

クレーム対応
確認テスト

第1回 なぜ、クレームが発生するのか・怒りのプロセス

問題1

「怒り」の発生要因の説明として間違っているものを選びなさい。

- ①「怒り」はコントロール感を取り戻すための防御反応である。
- ②人はコントロール感を失うと「不安」や「恐れ」を感じる。
- ③「怒り」の発生要因の多くは「予期せぬ出来事」によってコントロール感を奪われてしまうことにある。
- ④「コントロール感」と言うのは、相手が行動することによって望みどおりの状況を作り出すことを言う。
- ⑤何かをしようとした時、他の人の行動によってそれができなくなった場合にコントロール感は不安定になる。

問題2

「怒り」についての説明として間違っているものを選びなさい。

- ①イライラする・腹立たしい・むしゃくしゃするという怒りの感情は、コントロール感によって安定する。
- ②怒りの力は望むべき方向へ進む原動力になったり、信念を貫くためのモチベーションになったりもする。
- ③「怒り」を発生させるポイントには「コントロール感」と「自尊感情」の2つがある。
- ④「自尊感情」が傷つくと人の失敗を許す余裕がもてなくなってしまう。
- ⑤「自尊感情」とは自分自身を好きだという気持ち・自分を大切に思う気持ちのことである。

グループワーク

- ①これまで、日常生活や仕事でクレームを言われたり、言った体験談を発表する。
(その時、どんな気持ちだったか? など)
- ②クレームを言った側は、どんな対応であったら納得できたのか。
クレームを言われた側は、その時の反省点・どのように対応すれば良かったのか。
などを話し合う。

クレーム対応
確認テスト (解答)

第1回 なぜ、クレームが発生するのか・怒りのプロセス

問題1

「怒り」の発生要因の説明として間違っているものを選びなさい。

- ①「怒り」はコントロール感を取り戻すための防御反応である。
- ②人はコントロール感を失うと「不安」や「恐れ」を感じる。
- ③「怒り」の発生要因の多くは「予期せぬ出来事」によってコントロール感を奪われてしまうことにある。
- ④「コントロール感」と言うのは、相手が行動することによって望みどおりの状況を作り出すことを言う。
- ⑤何かをしようとした時、他の人の行動によってそれができなくなった場合にコントロール感是不安定になる。

④

「コントロール感」は、自分が行動することによって望みどおりの状況を作り出せるという感覚・自分の望み通りにことが運ぶという感覚のことを言う。

問題2

「怒り」についての説明として間違っているものを選びなさい。

- ①イライラする・腹立たしい・むしゃくしゃするという怒りの感情は、コントロール感によって安定する。
- ②怒りの力は望むべき方向へ進む原動力になったり、信念を貫くためのモチベーションになったりもする。
- ③「怒り」を発生させるポイントには「コントロール感」と「自尊感情」の2つがある。
- ④「自尊感情」が傷つくと人の失敗を許す余裕がもてなくなってしまう。
- ⑤「自尊感情」とは自分自身を好きだという気持ち・自分を大切に思う気持ちのことである。

①

イライラする・腹立たしい・むしゃくしゃするという感情の時は、すでに物事がうまく運ばずコントロール感が失われている状態である。
これらの感情は心が疲れ、その後の行動に影響を及ぼす。