

紛争管理論 2018/10/25 授業レポート

[調停デモ]

1. (当事者役から) 2人当事者だけだと「いかに相手を説き伏せるか」になりそうだけど、3人いるとちやんと問題解決に向かう感じがありました。
→ ありがとうございます。しっかり役に取り組んでくださって、見ながら考える材料として良いものになったと思います。
2. (当事者役から) 交渉と調停の双方を体験したが、2人で話すときよりも3人で話すほうが、当事者の気持ちを落ち着けることもできるし、客観的な話し合いができると感じた。
→ 観察者からはまどろっこしく見える「間」が、当事者にとっては問題を考えるスペースになることがあります。肯定的な経験として実感いただけただよう良かったです。
3. ……他の人がやっているのを見ると、色々な気づきがあって新鮮であった。
4. リラックスできる空気作りをしたり、相手が言い辛いことを促してくれたり、調停人のいる安心感は大きかった。そもそも調停人が存在することが、(双方が) 解決に前向きになれそう。
5. デモを見て調停の最初の方で主張や状況の確認をしっかりとするすることで、後半の解決策を考える時間のための土俵を作るという感覚がハッキリと理解することができた。
6. 調停人の誘導があるからこそ言いたいことが言える側面と、調停人に流されて言いたいことが言えなくなる側面があるなど感じました。
→ この指摘は重要で、かなり配慮があったとしても、調停人による影響を当事者は受けます。だからこそ、調停人による方向づけは慎重を期する必要があります。当事者に対する影響はなくなりませんし、なくそうとする必要もありませんが、当事者自身がしっかり考えられるスペース(間)を空ける必要があります。
7. 初めて実際の調停の様子を見て、調停人が入ることで交渉よりも当事者に寄り添った解決ができるのだと思った。
→ そのように見てくださって良かったです。ただ、調停人が雑に、一方に妥協を迫ったり、「足して2で割る」ような解決案を押しつける可能性もあり、すべての調停が丁寧に行われているわけではありません。
8. 多少のひっかかりはあれど、第三者が介入することで当事者だけの場合よりもかなり効率的に話が進んだように見えた。
9. 2万円の植木鉢に100万円支払えという人と調停したらまともにことは進まないだろうと思った。
→ 紛争を学ぶということは、紛争の一断面だけに囚われずに、広く深く見る見方を獲得しようということです。もちろん、すべての紛争がシンプルに解決できると言っているわけではありません。
10. 想像よりも調停に入るまでのルール設定や説明が丁寧で当事者を安心させようとする姿勢が明確でとても信頼できると感じた。
11. 調停人の金銭をどちらが支払っているかなど理論を知れてよかった。

はじめの挨拶

本日の予定

- 調停導入(開始)のスキル
 - 申立人と相手方
 - 導入を演じる
- 次回(11/1):「聴く」スキル
- 次々回(11/5):調停ロールプレイ
- 11/8グループ発表事前準備課題 〆切
- 11/12 小テスト

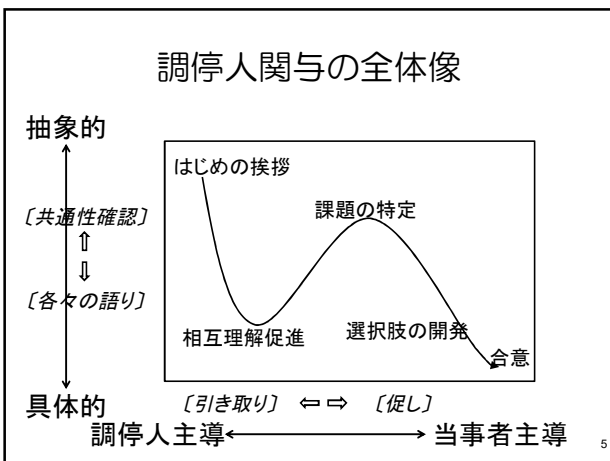
スキルを学ぶにあたって

テクニックによる武装ではなく、自らの関わりをふりかえる(リフレクションする)能力が核

したがって、ワークやロールプレイの「ふりかえり」の時間が重要(グループ内外で内容の共有)

調停のタイプ

	評価型	妥協要請型	対話型
当事者像	敵対的・論理的	客体的	主体的
長所	専門家の判断による判決的解決	威信による効率的な紛争除去	自主的解決による納得
短所	当事者は敵対関係のまま	紛争の本質に踏み込めない	解決まで忍耐を要する。結果として解決できない場合あり。



申立人と相手方の温度差

申立人	相手方

はじめの挨拶

なぜ行うか

1. 最初の印象
2. 確認しながら進める:進め方への合意
3. 調停人自身のため:ひとりでも練習できる
4. いつでも戻れる土台をつくる

7

はじめの挨拶

準備

1. 雰囲気作り(態度、その場の準備)
2. 言葉の面の準備(伝えること・聞くこと)
3. 当事者の気持ちを考える
4. 自分の基盤を整える

8

はじめの挨拶を演じる

- はじめの挨拶の場面に限定して、調停人役を演じて下さい。
- 視線、表情、姿勢を意識して下さい。
- ふりかえりでは、項目をカバーできていたかよりも、ボディランゲージや言葉づかいなどに焦点を当てて下さい。

9

オープニング1

ワーク：「当事者の気持ち」を考える

調停人は、当事者を平等に支えるという役割があります。そのことで、両当事者を公平に支えようと思うあまり、申立人と相手方が同じような気持ちで調停の場に来ているかのようになってしまうかもしれません。しかし、積極的に調停機関を利用しようと決めた申立人と、調停機関から呼び出されて話し合いの席に着いた相手方では自ずと気持ちに違いがあるはずです。

ここでは、ご自身が申立人だったら、相手方だったらと想定して、どんな気持ちで調停の席に着くかを考えてみて下さい。相手方は一応調停に参加するという気持ちであるという前提としてください。

申立人	相手方

ワークシート参考例：当事者の気持ち

申立人	相手方
<ul style="list-style-type: none"> ・ 自分は悪くない ・ 良い解決できるか不安 ・ <u>解決したい</u> ・ <u>調停人を味方に引き込みたい</u> ・ 有利に進めたい ・ 相手との関係が悪くなるか不安 ・ 我慢や損をしたくない ・ 相手方がどう思っているか知りたい ・ 裁判にはしたくない ・ 自分の言い分を認めて欲しい ・ 自分の思ったとおりに解決したい ・ <u>先手なので有利</u> 	<ul style="list-style-type: none"> ・ なぜ自分が呼び出されなければならないのか(不本意) ・ 呼び出されて嫌悪感 ・ 面倒 ・ 相手の責任としたい ・ 申込者よりも調停の仕組みを知らない不安 ・ 追求されるのではないかという不安 ・ 不利に扱われるのではないかという不安 ・ <u>調停人は申立人の味方ではないか</u> ・ <u>解決したい</u> ・ 自分が正しい ・ <u>信頼できる機関か不安</u> ・ <u>後手を踏んだ</u>

オープニング 5

調停導入場面を演じる

調停では、当事者が自己決定することを、調停人が支えます。

したがって、当事者が主役なのですが、調停人はぼんやりとしていればよいというわけではありません。中でも、はじめの場面（調停導入の場面）は、調停のその後の流れを決める重要な意味を持ちます。この場面では、調停人がリードして、その後のよい話し合いができる土台を作っていくことが求められるのです。

1. 四人に分かれて調停のはじめの挨拶をしてみましょう。調停人、申立人、相手方、観察者の役に分かれてスキルプレイを行います。全員が調停者の役を行うように、全部で四回行います。両当事者を迎えて、話し合いの進め方について説明し、了解を得て、実際の話し合いの中身に入る直前までのやりとりを練習します。（三人のグループでは観察者なし）
2. メモを見ながら話していただいてもかまいませんが、ぜひ、当事者の顔を見ることを意識して行ってください。すべての項目をカバーしようとする必要はありません。必要だと考えた項目について、自分の言葉で説明するように心がけて下さい。
3. 当事者役は調停人をよく観察してください。できれば、自分が当事者として申し立てている気持ち、相手方として呼び出された気持ちになって、調停人を見て下さい。ふりかえり際には、当事者役の方から調停人の良かった点を指摘し、その後、改善可能性を議論して下さい。
4. 以下の手順で行います。
 - ① 各自準備を行う 5分
 - ② はじめの挨拶を演じる 5～7分程度
 - ③ ふりかえる 2～3分程度②と③を全部で人数分繰り返す。25分程度で行って下さい。
(時間進行については、変更可能性がありますので、講師の指示に従って下さい。)

以上

オープニング6

チェックリスト：はじめての出会い（参考例）

態度でできること

- ・調停室の準備
 - 明るさ、椅子の数、備品（ホワイトボードその他）、筆記具、飲み物、食べ物、待合室（担当）
- ・誘導
 - 視線、姿勢、席への案内
- ・雰囲気作り
 - やわらかい表情で、ゆっくり、専門用語を使わない

はじめのあいさつ

<p>ようこそお越しいただきまして、ありがとうございます。 はじめまして、△△です。お席の位置などはよろしいでしょうか。 本日お越しいただいているのは□□さんと、◇◇さんでよろしかったでしょうか。それぞれをお呼びする際には□□さんと、◇◇さんでよいでしょうか。わたしのことは、△△さんと呼んでいただければと思います。 ここでの話し合いは、お互いに納得した解決を見つけるための努力する手続です。 わたしは、ここで聞いたお話を外でもらすことはありません。 では、話し合いの方法について提案させていただきます。話し合いは、交互にお話しいただきます。相手の方が話をしている場合には、相手の方の言い分をできるだけよく聴くようにしてください。言いたいことが出て来たときはお手元のメモなどを活用して、ご自身の番をお待ちいただければと思います。双方からしっかり話していただく時間をもちたいと思っています。 わたしのほうが、どちらが正しいとか、どちらかに何かをなささいという結論を押し付けることはいたしません。ここにいる全員で少しでも現状を改善できるように話し合いができればと考えています。わたしも最善を尽くします。 □□さんと、◇◇さんも、貴重な機会ですから、ぜひ有意義な話し合いになるようにがんばってみてください。よろしく願いいたします。 何かご質問がありますでしょうか。（→質問を受ける）途中でも疑問が出れば、いつでもご質問いただければと思います。 慣例ですと、申し立てをされた方から順に話をすることになっておりますが、それでよろしいでしょうか。では、□□さんから、お話しください。</p>	<p>「歓迎」を示す</p> <p>呼び方の確認</p> <p>調停の目的</p> <p>秘密保持の確認 話し合いのルールの確認</p> <p>調停人の役割</p> <p>質問を受ける</p> <p>話し合いの開始</p>
---	---

リスト

<ul style="list-style-type: none"> ✓ 席へ誘導 ✓ 自身の名を名乗る ✓ 当事者の名前の確認 ✓ 当事者の役割（話し、聞き、考える） ✓ 相手が話を遮らず最後まで聴く ✓ 当事者への利害対立なし ✓ 調停人は判断せず、当事者自身が解決策を探す役割であることを説明 ✓ 調停手続参加経験を聞く ✓ 別席手続（コーカス） 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 調停人の秘密保持 ✓ 当事者の秘密保持 ✓ 専門的意見を外で聞ける ✓ 所要時間 ✓ 電子機器（携帯電話、録音機器） ✓ 建物設備（お手洗い、駐車場……） ✓ 説明・記入・提出書式 ✓ 他に質問がないか ✓ ✓
---	--