

「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77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1)

★自己中心的で理不尽な要求

空手指導駆け出しの頃の話です。夜9時に稽古が終わって自宅に戻ると、よく清美先生が保護者からのクレームに電話対応していました。自分の子供が選手に選ばれない、強化練習に呼ばれなかった、休み時間に他の子に叩かれた、などといった電話が当時はよくありました。

その中から、小学3年生の息子A君と年長の娘を持つ、あるお母さんのエピソードをご紹介します。そのお母さんは、A君の同級生やA君の妹が選手コースに選ばれて名簿に載り、強化練習に呼ばれたのに、A君だけが名簿に載っていないことに対して、電話で激しく不満をまくし立ててきました。なぜ選ばれなかったのかは、「本人にそこまでのやる気がない」、「試合に出るレベルに達していない」、「選手コースに行けるかどうかは私たち指導者が決める」、「強化練習に参加しても困るのは本人である」など、ご説明しました。しかしながらどうしてもそのお母さんは納得できず、話が平行線のまま、私は電話を一旦切りました。

★すべて受け入れてみる

その晩、どうやってあのお母さんを説得しようかと考えましたが、よい案は一向に浮かびません。ふと考え方を180度変え、全部受け入れてみたらどうだろう、と考えました。しかしながら、受け入れるとなると、選手名簿に載っていないA君が強化練習に参加していたら、他の保護者は不思議に思うはず

です。そこで、“A君には年長の妹の面倒を見てほしい”という名目で、お手伝いとして指導補助を私から依頼したことにする案を思いつきました。この提案をお母さんにしたところ、とても感謝してくれて、お兄ちゃんも妹の面倒を見ながらですが、強化練習に無事参加することができました。まず受け入れ、その後で知恵をしばればなんとかなるものだと、ひとつ学びました。

それからは、同様の電話があった場合、反論するのをやめ、すべて受け入れ聞き役に回っています。つまり、こちらの都合や、利益になることは一切言わないようにする、ということです。

「そんなにやる気があったなんて本当に嬉しいです。ぜひ選手コースに入って強化練習に来てほしいです。ですけども、今の状態で選手コースに行くとなんか本人が困ると思います。かなりレベルの高いことをやっていますので、1人だけついていけないと、とても困るのではないのでしょうか。考えただけでも本当に可哀そうですね。それでは、バッサイ大の順番を全部覚えられたら参加できるということにしましょう。毎回、稽古の合間の休憩時間などに見ますので、家で練習してきてください。やる気が出てきてくれて、本当にうれしいな」と言うのです。この言い方でどんなお母さんも必ず納得してくれます(あとで本人に「本当に強化練習に来たいの?」と聞くと「いや!行きたくない!」などと答え、お母さんが一人で空回りしていることが少なくありませんが)。

★子どもの成長を一番に考える同志である

いきなり門前払いで却下するのではなく、まず相手の提案を受け入れてみます。理不尽で、自分勝手な言い分もありますが、なぜそのような考え方に至ったのか、相手の気持ちを聞き出します。そのためには、黙って聞き役に回ることが大事です。

まずは、反論せずそのまま受け入れると、お母さんは自分の提案が受け入れられたので、怒りが静まり、先生は敵ではなくて一緒に自分の子供の成長を考えてくれる味方だ、と考え始めるようになります。そうなれば、指導者と保護者で同じ方向を向いて、建設的な話し合いができるようになります。

どうやってこの保護者を黙らせようか、どうやって説き伏せようか、と考えるのではなく、まずは受け入れ、私（指導者）は敵ではありませんよ、お子さんの幸せを一番に考える同志であり味方ですよ、ということを知ってもらえるよう、努めるようにしています。

★モンスターはどうやって生まれるのか

クレームを言ってくるお母さんは、もともとは敵ではなかったはずですが。道場を愛してくれて、指導者や道場の指導方針を気にいってくれて、数ある道場の中から当道場を選んで入門してくれました。初めのうちはとてもうまくいっていて、親子ともに充実していましたが、ある時から小さな不満が少しずつ溜まっていきます。お母さんは指導者に小さなサ

インを出しますが、指導者はそのサインに気づきません。「でも家の子も悪いかもしれないから、先生のせいじゃないかも」などと我慢します。その我慢が積もりに積もって、ある時ささいなことで爆発してしまうのです。風船を小さな小さな針でつつくように。

教師や指導者は、「こんなことでクレームを言ってきた！」と驚き、あきれ果て、「モンスターペアレントだ！」と煙たがるのです。しかしながら、このようなモンスターペアレントを生み出してしまったのは、学校の先生や空手の指導者に原因があります。そういったお母さんをモンスターペアレントと呼ぶのは、あまりにも不憫です。煙たい存在である保護者への"対応"ではなく、家族のような存在である保護者と"分かり合う"という心構えが問題を解決に導くのです。

PROFILE

■渡辺真斗 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数の記録更新中。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



どうやって道場生 350名に増やしたか? その 27

■道場生管理をしっかりと

〈A君、最近、道場に顔を見せないなあ〉と思っていたら突然退会のメッセージが来た、お母さんが試合の申込をしてきたが相手の申込だった〈本人は形が好きなのはなのに〉、Bさんの弟が体験入門を申し込んできた〈そういえば他の家にも弟や妹はいるはず…、体験入門やらないのかなあ? まあ、いっか〉、などといったチョット気になることがよくありますね。

顧客マネジメント、つまり道場生の管理をすると、こういったトラブルを防ぐことができます。ここでは、RFM分析をご紹介します。R (Recency) とは 来館最終日 (稽古に最後に来た日)、F (Frequency) とは来館回数 (道場に来ている頻度、強化練習・試合への参加など)、M (Monetary) とは使った金額です。RFM 3つのうち、自分の道場に必要なるものを抜き出して表を作ります。道場に休まず通ってくれている人、強化練習に来ている人 (形か相手か)、最近来なくなってしまった人、体験入門者を紹介してく

れた人、また、どんなことにお金を使ってくれたか、などをRFMで分類して表を作り、その実績に応じてランク付けを行い、それぞれのランクの保護者に、最適な働きかけをすることです。自分で分析するのが難しかったら、一括管理できる無料ソフトも複数ありますので、全体像を把握し可視化できます。

養正館では、有料の道場生管理システム (月謝の口座振替、メール管理など含む) を導入しています。月謝未納者は次月に自動で請求がかかるので、記録も残りトラブルもありません。月謝だけでなく、審査料、色帯代金、チームTシャツ代金、スポーツ保険、試合の参加費なども一括で月末に請求します。保護者の皆さんに、現金都度払いではなく口座振替にしてもらう必要はあります。

皆さんも、これを機会に月謝や審査料の都度払いをやめて、一括管理にしてみませんか? お金のやり取りの記録も残り、払った払わない (実は、子供が駐車場にお金を落としていた、車の中に封筒が落ちていた) などのトラブルも防げます。