

Stop！ハラスメント

「しない・させない・ゆるさない」 by ハラスメント防止委員会

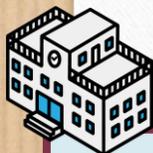
2024.7.16

No.23

「カスタマーハラスメント」について考える

「カスタマーハラスメント」はますますエスカレートしており、企業としても従業員の安全・安心や人権のためにきちんと対処方針を打ち出す動きが出始めました。今回は桑原知子氏のスクールカウンセリングの本からのご紹介です。ある校長先生からの相談 = 「難しい保護者への対応」へのお答えです。

「教室で生かすカウンセリング・アプローチ」から



私は小学校の校長をしています。今一番困っているのが、毎日のように校長室に文句を言いこられる保護者の方への対応です。いわゆる「モンスターペアレント」と言うんでしょうか……。どうすれば納得していただけるのか、とても困っています。

相手のことを「いやだなあ〜」と思って、なんとか早く（うまく）「処理」しようという態度で臨むと、まずはうまくいかないということです。早く処理するつもりがかえって長引きます。

相手は「人間」なのですし、それを自分の思いどおりにねじまげるなどできません。

ご自分にできる「限界」をよくわきまえたうえで、「ここまで」という枠を決められることが大切だと思います。

いろいろな批判に対しては、具体的にそれぞれについて「反論」というのは不毛だという気がします。

相手の方がおっしゃりたいのは、実はその具体的な「△△をした」ということへの批判ではないのです。保護者からこういう批判を受けると、校長先生は、まるで身動きができないような、理不尽だというような、怒りや無念さがまじったなんともいえない気持ちになりますよね。実は、クレームを繰り返して言われる保護者の方というのは、このような「身動きができない」「理不尽」なお気持ちをずっと抱いておられて、それを訴えたいのだけれど、うまく伝えられず、「批判」という形で表現されているのだと思います。相手と同じ気持ちにさせることで、「直接的に」伝えておられるのです。

本当にたいへんだとは思いますが、**枠を設定したうえで、相手のことを「嫌い」にならないようにするにはどのようにすればいいのか**、お考えいただければ・・・と思います。

桑原知子
元京都大学教授
臨床心理士

教室で生かす
カウンセリング・アプローチ

Tomoko Kuwabara
桑原知子

ハラスメント防止委員会 事務局（人事部：佐藤・鷺野）

☎:080-1621-8866（鷺野） ✉:washino@kouzenkai.or.jp