

「全少」を日本一研究する指導者による提案

# ZENSHOに 挑戦しよう!



第83回

養正館館長 渡辺貴斗

## 理不尽な要求をしてくる親たち(その7)

### ★保護者のご意見・要求 10 タイプ

日頃、保護者からのご意見を拝聴することがありますが、「道場のことを考えた善意のご提案」から「自分の子供のことしか考えない無理難題要求」まで千差万別です。長らく教育の第一線で保護者対応の窓口を務められてきた、日本学校教育相談学会名誉会長でもある嶋崎政男先生は、著書『困った親への対応 こんなとき、どうする?』で、“保護者のご意見・要求”を10に分類されています。これを学校から道場に場面を移して考えていきたいと思います。

#### 1. 問題指摘型 (善意の提案)

クレームというより、損得勘定なく本心から道場のことを考えて善処を提案するタイプです。道場にとっては、応援団ともいえる心強い存在です。以下、実際にあったご指摘です。

- ①道場が契約していない駐車場の区画に停めている保護者がいますよ。道場名の入ったプレートを掛けてはいかがでしょうか?
- ②お迎えの車が渋滞していて、近所の方が外に出てきて、車をにらんでいましたよ。
- ③道場の掃除は夜中にルンバを仕掛けておくと便利ですよ。
- ④道場でWiFiが使えるようにするといろいろなことができますよ。

#### 2. 関係保持型 (依存して要求)

取るに足りないささいなことでも、まるで日常の挨拶のように、何度も意見を言ってくる保護者です。悪くいえば道場に依存、良くいえば道場が見逃しがちな落ち度を漏れなく教えてくれる貴重な存在ともいえます。内容は薄く、雑談に近いことも多いです。

#### 3. 神経質型 (敏感に要求)

頻繁に指導者に意見を言い、小さな不平・不満が多く、内容はネガティブです。誰も気にしないようなことにも敏感に反応します。神経質型は、審査前に基本や形の改善すべき点を2、3アドバイスすると、「今回の審査は受けません」「向いていないので、空手を辞めます」など驚くような反応をします。

#### 4. 自己愛型

社会的に地位の高い職業に就いているお父さんに多いです。周囲から一目おかれ、プライドが高いため、自分の意見は当然通ると考えています。初めは紳士的に意見を言ってきましたが、軽くあしらわれたり、自分の意見が採用されないと、一気に激高して攻撃してきます。こちらも、相手がいくらフレンドリーだからといって、それに合わせて礼を欠くのは禁物です。いつも、平身低頭を務めなくてはなりません。

#### 5. 子どもベッタリ型 (溺愛型)

道場ではこのタイプの保護者が比較的多いでしょう。溺愛・過保護のタイプで、自分の子どものことになると周りが見えなくなり、冷静な判断ができなくなります。

実際にあったことですが、審査会で、ある子が何度も形を間違えて不合格となりました。審査会のあとに、その保護者から以下のような連絡がありました。「4人で並んで形の審査をやったとき、うちの息子はなぜ外国人の子の隣だったんですか? 落ち着かず、キョロキョロ隣を見て間違えてしまったじゃないですか!」25年くらい前の、まだ金髪の外国人が珍しかった頃の話です。「じゃあ、外国人

の隣になるのは、他の子だったらいいんですか？  
生年月日順で並んで審査するので、そんなこと言われても」と思いました。「しっかり準備していれば隣が誰だろうと気が散るはずがない！ウチの子が悪いんです。次はしっかり準備して何が起きても動じないくらいに練習してから受審します」のように考えてほしいものです。

## 6. 利得追求型

デパートなどの商品にしつこくクレームをつけ、デパート側から金品による示談を提案させる悪質なタイプです。金品目的なので、道場の保護者にはいりませんね。

## 7. 欲求不満解消型

会社でうまくいかない、金銭問題、夫婦関係で悩んでいる、などの個人的な不満を、自分より弱者（学校や空手の先生）にぶつけて欲求不満を解消しようとするタイプです。いつも偉そうな空手の先生を言い負かしてやった、と快感を覚えます。上司に怒鳴られ、不当に解雇され、やり場のない不満、劣等感を、絶対に反論してこない人にぶつけます。コンビニ店員、校長先生などに土下座させるタイプです。

## 8. 愉快犯型

自分のクレームに、相手が戸惑い、困っている姿を見て楽しむタイプです。

## 9. 理解不能型（混乱型）

クレーム自体が空手と関係なく、心の問題・病気が疑われる人です。15年くらい前に、「掃除機の使

い方が分からない」、「主人が会社で不倫していると思う」などを、週1回くらいの頻度で電話してくるお母さんがいました（毎回、丁寧に話を聞きました。が、今思うと専門家に任せるべきでした）。

## 10. 無クレーム型（泣き寝入り型）

文句があるのに、何も言っていない人です。このタイプが一番怖い、見逃すことのできないタイプです。常にアンテナを張って、「声なき声（沈黙の訴え）」に、こちらから気づいてあげる努力が必要です。

## ★不寛容な社会によるイライラ

社会が不寛容になり、保護者のみなさんも生き辛い世の中で頑張っているらしいです。そのイライラのはけ口として、口答えしてこない弱者である学校や空手の先生に、イライラをぶつけてくるのです（コワモテの空手の先生には言えないでしょう）。よって、モンスターペアレントと煙たがるのではなく、そういった背景を理解して、まずは話をしっかり聞いてあげよう、という歩み寄りの精神が必要ですね。

### PROFILE

■渡辺貴斗 TAKATO WATANABE

1968年4月20日生まれ。7歳から父である館長から空手の手ほどきを受ける。児童心理学や成功哲学を研究して子どもたちの「心をつくる」指導法に切り替え、2013年5名、2014年・2015年7名、2016年5名、2017年9名、2018年・2019年5名を全少入賞させ、一道場での全国最多入賞を連続で記録する。道場経営でも、一道場で350名を超える大躍進を続ける。



空手道場 養正館 / 静岡県沼津市本田町 11-12

## Column どうやって道場生 350名に増やしたか？ その 32

### ■弱者の戦略 5 接近戦（一人ひとりと向き合う）

引き続き、弱者が強者に勝つための具体的な戦略を考えていきましょう。

よく聞く話ですが、生徒数の多い道場は、入会者も多いですが、退会者も多い傾向にあります。穴が開いているバケツに、構わず水を入れていくような感じです。それでも、強者の道場は経済力もあり、マーケティングの規模が大きいので、人数は高い水準で維持されます。

では、強者の道場で退会者が多いのはなぜでしょうか？それは、人数が多くて、一人ひとりに指導者の目が届いていないことが考えられます。子供たちは承認欲求が満たされることで、楽しいと感じます。どんなに真面目に稽古していても指導者が忙しそうで声をかけてくれない、名前をしっかりと覚えてもらえずいつも「おい

と呼ばれている、など雑な扱いを受けていたら、子供たちのやる気はなくなります（強者の中でも「スーパー強者」の道場は、そのあたりは逆にどの道場よりもしっかりとできています）。

そこで、弱者は生徒数が少ないことをチャンスと考え、一人ひとりとじっくりと向き合い、懇切丁寧に細かく指導するようにします。休憩時には学校での悩み事を聞いてあげることもできるでしょう。このように、入会者をただ増やすのではなく、在道場生の満足度を高めることが重要となってきます。

そして、もうひとつ大事な点は、保護者とのコミュニケーションを行うということです。毎月「道場通信」を発行する、定期的に保護者と面談する、送迎時に保護者と会話するよう努める、などで、保護者の不満は解消され、親近感が増し、満足度は高まります。弱者は、一人ひとりの距離を縮め、時間や労力をかけられるところが強者に勝るメリットとなりますので、いったん入会した親子が長期で在籍してもらうよう工夫することも大事ですね。