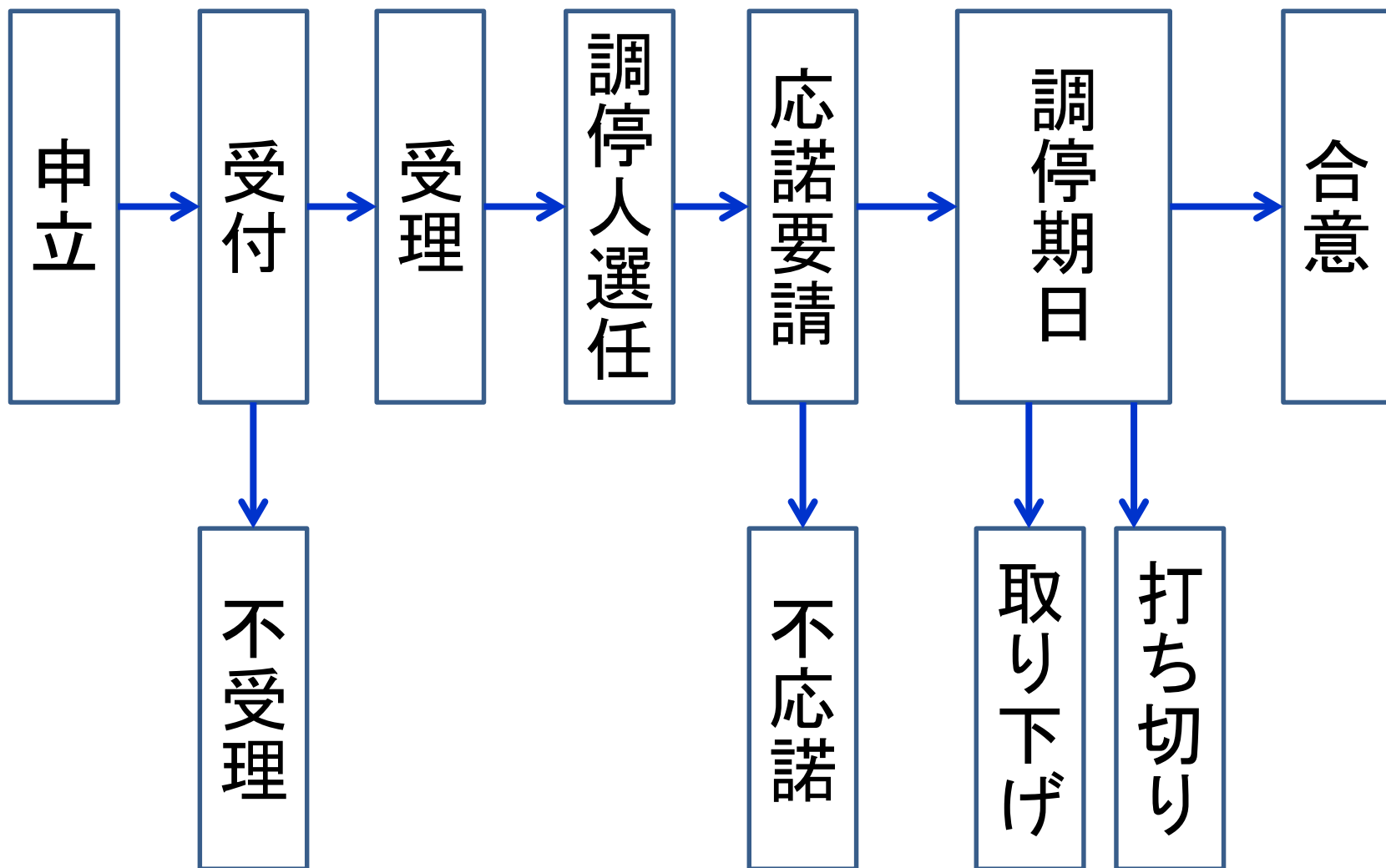


ケースマネジメント

受付相談からの調停の流れ(例)



相手方への応諾要請

- 関係を築く: 期待の醸成と安全確保
- 情報入手
 - 調停手続に馴染む事案かの見極め
 - 誰が出席するか
 - 手続への期待(日時、場所、・・)、懸念(連絡先を知られたくない・・)、その他要望
- 情報提供
 - 手続の案内
 - 例) 調停の役割、ADR法14条関係(調停人選任方法、費用、標準の手続)、問合せ先、場所・・

応諾要請のヒント

1. 機関や手続を紹介できる機会だとおもって
2. 唐突に連絡を受ける相手方の立場を想像する
3. 中立性を態度で示す努力をするが、中立だと受け取られなくても気にしすぎない
4. 中立・公正、あるいは、相手との友好的な関係という言葉は響かない
5. 申立人の言い分は「 」に入れて
6. 相手方の紛争を解決したい気持ちを引き出す努力を
7. 追い詰められると人は怒る
8. 調停への参加を無理強いしない