

# 学校としての『保護者(対人)対応力』を磨けば、 保護者の意見(クレーム)は追い風となる

今回は「保護者対応」についてとりあげます。主には、校長や教頭が「教員の保護者対応力向上」にどのように関わるべきかについて考えます。具体的には、「保護者対応のあり方」「保護者対応よくある事例」「保護者対応のスキル」「保護者対応・学校としての方策」について、事象や考え方を紹介するとともに、今の私学にとって必要と思われる考えと実践(ポイント)をご紹介します。ご参加いただき貴校のご参考にしていただきたいと思います。

## ■教員個々として

- 「近年自分の職場に寄せられる苦情が増えている」と回答した人**53.9%**。「教育」が業種別トップ。
- その原因について、「こちらの配慮不足」と答えた数値は、教育職域が最も低い。

(関根眞一 平成21年「日本苦情白書」より)

- 教育機関は苦情件数増加が他業種に比べ顕著なのか、それとも、そのように感じる人が多いのか。
- 基本概念と数個のスキルを押さえれば苦手な人も平均以上の対応ができます。

## ■学校として

- 苦情によるマイナス影響を拡大させてしまうと余分な労力となります。
- 本セミナーでは、苦情によるマイナス影響を最小化する学校としての対応ポイントを紹介します。
- さらには、苦情を「(学校のファンになってもらう)チャンス」に変える考え方と方法を紹介します。

	東京	京都
日程	2012年7月20日(金曜日)	2012年7月23日(月曜日)
時間	いずれの会場とも、14:00~16:30 でございます。	
場所	アルカディア市ヶ谷(各線「市ヶ谷」駅)	ウイングス京都(阪急烏丸、地下鉄四条駅)
講師	今給黎 勝(株式会社ヒューマン・リンク 代表取締役)	
費用	10,000円(税込)。当日会場受付にてお支払い下さい。	
お申込	参加ご希望の方は下記の「FAX 申込書」をご返信下さい。 弊社にて受付確認後会場地図をお送り致します。	

同日個別相談会【1日1校様まで/無料/時間は17:00~で調整】  
ご希望の方は、以下の申込用紙にご記入願います。

株式会社 ヒューマン・リンク  
TEL:0120-451-050 FAX:0120-075-347

## 【7月 私学経営マスター講座 vol.1『保護者対応』 FAX申込書】

東京会場 7月20日(金)  京都会場 7月23日(月)

本申込書は FAXにて  
**0120-075-347** までご送付下さい

貴校名			
住所	(〒 )		
電話		ファックス	
参加者1	役職;	参加者3	役職;
参加者2	役職;	無料相談	希望する・希望しない