

平成27年8月27日(木)

老球の細道159

クレイマー、クレイマー(その2)

会津バスケットボール協会 室井 富仁

クレームがつくのはあたりまえである。今まで何回色々な人たちからクレームをつけられたことだろう。コーチとしてばかりでなく教員としても数えきれないくらいクレイマー攻撃を受けてきた。その都度、悩みながら、苦しみながら、怒りながら、理不尽さに耐えながら修羅場をくぐってきた。おかげさまで少しは打たれ強くなったかもしれない。

選手がプレー中に声を出さなかったので「お前は人間だろう。しゃべれないのか!昆虫か!」と怒鳴りつけたら、翌日親が学校に来て「わが子を昆虫とはどういうことか!!新聞社に訴えてやる!」と大騒動。世に言う「昆虫事件」である。頼んだわけでもないのに、生徒が大会や練習試合時に私の昼食弁当を作ってくれるので、それに甘んじていたら親が学校PTAの集まりで「生徒に弁当を作らせる先生がいる。どういうことか」などとクレームをつけた。理不尽ながら職員会で弁明させられた。世に言う「弁当事件」。思い出すと冷や汗が出たり、苦笑いが起こったり、怒りがよみがえるクレームがたくさんあった。

バスケットボールにおいては次のようなクレームが多かった。

- *メンバーの使い方:自分の子どもがゲームに出されない、なぜあの子が使われるのか。
- *コーチの作戦、戦術:なぜタイムアウトをとるのか、デイフェンスを変えないのか等。
- *日頃の指導の仕方:厳しすぎる。甘すぎる等。
- *練習時間、休日:長すぎて勉強時間がない。帰りが遅い等。休みがなくて疲れる等。
- *金銭的な問題:お金がかかり過ぎる。部費を何に使っているかわからない等。

日頃から保護者と良好な関係を築いていればこのようなクレームはあまりこない。クレームのほとんどは「知らない」ところから起こる誤解である。常日頃から保護者と良好な関係(通信621号)を築きながら、保護者会や連絡プリントなどで常に情報を発信し、保護者からの理解を得られるようにしておけば予防できる場合がほとんどである。特に年度初めの保護者会における「オリエンテーション」は重要である。

コーチ、保護者の自己紹介。コーチのコーチング哲学及び人生哲学。練習や試合における潜在的危険性の周知。大会スケジュール、年間計画、練習スケジュール、練習時間、休日について。勝敗についての考え方。チームの目標、理念、ルール等。

それでもクレームがきたら、下記の4原則に従って丁寧に対応するのみ。

- ①誠意あるのみ。良く話を聞き、自分の考えを丁寧に話す。
- ②興奮しない、逃げない、避けない。
- ③プレーヤーに責任はない。
- ④できれば第三者を入れる。

誠意をもってことにあたれば、ほとんどは大きな問題に発展することはない。多少悔恨が残ってもあとは時間が解決してくれる。

最後に、コーチには絶対譲れない部分があることを親には伝えなければならない。コーチの聖域に土足で入らせることは御法度である。①選手起用と他の選手に対してのクレーム②ゲームの作戦、戦術に対するクレーム③ゲーム中の子どもに対する指導。

理解してもらえない時は会津人の最高哲学を持ち出そう。「ならぬことはならぬ」。