

# 處理學校投訴 經驗分享會

## 變革、衝突與投訴

19-10-2015(一)

鄔淑賢校長  
陳瑞祺(喇沙)小學

## 變革、衝突與投訴

從人性說起.....

- 慣性(inertia)
- 習慣成自然
- 舒適區(comfort zone)
- 依賴

2

## 變革、衝突與投訴

從人性說起.....

- 人性本...懶
- 盲點(blind spot)
- 既得利益
- 愛「事」恆久「不變」

VS

變幻才是永恆

3

## 變革、衝突與投訴

真的可以「以不變應萬變」嗎？

還是要領導變革、把變革植根？

4

## 變革、衝突與投訴

別著急，慢慢來

Take your time

(when time is on your side)

雷霆掃穴

Thunder sweep points / Quick fix

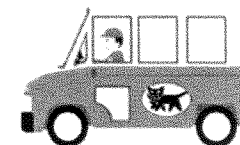
(when facing chaos and risks)

5

## 變革、衝突與投訴

投訴故事(一)

密密送宅急便



6

## 變革、衝突與投訴

投訴故事(二)

隨意電話路路通

今晚食咩餸?



7

## 變革、衝突與投訴

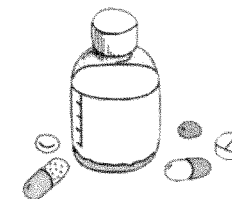
投訴故事(三)

藥到病未除

10:15

10:45

11:05

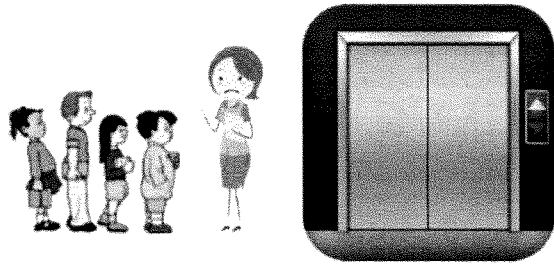


8

## 變革、衝突與投訴

投訴故事(四)

### 電梯方便門



9

## 變革、衝突與投訴

失敗乃成功之母

預防勝於治療

讓時間証明對錯

(讓你難過的事情，有一天，  
你一定能笑著說出來！)

10

## 變革、衝突與投訴

預防方法

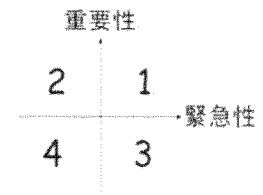
- 深入認識和分析
  - 「本地」文化
  - 現行措施的歷史由來和理念
  - 一貫處事準則和制度
  - 持份者既有的價值觀
  - 世界、社會大環境的風氣

11

## 變革、衝突與投訴

預防方法

- 訂定應對問題的優次
  - 考慮緩急輕重



- 決定先抓甚麼？先放甚麼？

12

## 變革、衝突與投訴

### 預防方法

- 管理期望
  - 鋪墊充足
  - 諮詢
  - 事先張揚
  - 借題發揮
  - 循序漸進

13

## 變革、衝突與投訴

### 預防方法

- 製訂清晰規則和制度
  - 先指聲明
  - 有所依據



14

## 變革、衝突與投訴

### 確保員工切實執行制度

- 保持一致性
- 合力改變不當的舊習慣和觀念



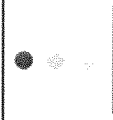
15

## 變革、衝突與投訴

### 處理投訴必須具備

- 技巧
- 經驗
- 高情緒智商
- 正能量  
(不跟傻子爭辯，否則就搞不清誰是傻子了！)

16



## 變革、衝突與投訴

處理投訴必須具備

- 堅毅精神
- 信念與堅持  
(Parents should first protect, then lead and show, and then support and let go.)
- 同行的團隊

17



## 變革、衝突與投訴

祝  
各位在教育專業上達至  
更高更強



謝謝

18