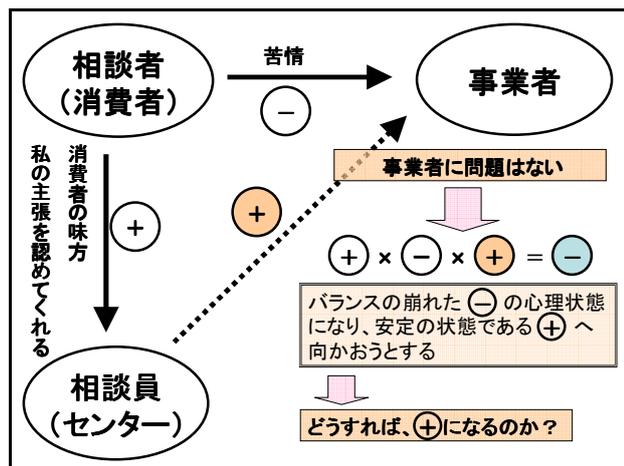
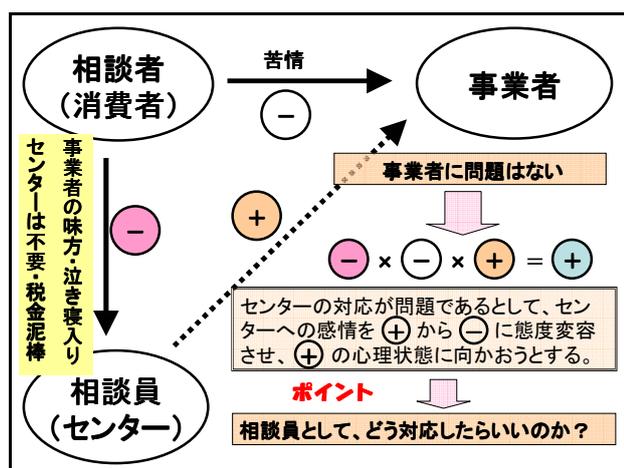


一方、最初の事例にあげたような「事業者の対応に問題がない」場合には、次の図のとおり、3者の関係が(+)(+)(-)の積(-)となり不均衡な状態になります。どうすれば、問題を解決に導くバランスの取れた(+)の状態になるのでしょうか。



先にあげたパターン1のように説明(説得)が上手くいった場合は、(+)(+)(+)の積(+)のパターンでバランスの取れた状態になります。しかし、相談現場では、そう簡単にはいきません。そうした場合に、パターン2となるのです。

なぜ、そうなるのか、次の図をご覧ください。



相談者は3者の関係をバランス状態にするために、相談員(センター)への態度を(+)から(-)に変えたのです。というよりも、バランス状態にするためには、このパターンしか残っていないのです。

したがって、相談者が相談員に対して、「事業者の

味方をするのか」「泣き寝入りするのか」「税金泥棒」などと攻撃してくるのは、心理学的には自然な流れであり、最初に説明したように、「誰にでも起こり得る」ことといえるかもしれません。

そう考えると、相談員として、「問題のある相談者」だと決めつけてしまうことは問題かもしれませんね。

そして、最終的に相談者との関係が崩れたまま、あっせん不調に終われば、相談者にとっては消費者センターには悪い印象しか残りません。しかし、これは本来の姿ではなく、私たちは相談者に納得してもらい、満足して帰ってほしいと願っています。

では、どうすれば相談者と良い関係を築けるのか、いや少なくとも悪い印象を持たせずに、また相談したいと思ってくれるようになるのでしょうか。

3. 対応のポイント

相談内容は事実と感情に分けられます。今回のような場合、事実関係は覆すことはできませんが、感情の面から踏み込む余地があります。すなわち、事業者への不満や悔しいという気持ちを受け止めて理解してあげるのです。この理解の中には、「相談者と同じ立場だったら私も同じように思う」などの事業者への不満への同意も含まれてもかまいません。感情面でのバランス状態を(+)に持っていくのです。感情面で満足してもらおうのです。

なお、感情へのアプローチは事実関係への不満の矛先が相談員に向けられる前に行うと効果的です。

相談者に怒られ、「すみません」「できません」を繰り返して相手を否定するのではなく、感情へのアプローチを意識するだけでも、コミュニケーション能力は向上するはずです。

…日々勉強、日々努力…

(発行) 消費生活相談員スキルアップ講座

(URL) <http://soudan999.com/>

※ 個人サイトにつき、ご利用は自己判断で!