

消費生活センター相談員の相談対応能力の向上を目指す

消費生活相談員のためのスキルアップ講座

【バランス理論を理解し、相談現場でのコミュニケーションに活用する】

「相談者が主張している事業者への苦情に対して、事業者の対応に問題がないと思われる場合」に、そのことを相談者に説明するとどんなことが起こるでしょうか

(パターン1)・・・説明(説得)に応じて納得する

(パターン2)・・・納得せず、逆に相談員(センター)を攻撃してくる

近年、思い込みの強い消費者が増えており、相談対応はますます難しくなっています。特に、パターン2の相談者に苦慮します。しかし、このような相談者を単純に「問題のある相談者」と決め付けてしまうのは早計かもしれません。なぜなら、この行動は心理学的に考えれば、誰にでも起こり得るからです。

今回は、心理学者のハイダーが対人関係の原理の一つとして提唱した「バランス理論」を用いて相談者の心理状態を解説したいと思います。

1. バランス理論

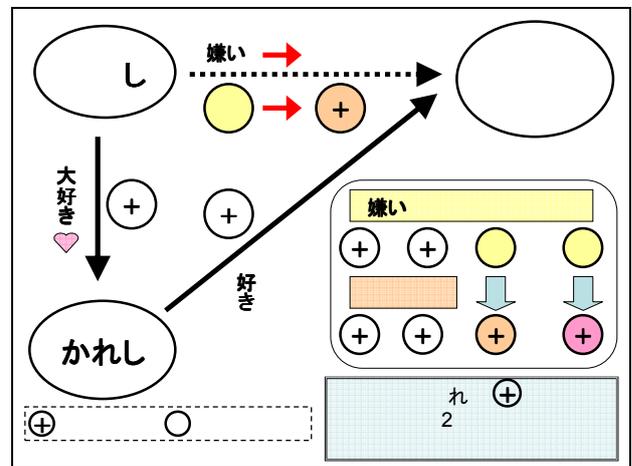
バランス理論では、他者や対象を評価する際、それと関係した第3の項を含めた均衡状態が重要であるとしています。人間はバランス状態を好む傾向があり、もし不均衡が生じたならば、不快な緊張状態に陥り、不均衡の解消と均衡を迫る働きが生じると考えられます。

3項とは自己・対象・関連する項であり、態度はそれらを結ぶ(+)か(-)のリンクで表現され、**3つの積が正(+)の場合は心理的に均衡状態**であり、**3つの積が負(-)の場合は不均衡状態**となります。**3者間の関係が均衡していない(-)の場合は、いずれかの評価を改めることで(+)の均衡状態に収束します。**

具体的に、次の図で説明します。彼の好きな歌手や食べ物などの対象物に対して私が嫌いだった場合は、3者の関係が(+)(+)(-)の積(-)となり不均衡な

状態となります。均衡状態にするには、①彼に対象物を嫌いになってもらう(+)(-)(-)の積(+)のパターン、②私が彼を嫌いになる(-)(+)(-)の積(+)のパターン、③私が対象物を好きになる(+)(+)(+)の積(+)のパターンの3通りが考えられます。最善の選択肢は言うまでもなく③となりますね。

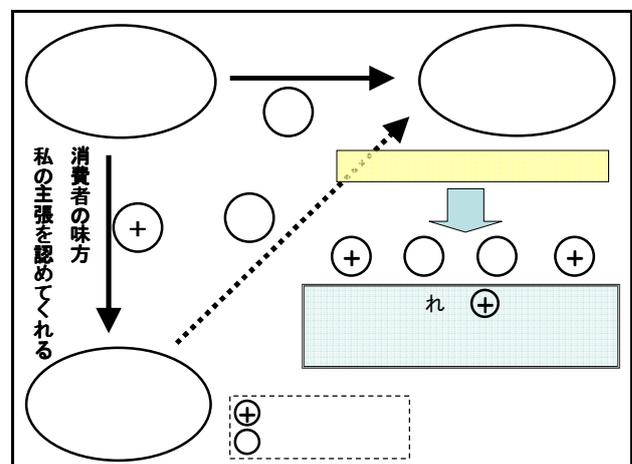
感覚的には当たり前の話ですが、バランス理論で心理学的に説明できることを理解していれば、相談現場で大いに活かすことができます。



2. 相談現場

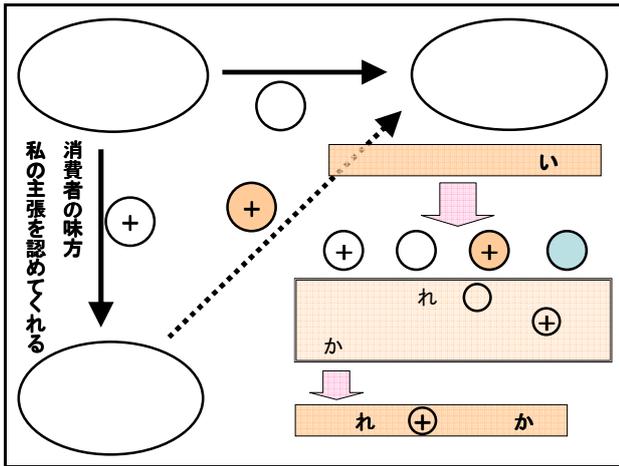
相談業務では、この3者は相談者・事業者・相談員ということになります。

相談者の主張どおり、事業者に問題があった場合を図にすると次のようになります。



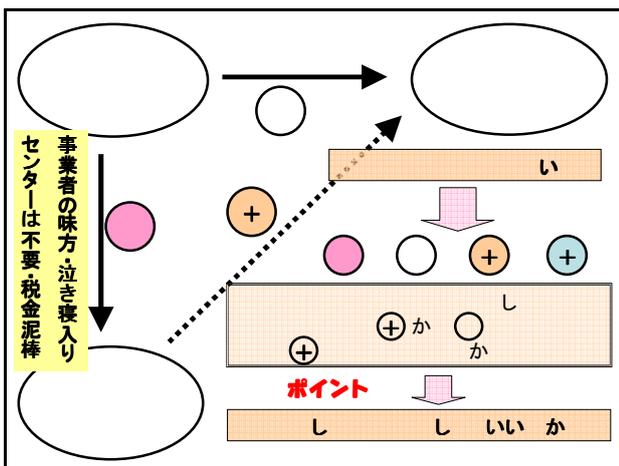
もちろんバランスの取れた状態になりますよね。

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://soudanskill.com/>

※ 個人サイトにつき、ご利用は自己判断で!