



学校に対するクレームは、適切に対応がなされなければトラブルになるが、クレームを寄せた相手を説得するのではなく、相手を理解しようとする効果的な方法を学ぼうという子どもや学校に関心を持っている人なので、適切な対応ができませんれば学校経営の改善に大いに役立つ。

その視点から、クレームを寄せた相手を説得するのではなく、相手を理解しようとする効果的な方法を学ぼうというものである。初期対応の大切さとその基本技術、冷静さを保つための思考技術、対応時に注意すべきこと

適切な対応を具体的に示す

教職員のためのクレーム
リスクマネジメント最新技術

宮下賢路 著

と、組織対応の重要性などが具体的に解説されているので、学校現場には必須のものといえる。

クレームによる悪循環で学校経営が不安定になった、担任がクレームをひとり抱え込み、マスコミ報道へと拡大したといった事例があげられ、どんな対応が状況を悪化させるのか、解決のためのポイントや今後の対策について具体的に示されており心強い。

エコー出版 / 168800円