

[TOP page](#)[資料室](#)[イベント情報](#)[講師を探す](#)[Worker's 広場](#)[関連リンク](#)

資料室

[HOME](#) | [資料室](#) | [一般教養](#) | [傾聴](#) | [傾聴とクレーム対応](#)[労働組合](#)[労働者福祉・共済](#)[一般教養](#)[社会保障](#)[労使トラブル法律相談Q&A](#)[労働関係法](#)[経営全般](#)[人間関係とコミュニケーション](#)[ライフプラン](#)[男女共同参画](#)[公務員関係法](#)[日朝の歴史](#)[7つの習慣](#)[中東の歴史](#)[ボランティア活動](#)[環境活動](#)[社会貢献活動](#)[自己啓発](#)[生涯学習](#)[外交・防衛問題](#)[資本論](#)[教育カリキュラム](#)[日本国憲法](#)

傾聴とクレーム対応

怒っている相手の興奮を鎮めようと、つい言ってしまった言葉が“売り言葉に買い言葉”になってしまって、事態を悪化させるケースがみられる。

カッカしている相手を目の前にすると、私たちはつい、その怒りをなだめようとしがちだ。

でも、そんなときに出る言葉は、心のどこかに相手に対する批判的な気持があるので、それを相手は敏感に感じ取り、火に油を注ぐ結果となる。

傾聴の基本は、まず相手の話を黙って聴くことから始まる。

そして、話を聴くときのポイントは、相手を責めないことだ。

相手を責めずに黙って聴いていると、怒っている人の怒りの感情の下にあるものがみえてくる。

傾聴に慣れてくると、相手の立場に自分を置き換えてみることができるようになる。

そうすると、相手とのよい距離感が生まれてくる。

あなたが相手の気持を否定したりないがしろにしたりしていないと、相手に感じてもらえることが大切だ。

どのような訴えであっても、その声に耳を傾ける。

相手が感情を吐露できれば、冷静さを取り戻してくれるだろう。

冷静になって慣れてきたと感じたら初めて、「質問」を入れてみる。

傾聴することでクレーム解決率は格段に高まるであろう。

資料に関する解説やサイト内ブックマーク、簡単なクイズもできる無料会員登録のお申し込みはこちらになります。

Worker's Library 会員登録**お申し込みはこちらです。**[>>一覧へ戻る](#)

傾聴

語り部スキル

🔍 キーワード検索はこちら

🔍 サイトマップ 🔍 このサイトについて 🔍 個人情報保護の取組みについて

🔍 ページTOPへ

TOP page

資料室

イベント情報

講師を探す

Worker's広場

関連リンク

Worker's Library 静岡で働く人のための資料閲覧サイト
JAPANESE TRADE UNION COFEDERATION DB SITE 【ワーカーズ・ライブラリー】

Copyright© WORKER'S LIBRARY All rights reserved.