

紛争管理論 2019/11/1 授業レポート

[聴く]

1. 話に対して、質問を挟むのは難しいと感じました。……
2. エピソードを交えた話に対して途中で質問するのはかなり難しいと感じた。……
→ 話し手に気持ちよく話してもらうのも大事ですが、法律相談や調停では、支援者として理解するのも重要です。多少ギクシャクしても構わないと割り切って、途中途中で確認を入れるのが必要だと思います。
3. 今日は自分の傾聴力についての分析を行っていきました。客観的に自分を振り返るいい機会になりました。
4. 話す上で、「沈黙」は大切だと思いました。理由は、相手が考えている時間のことがあるからです。それ以外の沈黙のときに質問をしたら効果的だと思いました。
→ このご指摘は重要だと思います。沈黙には、話し手が考えるための沈黙と、話し手が方向性を見失っている時の沈黙とがありますね。
5. ……自分は普段から聞き役になることが多いため、問題を解決しようとする方向へ持っていかうとする習慣がないと気づけて良かった。
6. 傾聴を意識して相手の話を聴いてみると、普段人の話を聞いているときより理解が深まり、興味を持つことができた。
7. 話し手がジェスチャーを用いることで聞き手もより気持ちが乗るのではないかと思う。
→ 話し手の伝えたいエネルギーが高いと、聴き手はやりやすいですね。逆に、聴き手のエネルギーで、話し手を乗せるということも大切です。
8. 自分は聴くことが苦手だと思っていたが、意外と話を引き出すのが上手いのではと思った。
→ いいですね。ポジティブにふりかえることもとても大切です。
9. 2人の話を第三者目線で観察するのは新鮮な体験だった。相手に上手に上手く相づちを打つのは皆難しく感じていた。
10. 話が上手いほうではない自分にとって、聴き上手な人や話上手な人の特徴を学ぶことができて、日常生活にも役立ちそうだった。
11. 話がうまく進むには、話し手が意識してわかりやすく話すだけでなく、聴き手が話の内容を確認しつつ話を引き出すことが重要だと感じた。
12. 傾聴の方法を知れてよかった。ただ普通の会話の中で使うには少しまどろっこしいと思った。
→ 普通の会話では使わないほうが良いと思います。相談に乗る場合など、支援的な役割を取る場合には使うべき場面があるはずです。また、会議などで場を取り回すためにも傾聴スキルは活用できます。
13. 班の人全員同じ班になったことがあって、ワークが友達同士の雑談みたいになってしまった。
→ グルーピングについて、私の方でも気にするようにします。気付いたら言っただけだと調整いたします。また、課題に立ち戻るように呼びかけてみるのも良いと思います。緊張感が解けるのは良いことですが、単に慣れる（狎れる）のは問題ですね。

調停ロールプレイを始める前に（大学用）

- (1) それぞれ、真剣に集中力を持続させて、演じてください。わざと不規則な行動をとって調停人役や相手役を試すようなことをする必要はありません。調停人役は調停人の役割を忠実に演じてください。途中で堂々巡りや水掛け論になるかもしれませんが、投げ出したり、安易に妥協したりせず、最後まで話し合うことが重要です。社会人経験のない学生さんは、強く交渉できない方が中にはおられるようです。自分とは異なる役を演じるつもりで取り組んでください。
- (2) 時間内に合意できなくても結構です。特に、調停人役の方は合意を焦らないようにしてください。与えられた時間をしっかりと話し合うことが重要です。合意できた場合には、合意条件を箇条書きにするなど、詳細について話しあってください。
- (3) ロールプレイが終わったら、ふりかえりを行います。手元のワークシートに書き込み、話し合いの過程(プロセス)をお互いに話しあってください。
- (4) それぞれ、ファクトシート(共通事実と秘密事実)をよく読んで下さい、もし分からないことがあれば事前に講師に聞いてください。ファクトシート(秘密事実)を相手や調停人に見せてはいけません。ファクトシートに書かれている事実を全て相手に告げる必要はありません。逆に、書かれていない事実については、健全な常識で付け加えてください。ファクトシートを暗記する必要はありません。見ながら話して下さって結構です。当事者役の設定に納得できない場合にも、その役柄なりにしっかり演じてください。
- (5) 概ね時間は 30分程度を予定しています。
(※時間は、変更される可能性がありますので、講師の指示に従ってください。)

ワークシート：調停ロールプレイふりかえり

1. 話し合いはどのように進行了ましたか？

2. 結論は出ましたか？ どのような内容になったかを記入して下さい。結論が出なかった場合には、何が決まって何が決まらなかったかを記入して下さい。

3. 調停人の活動について、よかったところと気になったところを記入して下さい。

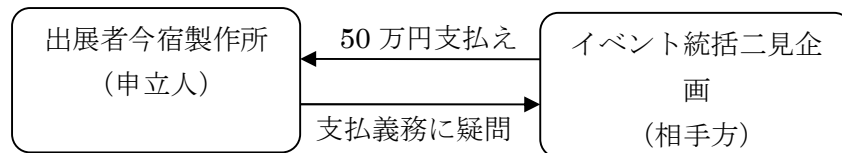
4. その他感想等

※シートは提出して下さい。グループ内でコメントを統一や調整する必要はありません。

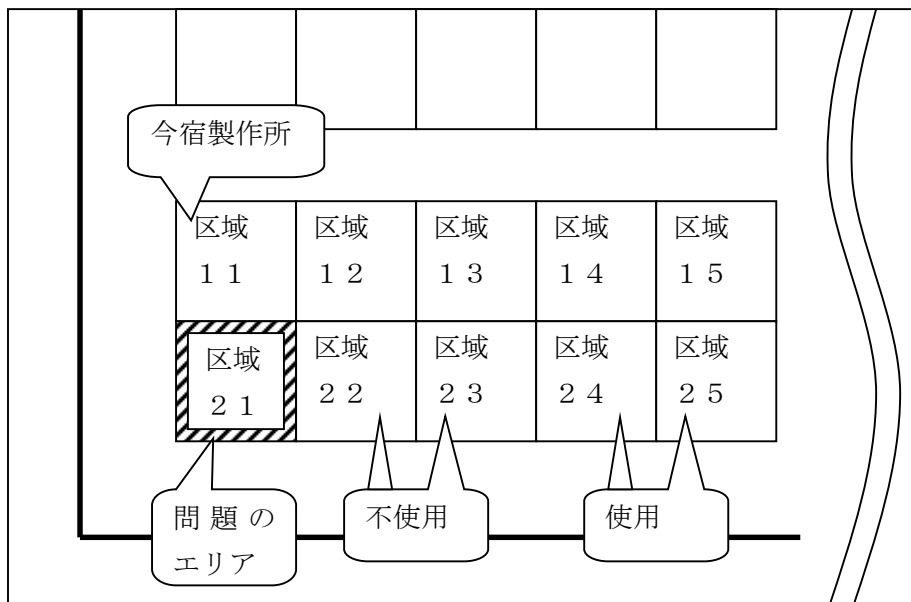
イベントスペースの無断占有

〔共通の事実〕

- 本年10月30日10:00～17:00の1日間オフィス家具の展示会が、Dコンベンションタワーで開催されました。
- 1ブースあたり50万円の出展料金が必要です。
- 今宿製作所は、10:00より、割当てスペースである区域11に自社の空気清浄機を数台設置しましたが、11:00ごろより空気清浄機の在庫置き場及び備品置き場として区域21を占有しました。
- 今宿製作所は、区域21を占有した事実を認めています。しかし、使用料請求については拒否しています。
- 特別な規約は存在していませんでした。



〔参考図〕



[申立人]

イベントスペースの無断占有

〔出展者（今宿製作所）側の秘密事項〕

- ・ 二見企画が開催しているオフィス家具展示会には3年連続で出展しています。今年は、空気清浄機の出展をしました。
- ・ 区域21に在庫商品等を置いたのは、思いのほか空気清浄機がよく売れたため遠方の倉庫まで、そのたびごとに取りに行くのが面倒でしたし、区域21は借り手もなく空いていましたし、人通りもないため展示会の運営に支障はないと考えたためです。
- ・ 当日二見企画からは何も言われていません。気づいたのなら連絡すべきです。連絡を受けていれば、除去するなど適切に処置を取れたと考えます。事後に請求されるのは納得できません。
- ・ 区域21は人通りもなくそもそも借り手もなく空いていたのですから、使用に対して規定料金通り50万円の全額請求には納得できません。
- ・ 担当者（アルバイト）は今宿製作所が区域11と区域21の両方を借りているものと勘違いしていました。いい加減なアルバイトを雇ったのは落ち度ですが・・・
- ・ 今宿製作所は空気清浄機が予想外に売れたので来年度以降も二見企画のコンベンションに出展したいと考えていますが、来年度はもっと人通りのいい区域に出展したいと考えています。

[相手方]

イベントスペースの無断占有

[イベント統括会社（二見企画（コンベンション・サービス）側の秘密事項]

- ・ 搬入の担当窓口で連絡すべきであったのを怠り、イベントスペースを占有した今宿製作所がコストを負担するのは当然だと考えます。
- ・ しかし、確かに、二見企画側としても当日に排除するよう指導しなかったという落ち度があります。
- ・ 今宿製作所は、3年連続して出展してもらっています。出展企業は減少傾向にあり、できれば来年度も出展して欲しいと考えています。
- ・ 知人の弁護士に個人的に相談したところ、訴訟になれば50万円は取れないだろうとアドバイスされましたが、他の複数の出展者から不公平な扱いであるとのクレームもありこのまま済ませるわけにはいきません。
- ・ 慣例により本年度2ブースを借りた企業については、来年度出展する際に、人通りが多いなど出展者の希望に配慮したブースを通常申し込み期間開始前に提示し、確保することができます。

調停ロールプレイ

本日の予定

前回ふりかえり+α
調停ロールプレイ

- 11/8グループ発表事前準備課題 ✕ 切
- 11/12 小テスト

2

気持ちの「言い換え」の方法

話者の相手についてでなく、話者の気持ちに焦点を当てて確認。(Youメッセージでなく、Iメッセージ)

例1)「大事な営業に遅れて…田中は信用ならない」

- ✕ 「田中さんは信用ならないということでしょうか」
- 「営業の打合せに田中さんが遅れたということで、とても驚いて、残念だったということでしょうか」

例2)「このおんぼろ図書館には、良い本が一冊もない」

- ✕ 「良い本が一冊もないんですね」
- 「読みたい本がなくて、がっかりしたんですね」

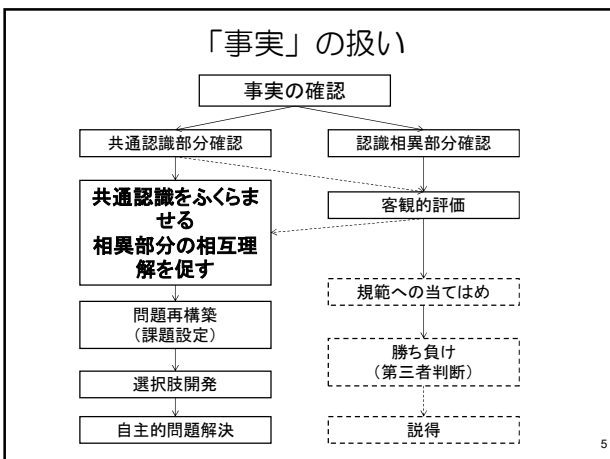
3

気持ちの「言い換え」の危険

- 1 当事者の「気持ちを理解した」という態度は失礼
 - 理解しようとする態度
 - ✕ 理解したという態度
 - 例) ✕ 「お気持ちは分かります」
- 2 紛争解決ニーズを「気持ちの問題」に矮小化するおそれ
 - 例) (医療事故で)「息子を返して下さい」
 - ?? 「おつらかったんですね」

傾聴技法の仕組みを理解することは有用だが、不適切な利用は機関に対する決定的な不信を招くおそれがある。

4



「その点どうですか」調停

- 申立人の言い分を受けて、「その点どうですか」と相手方につける調停人。
- 状況の切り取り方(フレーミング)を一方当事者に依存してしまっている。
- それぞれの当事者の物語(ナラティブ)を聴いていくことを先行させるべき。

6