

シャイン

— 受講のきっかけと今 —

シャイン 002号

より丁寧に 相談者の声を聴きたい！

黒田 千鶴子さん

地方公共団体（消費生活センター）
消費生活相談員・産業カウンセラー



【受講のきっかけ】

私は消費生活センターの消費生活相談員として消費生活トラブルの相談に応じています。

表面に現れた問題が解決できても、トラブルに陥った人は内面にも見えない傷を負っています。相談員として見過ごすことはできません。より丁寧に相談者の声を聴きたいと思い、産業カウンセラーの勉強を始めました。

【資格取得後の活動状況】

産業カウンセラーの学びは消費生活相談の場で、次のように生かされます。

1. 信頼関係 ラ・ポールの形成 相談は初対面の相手同士が信頼関係を築くところから、始まります。初対面、初めの第一声からラ・ポールの形成を築くことを意識して、会話を始めます。
 2. 自己開示と聴く姿勢 相談は、相手の気持ちを汲み取りながら、解決に必要な事実関係の聞き取りをします。細部にわたり細かく聞く場合もありますが、それは個別の問題の解決のためばかりではなく、行政機関として今、地域で何が起きているかを正確に把握するためにも必要な作業です。「早く答えを言え、そんな細かいことは関係ない」と電話の向こうでイライラした声をあげられることもあります。相談員が一方向的に情報を取ろうとする態度では、相手の心は閉ざされます。相談者が不安から解放され、自己開示できる場づくりが求められます。聴いてほしい、不安を解消したい、解決を求めるからこそ相談をしているのです。それはカウンセリングを受ける姿勢にとても近いと感じます。解決には専門的知識も必要ですので、アドバイスをしながら、二人三脚で解決に至るよう心がけます。解放された心を持って、自身の内面の力を信じられなければ解決の実感もありません。それを可能にするのは相談員の聴く姿勢です。
 3. 役に立つ心理学的知識 相談は常に順調に進むとは限りません。時には対応に苦慮し相談員のメンタルにまで影響を与えるケースもあります。感情に引きずられずに自身や職場のメンタルの平衡を保つにも産業カウンセラーとしての心理学的知識が役立ちます。
- 消費生活トラブルに遭う人のトラブルに解答を示すだけでなく、これからも産業カウンセラーとしてのカウンセリングマインドをもって消費生活相談に当たりたいと思います。