内容及びFAX申込用紙　　書店で買えない『問題解決型書籍』

《 一人一冊必携！》

※本書は教職員以外の方のご購入はできません。

学校へクレームを言いに来た保護者が、校門から出るときには　教員に感謝して頭を下げていた・・・・

この書籍は悪用を防止するため、書店やアマゾン、学校の取引業者等、一般の流通網から購入することはできません。

保護者クレームには上手くいきやすい方法があります。たとえあなたが一生懸命対応していたとしても、この方法を知らなければ、信頼関係を築きクレームを効率的に終わらせることはできないかもしれません。　　著者　宮下　賢路

すごい！保護者クレーム対応マニュアル　主な内容（幼保小中高専対応）

第１章　クレーム対応の基本的な考え方
クレーム対応の方向性や着地点などの基本的な考え方を知らないと自己流での対応になり、どこを目指して良いのかが分からなくなってしまいます。この章を理解することで、クレーム対応のベースを作ることができます。

第２章　初期対応の基本スタンス
この章では初期対応の基本スタンスが理解できます。初期対応でボタンを掛け違えてしまうと、その後の軌道修正は困難を極めます。人間心理から考えられた、「上手くいきやすい方法」を説明していきます。

第３章　コミュニケーションの技術
この章では、よりテクニカルな表現方法を学んでいきます。どんなに教員の思いが素晴らしくても、それを伝える方法を間違えてしまうと誤ったメッセージが相手に伝わり、あなたも相手も不愉快な思いをしてしまいます。

第４章　怒りをコントロールする方法
他の章では様々な知識を学びますが、クレーム対応中にこの知識を取り出すためには冷静な精神状態であることが必要です。クレーム対応は怒りを感じやすいため、この怒りの感情をコントロールしなければなりません。ここでは冷静さや判断力を奪ってしまう「怒り」を抑えるための方法を学んでいきます。

第５章　ハードなクレームの対処法
この章では通常のご意見やご要望の範囲を超え、自己中心的な主張を繰り返す困った保護者へ対応する際の事前準備やクレーマーに関連する犯罪について学んでいきます。

第６章　ケース別対処法
この章には学校種に合わせた事例が掲載されております。クレームの内容と経緯、発生要因、状況を悪化させた要因、解決のポイント等の記述がありますので今後の参考にしてみて下さい。

第７章　トラブル対応の後ろ盾や安心感を手に入れる方法
この章では教員という仕事を安心感を抱きながら続けていきたい人や、現在抱えている大きなクレームを何とか解決したいと考えている人に向けて、その実現を手助けしてくれる専門家の活用方法や注意点等について述べていきます。

B5版／1,400円（税別）（薄型）
※表紙はイメージです（80頁）

●著者　プロフィール　宮下賢路　学校リスクマネジメント推進機構代表
全国で校長研修や校内研修会等の講師を務め、教育委員会や私立学校、また、教員個人からの依頼により、トラブル対応の支援を実際に行っている学校危機管理の専門家。危機管理論・実践心理学等、幅広い知識を用いて様々なトラブルの解決を支援している。 著書・監修　３冊

著者　宮下　賢路　学校リスクマネジメント推進機構 代表　　※役職名は当書籍発売時のものです

監修　小林福太郎　東京女子体育大学教授　東京都中野区教育委員会 教育委員（元委員長）
品川区立小中一貫校 伊藤学園 元校長　東京都教育委員会指導部 元主任指導主事
東京都中野区教育委員会 元指導室長
梶　智史　弁護士　東京大学法科大学院修了 都内某区いじめ問題対策委員
西嶋　健二　警視庁生活安全部　元刑事

編集　石井　栄子　埼玉県新座市立東野小学校PTA 元会長

協力　實吉　幹夫　東京女子学園中学・高等学校 理事長・校長　東京私立中学高等学校協会 副会長
日本私立中学高等学校連合会 常任理事　東京都私学財団 理事
矢崎　昭盛　国本小学校 校長　日本私立小学校連合会 会長
東京私立初等学校協会 会長　東京都私学財団 理事

～読者の声～　スドウ教諭

保護者からのクレームには誠実な対応を心掛けていたのですが、相手をさらに怒らせてしまう事があり、本当に困り果てていました。しかし、当校の校長からこの書籍を紹介されたので目を通してみると本当に納得することばかりで、今までがいかにその場しのぎの対応だったのかが分かりました。その後、いじめに関するクレームがあったのですが、本書にある初期対応の基本スタンスを実践したところ、クレームが大きくならずにすぐ解決しました。本当に感謝しています。

FAX送信先　03-3221-5658　※FAXでのお申込みはこの用紙を切らずに送信してください。

パソコンでのお申込みはこちら（スマートフォンはHPに戻ってお申込み下さい）→ https://24auto.biz/keieirinen/touroku/thread12.htm

組織名　　役職

ふりがな
お名前　　□国立・□公立・□私立　（□にチェック）

ご注文冊数　　冊（7冊以上のご注文でプラス1冊お付けします）　　送付先（□にチェック）□職場　□自宅　□その他

ご送付先住所　〒

E-mail（必須）　　電話

※債権者登録可能

※送料：合計1冊から3冊390円　4冊から6冊790円　7冊以上無料。※原則領収書は発行いたしません。　※請求書・納品書は別送となります。
※商品の到着まで2週間程度掛かる場合がございます。（公費購入の場合は、支払条件等を合わせますので余白に条件等をご記入下さい）

学校リスクマネジメント推進機構®
〒102-0074　東京都千代田区九段南3-2-1 富士ビル2階
お問合せ先　TEL 03-3221-5657
http://www.relief-point.co.jp
学校リスクマネジメント　検索

ご記入頂いた個人情報は、商品の発送業務及びメールマガジンの送信、書面やインターネットを用いた学校リスクマネジメントに関するご案内、請求書・納品書等の送付以外には使用いたしません。お振込手数料はご注文者様のご負担となります。本書は読みやすく軽いノート型（B5版）です。※通常の書籍よりサイズが大きいため文字数は同程度です。