記録を残すために録音しています」「お申し出になられた内容を正確に理解するために、録音させていただきます」などと申し述べて、一方的に録音して構わないのです。

「誠意を見せろ」と言われたら？

「誠意を見せろ」と言われたら???

☆抽象的な問いかけや要求に応える必要は一切ありません。

↓

「誠意とは具体的にどういうものでしょうか。学校（担任）といたしましては、法的責任があると確認できた場合に、それに応じた責任を負うことが誠意だと考えております」

などと対応すればよいのです。

実際の判例を例にクレームなのか？正当な要求なのか？

→本編では判決理由も添えて、紹介・解説していきます。

法的知識に乏しく、残念ながら判断に自信が持てない先生も多いようです。
本編では、必要最低限の法的知識を具体例を元に紹介・解説していきます！

年代別教育界を襲った問題の傾向と対策

近年の、教育界を襲った数々に問題から傾向を探ろう！

近年の教育界。振り返ることで見えてくるものとは・・・

本編では、1980年代まで遡ってKey Wordを中心におさらいしていきます。

※そこから見えてくる次の課題とは？

ざっくり復習「発達障害」

保護者の理解は偏っている場合が多い・・・

「発達障害」に関して『ざっくり』と復習しておきましょう。

本編ではAD/HD・アスペルガーなどの発達障害に加え、チック症や場面緘黙症などをオマケで解説していきます。

- ・ 学校生活における問題点は？
- ・ 努力によりどの程度健常児との差がなくなるのか？
- ・ 障害（症状）はなくなるのか？
- ・ 有効な薬はあるの？
- ・ 知的遅滞はあるの？
- ・ 先天性なの？後天性なの？

以上6項目を中心にざっくりと回答・解説していきます。

あなたのストレスレベルをチェックしましょう。

あなたの「心の状態」を振り返ってみましょう。

～笑顔で毎日を過ごせていますか？～

本編では、あなたが日頃の職務の中で経験したり、感じたりしている事について「主観的に考えて判断」し、19の質問に答えていただきます。

その結果とチェックシート1の結果から判明したクレーマー判別タイプを合わせ、今の心の危険度と、予防法・対処法を実践的に紹介していきます。

※無料お試し編では3問を紹介します。

第1問

あなたの「心の状態」を振り返ってみましょう。

～笑顔で毎日を過ごせていますか？～

第1問：何度も同じ苦情を持ち込まれたことがある。

ある人は「Yes」に○。

ない人は「No」に○をつけてください。

回答できたら、次の問題へ→

第2問

あなたの「心の状態」を振り返ってみましょう。

～笑顔で毎日を過ごせていますか？～

第2問：一方的な言い分や誤解をもとに攻撃されたことがある。

ある人は「Yes」に○。

ない人は「No」に○をつけてください。

回答できたら、次の問題へ→

第3問

あなたの「心の状態」を振り返ってみましょう。

～笑顔で毎日を過ごせていますか？～

第3問：執拗に抗議を繰り返されたことがある。

ある人は「Yes」に○。

ない人は「No」に○をつけてください。

回答できたら、次の問題へ→

ストレスレベルと判別能力タイプから見えてくるものとは？

こころは移ろいやすいモノ。今のあなたの心の状態を今のあなたのスキルに照らし合わせて状態を診断！+満足度チェック！！

本編では

チェックシート1

チェックシート2の結果を総合的に分析し、専門的にアドバイスしていきますよ。

ストレスについて

ストレスは必ずしも身体に悪いものとは限らない！！

もしかして…

ストレスがなくなればいいと思いませんか？

本編では、ストレスと上手に付き合ういろんなテクニックを紹介していきます。

付き合い方次第でストレスは、あなたの『パワーの源』に変身しますよ！！

ストレスコントロール～実践編 其の1～

本編では・・・

ストレスコントロール～実践編～の中で、リラクゼーションに関する技法を、紹介・解説していきます。

ストレスコントロール～実践編 其の2～

本編では・・・

ストレスコントロール～実践編～の中で、適度な緊張状態を見つける技法を、紹介・解説していきます。