

こころの知恵袋

ストレスマネジメント実践編
こんな時どうする？クレーム対応のヒント

公立学校共済組合 九州中央病院
心療内科 早木千絵
メンタルヘルスセンター 川見綾子

今回は、これまでお送りしてきた「基礎編（認知・感情）」に続き、実践編をお届けします。

仕事をしていれば激しく叱責する人やいわゆるクレマーに遭遇することもあるでしょう。そんな時、その場の対応で手一杯になり、つい忘れられがちなのがご自分の心のケアです。そこで、クレーム対応時のご自分の内面に注目して対策を見ていきましょう。ポイントになるのは、**ご自分の感情確認**です。

ピンチの時、自分の感情を確認出来ていますか？

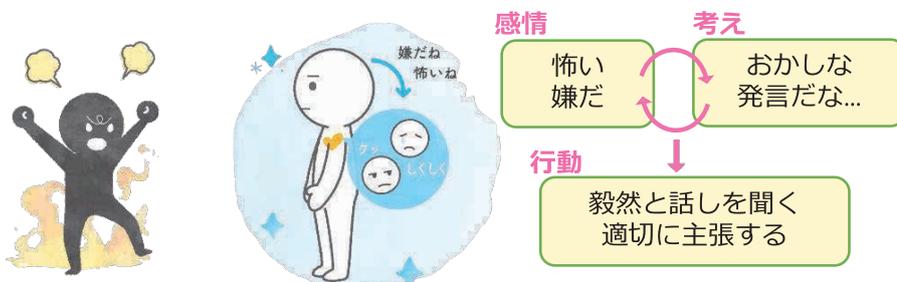
■ 理不尽で激しいクレームを前にした時、自分の感情を観察できていないと...

相手のペースになりやすく、人によっては「自分が悪い」などの考えになる方も。逆に自分がカッとなって、自覚なくお互いにヒートアップしてしまうこともあります。



■ 自分の感情を観察しながら対応できると...

冷静さを保ちやすく、相手に巻き込まれにくくなります。



自分に生じた「怖い」「嫌だ」などの、ありのままの気持ちを確認しながら臨むことが大切です。

教職員の皆さまのために作成した冊子「こころの知恵袋」より
今回は感情編を抜粋してお届けします。
本文は公立学校共済組合ホームページでもご覧いただけます。



冊子は、社会保険出版社よりお求めいただけます。

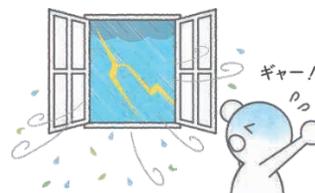
自分の身を守る心の窓

「心の窓を開けましょう」と耳にしたことはないでしょうか？
心地よいものに接している時は、心の窓を開けたほうがよいでしょう。



しかし、窓の外が **いつも快晴だとは 限りません。**
外は 暴風雨 (クレーム) ということもあります。

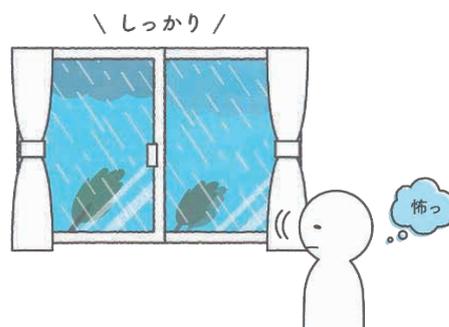
そんな時、開けっ放しの窓から
相手の不快な言葉を取り込んでしまうと、
心の中までダメージを受けてしまいます。



そこで、クレーム対応の時は、**相手との間に
しっかりと閉じた窓をイメージ**しましょう。

頭で聞いて、
心には（不快な言葉を）入れないイメージです。

このイメージで（左ページの）ご自分の感情確認
を行います。



**不快な言葉は、自分に「言われた」と真正面から受け取るのではなく、
相手が「言っているんだな」と観察して、
しっかりと心の距離をとりましょう！**

全3回に亘りお読み頂いた皆様、誠にありがとうございました。

これまでお伝えしてきました自分の感情や考えをキャッチする
ことは、自分を大切にすることの第一歩です。皆様の日々の
生活に「こころの知恵袋」をご活用頂けますと幸いです。

