

紛争管理論 2019/11/15 授業レポート

[調停ロールプレイ：針混入事件]

1. 初めて調停人をした。話の流れを切らないように耳を傾けるよう心がけた。つい目の前の当事者双方にばかり意識が向かってしまうけど、見えない当事者（フクザワマート）にも目を向ける必要がある。
2. 調停人はとても難しいと思いました。次回する機会があれば議論が深められるよう努力したいと思いました。
3. 当事者双方にそれぞれに理由があって、双方の不満を最小限におさめるのは難しいと思った。
4. 争点整理について裁判と調停での論点が異なっているという話は確かにそうだなと思いました。ミニ裁判というわけではないので調停らしさ、よさが出てくるやり方がいいのだと思います。
5. 調停において、重要視したい論点は当事者同士で異なる場合もあるから、論点整理を行う調停人が必要なのかなと思いました。
 - 交渉では、どの論点を話すべきかについての争いが起きがちですが、調停では話したい論点について双方が話せる安心感を持たせることが可能です。もっとも、それは、調停人が双方の論点（課題）をカバーするようにアジェンダセッティングした場合に限られます。課題の特定のスキルが重要なのはそのためです。
6. 初めて調停人をやってみて、言い換えしかできなかった……と沈んでいましたが、他の方によかったと言ってもらえたし、結論は出たのでよかったです。
7. 自分が調停人をしたときと、今回の調停人は全くスタイルが違ったので、学べるところも多く、人の調停を見るのも勉強になると思った。
 - 他の人の調停を体験したり見たりするのは参考にできます。「良いな」というところも、「ちょっと」というところも、それぞれ学ぶことができます。なんとなくよかったとか、なんとなく頼りなかった、ではなく、具体的な「ふるまい」レベルに理解を落とし込む努力も大切です。
8. ……議論が止まってしまった際の対処は調停人にとって難しいだろうなと感じた。
 - 当事者がしっかり考えている沈黙なのか、単なる行き詰まりなのか、見定めながら動いていくことが必要ですね。

選択肢の開発

今後の予定(変更可能性あり)

14	11月19日	火	選択肢の開発
15,16	11月20日	水	難しい場面・調停ロールプレイ (E110)
休講	11月22日	金	—
休講	11月26日	火	—
17	11月29日	金	RPシナリオ〆切・合意文書作成
18	12月3日	火	報告・労働審判
19	12月6日	金	調停ロールプレイ
20	12月10日	火	報告・ADR法
21	12月13日	金	調停ロールプレイ
22	12月17日	火	報告・家事調停
23	12月20日	金	調停ロールプレイ
24	1月15日	火	ADR論まとめ
25	1月21日	火	小テスト2、シート2種提出〆切
26	1月24日	金	事例検討会

選択肢の開発

- 優先順位を付ける
- ブレインストーミングの手法を使う
- 選択肢の絞込み、実効性のチェック

アイデアを拡げる場面と、絞り込む場面を明確に区別すること！！

3

ブレインストーミングとは？

「ある課題に関して人々が自由に意見を出し合い、新しいアイデアを生み出すこと」

米国のアレックス・オズボーン(Alex F. Osborn)が開発した発想支援法

4

ブレインストーミングのルール

- 1 思いっくままに発言する(質より量)
- 2 発言への批判や評価をしない
- 3 相手の発言への上乗せOK

5

調停におけるブレインストーミング

意義

- ・ 人と問題を切り離れた、問題解決型の話し合いの実践

考慮すべきポイント

- ＝ビジネスのブレインストーミングとの違い
- ・ 実行する側の負担
- ・ 紛争の現場で、あまりに非現実なアイデアが口にされることのリスク

6

ホワイトボードの活用

書くことを習慣にしてみましょう。

調停での活用場面

- 傾聴のツール
(時系列、位置関係..)
- アジェンダ(議題)
- ブレインストーミング

コツ

- 名前を書かない
- 余白を作る／使う
- 色、イラスト、図解
- 整然と書きすぎない
(例:番号の使い方)

7

ホワイトボードのメリット

- 問題を外在化(人と問題を切り離す)
- 話し合いの流れが変わる
- 同じ話がぐるぐる回るのを避ける
- 身体を動かす機会
- 仮置きして考える(仮説型思考)
- 2人調停人の役割分担
- 当事者の参画を実現する
- 期日がまたがるときに続けやすい
- ただし、蒸し返しに注意

8

選択肢の開発：ロールプレイの手順

選択肢の開発とは、「課題の特定」で明らかになった両当事者共通の課題に対して具体的な解決方法になる可能性のある選択肢を、両当事者に列挙していってもらうことです。

選択肢の開発を行うロールプレイは、全員が調停人の役を務められるようにするため、以下の課題で3回行います。3人ずつのグループに分かれて、各グループの中で調停人役、申立人役、相手方役を回してください。4人のグループは、調停人役を二人としてください。(1回目：A 調停人、B 調停人、C 申立人、D 相手方 2回目：A 相手方、B 調停人、C 調停人、D 申立人 3回目：A 申立人、B 相手方、C 調停人、D 調停人)

(注) このロールプレイでは、当事者役は既に対立が緩和し、建設的な話し合いができる雰囲気ができているという前提で、積極的なアイデア出しを行ってください。

1回目のロールプレイ

課題は「消費者からクレームを受けた場合には、誰がどのように対応し、連絡するのが良いか?」です。

2回目のロールプレイ

課題は「作業工程がお互いに分かるようにするためには、どのような工夫が可能か?」です。

3回目のロールプレイ

課題は「両者の長期的な契約関係を確保していくためには、その他どのような方策を採ることができるのか?」です。

調停人役は、上記の課題の解決に向けて考えられることを、当事者双方から出してもらいながら、選択肢記入欄に記載してください。なお、後ほど振り返りを行いますので、調停人役は、どのようなことを心がけ、何がうまく行き、何が難しかったかについて、当事者役は、調停人役の良い点と改善点について、まとめておいてください。