

紛争管理論 2019/11/5 授業レポート

[調停ロールプレイ]

1. 合意できるポイントを探すのが難しいケースだったが、調停人が入ることで自分たち自身で解決策を探っていくことが出来た。
2. 調停人をしたが、言い換えをほとんどしていないことに後で気づいた。……これからは改めていきたい。
→ 次は当事者役をすることになるでしょうが、今度は当事者役の立場で調停人をよく観察してみてください。そして、次の調停機会にぜひ「言い換え」に気をつけてみてください。
3. 調停人は当事者の主張を聞くことでしか情報を得られないから、所々話の内容確認をすることは大事だと思った。
4. ……一見理不尽に感じる内容も実は事情によるものだということが多々あった。そのような内容理解の食い違いをなくすためにも調停人は非常に重要な存在だと感じた。
5. [相手方として] 日常生活ではつい主張を抑えがちになってしまうけど、大事な場面できっぱり主張することも大切だと改めて思った。
→ ロールプレイではありますが、主張的な態度（アサーティブな態度）の成功体験を積んだというのは大切なことだと思います。今後もいろいろ試してみてください。
6. 今回の調停は自分も相手も互いに意見を良く述べることができたと思う。
→ これは良い調停をされたということですね。中立性を感じさせつつ、両方の当事者がしっかりと自分の言い分を話せたと感じられるようにすることが調停人の第一義的な役割です。
7. 当事者同士で支払金額について論争をしてしまったので、調停人をまごつかせてしまったかなと反省しています。
→ しっかり役づくりをされたので、調停人にとって良い経験ができたのだと思います。
8. ……観察者として参加しましたが、双方の優劣をつけるのではなく、あくまで問題を解決させようとするのは難しいなあと思いました。
9. 30分しっかり調停を進めることができ、充実していた。また調停の難しさも学んだ。
10. 話を当事者に振るところが言い換えをする時の内容と被ってしまっただけで難しかった。
→ 言い換えは話し手に対して行うのは良いのですが、聴き手にそれを言い聞かせる役割を迫る必要はないと思います。(むしろやらないほうがよい。) 聴き手=次の話し手には、その人が話したいことをまず話してもらって態度で臨むべきだと思います。
11. 「どちらかに肩入れしない」という意識よりも「双方に肩入れする」という意識で取り組んだ方が調停人はやりやすいと感じた。
→ これも大事な指摘です。裁判官は、双方に無関係であることを強調しますが、調停人は双方に近づいていく意識を持つのは大切です。
12. 自分が担当している方がどうしても悪いように見えてきて、満額支払いました。役に入るのが難しいです。
→ 自分の側の弱みを見捨てる必要はありませんが、相手側にも弱みがあるかも知れません。自分だけの問題なら単に妥協してもよいのかもしれませんが、たとえば会社の担当者としてなら、あまりに弱腰だと同僚に迷惑をかけることになってしまいます。曖昧な状態に耐える練習だと思って取り組んでいただけるとありがたいです。

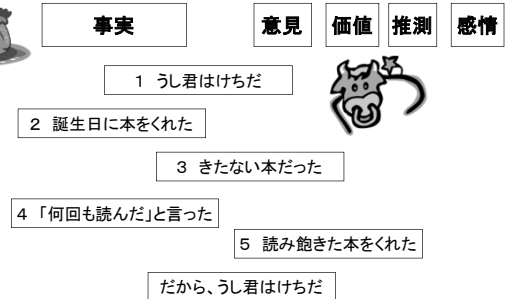
本日の予定

グループ発表事前準備課題×切
「聴く」補足 事実・感情
グループ報告の準備

11/13 11/12 小テスト

1

事実と意見



2

観察と意見

観察一意見(評価・推測・価値・解釈・自分の感情)
混ぜると、防衛的(攻撃的)な態度を導きやすい。
例)

- Aくんは、スマホを操作していた。 観察
- Aくんは、授業に退屈していた。 推測
- Bさんは、攻撃的だ。 評価
- Bさんは、私に髪型が似合わないと言った。 観察

観察・事実レベルで何があったか？

3

聴き取り展開の方向性

話題	説明	コメント
実質面	請求内容、権利関係、それらに基づける事実など	✓法律専門職は、実質面に焦点を当てすぎる傾向。
心理面	気持ち、感情、怒り、よろこび、さびしさ、満足・・・	✓気持ちの受けとめは大切だが、カウンセラーきどりは避けなければならない。
プロセス面	やりとりの経緯、場面、状況、媒体、頻度・・・	✓先行的に聴く話題として比較的安全。

当事者に寄り添うスタンスで、かつ、リアリティを失わずに。

4

感情≠ノイズ

- × 感情から目をそらす
- × 感情を排除する 例)ガス抜き
- 感情に役割があると認め、適切につきあう
 - 感情的になる背後の事情・利害を理解しようとする
 - 感情を伝える アサーションスキル

5

調停人として、感情を認める

- 紛争解決の話し合いから、感情を排除する必要は必ずしもない。
- 感情には機能がある。特に、意志決定を容易にする働きが重要。
- 当事者にも感情がある。
- 調停人にも感情がある。

6

調停人として、感情を認める(続)

- 当事者の感情よりも先に、調停人自身の感情の動きに気をつける。
- 裁かない態度を維持しようとする。内心の声を認めた上で、「中立らしく」ふるまう。
- 感情を操作しようとするのではなく、感情を感じとり、理解しようとする。
- 場合によっては、自分の感情を率直に表現する。

7

感情と評価

- 「誤解されたと感じる」
- 「無視されたと感じる」
- 「攻撃されたと感じる」
-「感じる」というより、「推測」している。

背後にある、実際の感情は？
がっかりした。さびしかった。痛みを感じた。

体の感じは？

(『NVC人と人との関係にいのちを吹き込む法』を参照)

8

アサーションスキル

感情を建設的に伝えるスキル

例)なんでお前はそんなにグズなんだ。

↓

あなたの出発が遅れると、楽しみにしていた予定が大切に扱われていないみたいでがっかりする。

(Youメッセージでなく、Iメッセージで)

9

感情をめぐるスキルと限界

- 感受性の訓練 感じとろうとすること
考えすぎない・考えない瞑想的関与
(マインドフルネス)
- 共感不可能性への共感 渥美公秀
- 心理学より文学

10

グループ活動にあたって

1. 早めに動きましょう。
2. 学年が異なっても互いに遠慮なく対等に。
3. 自分から動きましょう。また、適切にフォローすることも大切に。
4. 履修取りやめのリスクに備えて下さい。
(取りやめの方は早めに連絡を)
5. 他の人が作った成果物に口出しづらい問題への対処を考えておきましょう。
6. LINEでの合意形成はあてにできません。実際に会うか、最悪電話で調整できる関係を。

11

よいプレゼンテーション

1. 視線を全体に配って、語りかけることを意識
 - ジグザグ法(部屋の右後ろと左後ろに)
2. メッセージ(何が言いたい)と具体例
 - 1文で言い切ると
 - 情景が浮かぶような例
3. 構造を意識
 - はじめ、本体、終わり
 - サインポスト(例:二つあります。第一に..)

12

観察と評価

観察か評価かを区別しましょう。評価の場合には、どの箇所にそれが含まれているかを考えてください。

1. 山内さんは、昨日、理由もなしに私に腹を立てた。
2. 昨夜、森さんはテレビを見ているときに爪を噛んでいた。
3. 会議のあいだ、佐野さんはわたしに意見を尋ねなかった。
4. わたしの父はいい人だ。
5. 島谷さんは働きすぎだ。
6. 江口さんは今週、毎日いちばん乗りだった。
7. わたしの息子は歯磨きしないことがよくある。
8. おばと話すと、よく愚痴をこぼす

観察と評価 参考例

1. 山内さんは、昨日、理由もなしに私に腹を立てた。
評価である。「理由もなしに」と推測している。山内さんはテーブルを叩いた、なら観察。
2. 昨夜、森さんはテレビを見ているときに爪を噛んでいた。
観察である。
3. 会議のあいだ、佐野さんはわたしに意見を尋ねなかった。
観察である。
4. わたしの父はいい人だ。
評価である。父は25年間給与の10分の1を慈善活動に寄付し続けている、なら観察。
5. 島谷さんは働きすぎだ。
評価である。島谷さんは今週会社で60時間以上働いた、なら観察。
6. 江口さんは今週、毎日いちばん乗りだった。
観察である。
7. わたしの息子は歯磨きしないことがよくある。
評価である。「よくある」は評価。今週2回あったなら観察。
8. おばと話すと、よく愚痴をこぼす
評価である。「よく」と「愚痴をこぼす」が評価。今週2度、自分が望むように自分を扱ってくれない人について話した、なら観察。

ローゼンバーグ マーシャル (小川 敏子=安納 献訳) 『NVC 人と人との関係にいのちを吹き込む法 新版』(日本経済新聞出版社・2018年) 71頁以下を参考に改変。

温怒計

ひとはそれぞれ状況による感じ方が異なります。

与えられている状況で、自分・あるいは他の人はどんな風を感じるかを考えてみましょう。

手順

- (1) 5人以内のグループに分かれます。
- (2) 与えられている状況1～3について、自分はどんな風を感じるかを考えてみて下さい。怒りのレベルを0～10の11段階で考えたときに、自分はどの程度腹を立てるかを想像してみて、数字を記入して下さい。
- (3) 状況1～3について、選択した数値と理由をお互いに話をして共有して下さい。
- (4) 状況4～5について、同様に自分の感じるレベルを数字0～10のいずれかで記入して下さい。また、同じグループのメンバーの感じるレベルを予想して数字で記入して下さい。
- (5) 状況4～5について、選択した数値と理由をお互いに話をして共有して下さい。
- (6) 自分について、あるいは、グループメンバーについて気づいたことがありますか。ふりかえりを行います。

状況	自分				
1					
2					
3					

状況	自分				
4					←予想
	実際→				
5					←予想
	実際→				

状況1～3

1. スマホをいじりながら前から歩いてきた人がぶつかってきて、舌打ちされてにらまれた。
2. 夜中の1時。隣の住人が大きな音を出して騒いでいる。眠れない。
3. 現在の友だちに、数年前の失敗をわざわざ告げ口した奴(昔の知人)がいる。

状況4～5

4. バスに乗ろうとしたら、目の前で出発してしまった。運転手、見えてたよね。
5. 幹事を頼まれたので店を手配したら、「この店全然よくねえじゃん」と文句を言われた。

※ 一般社団法人 日本アンガーマネジメント協会の「アンガーマネジメントゲーム」より状況シナリオを参考にしています。