

こじれた会話をときほぐすクレーム対応術

～クレーム対応を難しくしている感情のもつれと、こじれた会話を解きほぐす対話術～

開催日：2017年6月16日（金）13：30～16：30

開催場所：勝永六番町ビル 1階会議室 東京都千代田区六番町6 TEL(03)5210-2561

《プログラム》

- こじれた（ねじれた）会話とは
 - こじれた会話 (2) なぜ会話はねじれるか
 - ねじれた会話を解きほぐす方法
 - 自分の中の3つの状態を理解する
 - 【自己分析】エゴグラム
 - 自分の中の3つの状態のバランスを診断する
 - 親の状態の自分
 - 大人の状態の自分
 - 子どもの状態の自分
 - 相手の状態を読み解く
(相手の言動から感情を読み解く)
 - 親の状態にいる相手の特徴
 - 大人の状態にいる相手の特徴
 - 子どもの状態にいる相手の特徴
 - 相手の状態に合わせて対応する
(気持ちを受け止め、言葉と話し方を合わせる)
 - 親の状態に合わせた対応
 - 大人の状態に合わせた対応
 - 子どもの状態に合わせた対応
 - 【演習】ショートロールプレイング
 - 対話の組み立て方とコミュニケーションスキル
 - 信頼関係を構築するペーシング
 - 望ましい状態に導くリーディング
- ～質疑応答～

会話がこじれる原因を理解し、相手の状態に合わせた対応をすることで良好な関係を構築することができます。さらに、相手から自分が望む反応を得るために効果的に働きかけることができます。また、クレーム対応をしているときの自分を客観的に理解することで、否定的な感情やストレスを軽減することができます。クレーム対応へのモチベーションが高まります。

対話分析

このセミナーでは、「交流分析」という心理学のなかの「対話分析」という手法を使います。

交流分析では、人には三つの心の状態があると考えます。社会のルールを守り、相手をほめ、ねぎらう親の心（P）、冷静に状況判断をする成人の心（A）、ときには天真爛漫に振る舞い、ときには他人に頼る子どもの心（C）の三つです。私たちは、この三つの心を使って情報を伝え、相手を理解します。相手と自分が使っている心が適合していればよい関係となり、すれ違っているとこじれた会話になります。対話を分析し、理解することにより、相手の気持ちに沿った対応が可能になり、自分が望む反応を相手から引き出すことができます。

■講師 馬場 成一 (株)プロフェッショナルアカデミー インストラクター

1977年 早稲田大学第一文学部卒業
 1989年 東京商科学院ビジネス教育研究所 教育開発部長
 1995年 教育マネジメント社 人事教育担当取締役
 1998年 株式会社パソナソフト 取締役人材開発部長
 1999年 ITプロフェッショナルスクール 事務局長 を経て、
 2001年 株式会社プロフェッショナルアカデミー 教育開発担当取締役
 2003年 株式会社エフピー研究所 教育事業担当取締役
 IT人材育成事業者協議会 (ITTV) 公認コースディレクター

◆参加費：企業正会員＝2名まで無料（追加参加費5名目から1名につき5,400円）（会員の皆様には、別途メールで出欠を伺います。申込書は不要です。）

◆各月例会のスポット参加費＝会員以外の一般参加：
 1名につき25,920円（税込み、本体24,000円）＜テキスト、コーヒー付＞

◆申込み方法：下記いずれかの方法でお申込みください。

①裏面の申込書にご記入の上、ファクシミリ(03-3425-0766) 又はご郵送ください。

②CS研究フォーラムWebサイト <http://cs.k-forum> から申込ページ <http://cs.k-forum.info/moushikomi.html> に必要事項をご入力の上、ご送信ください。折り返し確認メールをご送付し、請求書等を郵送いたします。

◎開催3日前以降及びお振込後のキャンセル、ご返金は、当日不参加の場合でも致しかねます。



◆ () 月例会にスポット参加を申し込みます。

() 内にご参加希望月をお書きください。

会社（組織）名		
部署 / 役職	①	②
参加者名	①	②
連絡先（会社住所）	〒	
連絡先電話番号	①	②
連絡先メールアドレス	①	②

■ 3名以上のお申込みは、別紙にご記入下さい。

★スポット参加申込み用ファクシミリ番号→03-3425-0766