調停技法誌上講義　第1回

調停技法を学習する意味

入　江　秀　晃＊

1. 連載のねらい

この度、連載させていただくことになりました入江と申します。現在、九州大学大学院法学研究院に所属し、大学生・大学院生、法科大学院生への教育に従事しています。よろしくお願いいたします。

私は、調停に関する法社会学的な研究書も書いている研究者ですが、調停技法を紹介し体感いただくワークショップ（調停トレーニング）のトレーナーもしばしばさせていただいています。

今回の企画では、調停トレーニングの雰囲気を誌上で味わっていただこうと考えました。この連載の目的は、技法についての簡単な説明に加えて技法を磨くためにはどのような練習方法があるのかを紹介しようというものです。気楽に読んでいただければ幸いです。

今月は、連載を始めるにあたって、私が考えた意図を少し紹介します。

2. 調停とは何か

まず調停とは、何かについて、さしあたり定義しておきましょう。

調停は、当事者の紛争を解決するための話し合いを第三者が支援する手続です。つまり、紛争を抱える2以上の当事者が解決に向けたコミュニケーションを行う際に、第三者の支援が行われるなら、それは調停と呼べるだろうということで進めます。

たとえば、AさんがBさんに100万円貸したのに返してもらえないとAさんが苦情を言っているとします。AさんとBさんがその件についての話し合いを、調停人のMさん（調停人のことはメディエーター（Mediator）の頭文字をとっておきましょう）が支援するなら、それは調停になるということです。

ほかにも、事業承継と遺産相続を話し合う必要がある兄弟間にも、第三者である調停人が入る余地があるでしょう。あるいは、ケガをさせてしまったことについての謝罪と賠償、従業員が解雇について納得していない場合、職場でのセクハラ、企業間の取引をめぐるトラブルなど、大小様々な紛争が調停で解決されています。それぞれの分野によって、適用される法律も異なりますし、当事者の属性によって紛争解決手続としての話し合いの様相も異なってきます。しかし、当事者間の紛争解決に向けた話し合いの支援を第三者が行うという意味においては、これらの例は共通しているとも言えます。

民事の紛争は、裁判手続が選ばれた場合にも、和解という終結が選ばれる場合が多いという現実があります。「裁判上の和解」という手続は、裁判官による調停と言ってよいようなものです。また、消費生活相談員が、消費者からの苦情を事業者に伝えるという「あっせん」も、ここでの定義によれば、調停だといって差し支えないものです。ADR法上の「和解の仲介」ももちろん、民間の団体が行う調停に他なりません。あるいは、まちづくりのような地域の合意形成にも、第三者が入ることで効果があがるという例もあります[(1)]。調停の外延というのは意外と広いのです。

もっと、プライベートな場面も考えてみましょ

＊　いりえ　ひであき
九州大学大学院法学研究院　准教授

う。たとえば、兄弟姉妹のけんかを止める親の活動も調停になります。職場での部下ふたりがプロジェクトの方針をめぐって意見が異なっていたら、上司は調停しなければならないでしょう。非営利団体の理事会の話し合いに、場合によっては第三者が入った方が効率的でしょう。これらの例は、申立が書面によるといった形式性を伴う一般の機関調停手続とは異なりますが、葛藤ないし緊張関係が存在する当事者間での話し合いを第三者が支援するという意味では、事実上の調停行為と言えます。後でもう一度触れますが、調停技法は、ライフスキルとも言われます。人生の様々な場面で役に立つとされるのは、こういう状況を想定しての話になります。

3. 企業法務にとっての調停技法

さて、JCAジャーナルの読者は、企業法務の方が多いと伺っています。

企業法務の方にとっては、裁判所の調停やADR（仲裁もありますが、実態として、民間の機関が実施している調停を指してADRと言っている場合が多いでしょう）を利用する立場でしょうから、直接に調停技法を学ぼうということにはつながらないかもしれません。

しかし、私は、企業法務の方にとっても、ぜひ関心を持って見ていただければ、という願いを持って、この連載をスタートすることに致しました。

国際取引が多い企業、特に、大企業の法務の関係者にとっては、メディエーション（調停とほぼ同義として考えていただいて結構です）と呼ばれる手続が様々な文脈で利用が広がっていることをご存じの方もいらっしゃると思います。また、海外での実務のあり方が、日本の裁判所での調停とはどうやら雰囲気が違うらしいということも、ご存じの方もいらっしゃるかもしれません。

今回は、以下の3つに絞って、調停を学ぶ意義をご一緒に考えてみたいと思います。

- 利用者にとっての民間型の調停のメリットとデメリット
- ソフトウェアとしての調停システム
- ライフスキルとしての調停技法

4. 利用者にとっての民間型の調停のメリットとデメリット

(1) メリット：攻めの問題解決が可能に

利用者の立場として、司法型あるいは民間型の調停手続のメリットデメリットを研究するのも面白いことです。残念ながら、日本では、あまりそういう種類の説明がなされず、調停は条理に基づいてといった通り一遍の説明で済ませている文献が多い状況にあります。しかし、私が実務を調べた中の限られた範囲でも、なかなか面白い使い方が見つかっています。

たとえば、裁判の場合には、土地管轄が法定されています。訴えを提起する裁判所を選ぶとか、裁判官を選んで裁判するという発想は、一般的ではないでしょう。

他方、民間機関が実施する調停では、土地管轄は問題になりません。遠くに住んでいる調停人に依頼することも、隣県で手続を実施することも可能です。機関にもよって規則は異なりますが、当事者が調停人を選択することを許す場合も多々あります。

この分野ならこの人に頼みたいとか、こういう問題だからこういうポリシーを持って手続を進めたいと考えている機関で解決したいという、攻めの問題解決が可能になるというのが、調停を選ぶメリットです。

ところが、日本の場合は、実は、弁護士でさえも民間型の調停（ADR）活動に親しんでいる場合が少ないのです。身近に弁護士がいらっしゃらない方には想像しづらいかもしれないのですが、弁護士が自らの所属している弁護士会のADR活動についてすら、その詳細な実態についてよく存じ上げておられないという場合がむしろ多いのです。そのため、民間型の紛争解決手続を上手く使って、よい解決を図るというルートが、かなり細いままになっているという実態があります。

ただ、細かく調べてみると、なるほどなぁ、こんな使い方もありなんだと思えるようなものもあります。先ほどの調停人の選択の外にも、たとえば、土日に期日を持てるとか、債務者側から手続を開始できるとか、保険期間内に期日間隔を詰め

て話し合いを終わらせるとか、当事者以外に重要な参加者を交えて話し合いができるとか、いろいろと有効な使い道のバリエーションがあるのです[(2)]。

(2) デメリット：密室の怖さと「あたりはずれ」の問題

しかし、他方で良いことばかりではありません。

調停は、裁判と違って秘密の手続です。始めから終わりまで密室で進められます。

したがって、利用者にとって、調停人の「あたりはずれ」がなかなかわかりません。

そもそも、紛争ごとを経験した当事者は、調停手続が良くても良くなくても、あまり積極的に世間で話して回るという場合は少ないわけです。

その上、実際には、日本では民間型の調停はいろいろな意味でまだまだよちよち歩きの段階ですから、経験の蓄積もそれほどは多くありません。すばらしい活動がありますし、すばらしい調停人もいらっしゃいますが、残念ながらそうでない活動もあるわけです。民間型の調停手続において、「あたりはずれ」は、あると言わざるを得ません。

一方、日本の裁判所の調停は、処理件数としてはかなり多いですし、裁判官や調停委員だけではなく、書記官を含めた組織力全体を考えれば、経験の蓄積としては巨大なものです。

しかし、別の面から見ると、それだけの規模を「処理」しなければならないという圧力があり、皆が忙しいという状態です。そこではどうしても「お役所仕事」に流れるおそれが出てきます。中では様々な工夫や努力をされていて、頭が下がるような取り組みをされておられる方々もたくさんいらっしゃるわけですが、他方で、しがらみやらなにやらで、問題があるのはわかっているけれど正面からは手がつけられないということも、これまたたくさんあるわけです。要は、民間型とは少し違う意味で、「あたりはずれ」の問題があります。

調停には柔軟で創造的な活用方法があるということがわかったところで、利用者にとって、この「あたりはずれ」は怖いですよね。

利用に際してお勧めしたいのは、調停の良い活用方法を知ることもさることながら、はずれの調停手続を選ばない、あるいは、はずれだとわかったら早々に調停から降りる、その見極め方を知ることです。

そのためにも、調停人の頭の中、つまり調停人が何をしようとしているかを理解することは、利用者側の自衛策としても大切なことだと思います。

5. ソフトウェアとしての調停システム

二つ目に知っていただきたいのは、単に手続を選ぶという、一利用者の位置を超えて、さらに積極的な調停の使い方があるということです。

「ソフトウェアとしての調停」は、和田仁孝教授の言葉です。現代型の調停システムの発想を使って、会社等の組織の内部に、大小様々な問題を公正な形で解決できるような仕組みを作ったり、調停トレーニングの手法を使って紛争を予防する企業文化を育てたりできるといったことを指しています。インターネットに対するイントラネットのような意味で、紛争解決手続のイントラ版だと思っていただければ良いかもしれません。

もちろん、法務担当とはいえ、一従業員の立場で、こうした社内の仕組みを導入するのはそれほど容易なことではありません。しかし、企業内調停のシステムは、社内の雇用関係、ハラスメント関係、内部通報、あるいは、外部との取引関係や消費者関係の問題解決にも使われる場合があります[(3)]。

この分野は、海外ではずいぶん進展してきているようですが、日本でも、特に医療分野では医療対話推進者とか院内メディエーターなどの名称で取り組みが広がっています。

従来は、日本での法務部門主導の社内手続は、使われないに超したことがないといったような、見かけ倒しの手続や窓口が作られることが少なくなかったように思われます。誰も利用者がいませんから、わが社には何の問題もないことが証明されましたとでも言いたげな、設置以来利用者数ゼロを誇るヘルプラインなどもしばしば存在してきたわけです。しかし、その実、問題を告発したら、

その告発者の方が逆に責められるおそれがあるから、誰も使わないという手続も多いのではないでしょうか。正直者が馬鹿を見るような手続では、結局作るだけムダになりますし、従業員のモラルダウンにも直結します。そのような見掛け倒しではなく、紛争や問題を正面から受け止めて、解決できる範囲に限って解決するという謙抑的な取り組みの方が健全です。現代型の調停システムは、万能ではありませんが、実質的に苦情を処理し、紛争解決を行う手続を作る方向で、役に立ちそうです。

こうした状況を考えると、今後、日本の社会でも、様々な文脈で本当の意味での企業内調停の考え方や取り組みが広がっていくだろうと思われます。

6. ライフスキルとしての調停

三つ目に知って欲しい話としては、調停技法は、専門家としての活動に役に立つだけというよりも、日常的に参照できるライフスキル（一生ものの人生の技術と言えば少し大げさですが、生きていくために役立つ技術）というものだと考えられるということです。

葛藤状態におかれた話し合いですから、人間の良いところも悪いところも、強いところも弱いところも、理屈も気持ちも、出てくるわけです。まさに、生身の人間同士のやりとりに立ち会うのですから大変です。もちろん話し合いで解決できないことも多いわけです。しかし、それでも、そういう中でなんとかやっていくのが人間というものですから、調停を学ぶということを通じて、結局は、良く生きることに取り組んでいるとも言えると思います。

正直に申しますと、私自身が調停に取り組み続けているのも、技術の有効性を信じているだけでなく、理念的な魅力に惹きつけられている部分が大きいです。現代型の調停モデルは、まだまだ荒削りですが、すでに様々な広がりを見せ始めています。ぜひ、その魅力を多くの方々と分かち合えればなと思っています。

眉につばつけてでもかまいませんし、悪いものでないかを見極めてやろうというぐらいの目を持ってでもかまいませんので、どうぞ、来月からの連載におつきあいいただけると嬉しいです。

［参考文献］

◎労働政策研究研修機構「職場におけるコミュニケーションの状況と苦情・不満の解決に関する調査(労働政策研究・研修機構)」労務事情45巻1135号（2008年）38-42頁

◎東京弁護士会公益通報者保護特別委員会『失敗例に学ぶ『内部告発』―公益通報制度を知り、守り、活かす』（法律情報出版・2011年）

◎第二東京弁護士会仲裁センター運営委員会『ADR解決事例精選77』（第一法規・2007年）

◎入江秀晃『現代調停論』（東京大学出版会・2013年）

◎大澤恒夫「鞆の浦ミディエイション――「社会資本整備をめぐる合意形成」とおよび「熟議民主主義」からの示唆を交えて」法政研究79巻3号（2012年）403-432頁

◎サスカインド=クルックシャンク（城山英明=松浦正浩訳）『コンセンサス・ビルディング入門―公共政策の交渉と合意形成の進め方』（有斐閣・2008年）

◎和田仁孝「メディエーションと医療機関の文化変容ソフトウェアとしてのメディエーション」医療安全6巻1号（2009年）90-93頁

◎山川隆一他『企業内紛争処理システムの整備支援に関する調査研究』（労働政策研究・研修機構・2008年）

［注］

(1) 最近の論考では、大澤恒夫教授による広島県、鞆の浦における実践報告例があります。体系的に書かれたものとしては、以下を参照ください。

(2) 詳しくは拙書『現代調停論』216頁以下をご参照下さい。また、第二東京弁護士会仲裁センターが出版した事例集も参考になります。

(3) 企業内調停については、私も関与した労働政策研究・研修機構（JILPT）の報告書があります。JILPTでは、職場における苦情処理、紛争解決システムの実態調査もあります。また、内部通報に関しては東京弁護士会が事例に基づく分析を行っており、参考になります。

調停技法誌上講義　第2回

調停人の立ち位置

入　江　秀　晃＊

（前月号から続く）

1. 当事者の主体的解決って?

前回は連載の意図、特に企業法務の方にとって調停技法を学ぶ意味を考えてみました。

今回から少しずつ調停トレーニングの内容に入っていこうと思います。この連載では、調停トレーニングが前提としている対話型調停モデル（自主交渉援助型調停モデル、ファシリテーティブメディエーション）について、私なりの理解を加えて、平易・率直・丁寧を心がけて説明していきたいと考えています。米国由来の対話型調停モデルは、1990年代の変容型モデル（Bush & Folger 1994）を代表として、様々に新しい提案がなされ、かなり多様な様相を呈しています。日本に導入するにしても、どのような流派のモデルをベースにして考えていけばよいかも難しいところです。ここでは一つだけ選ぶとして、Mediator's Handbook（Beer & Packard 2012）という文献をあげておきましょう。

今回は、対話型調停モデルにおける調停人の立ち位置を扱います。

対話型調停モデルでは、当事者が主体的に解決する支援を調停人が行います。そんなのは当たり前じゃないかとお考えでしょうか。それとも、そんなことは並大抵ではないとお考えでしょうか。

ところで、仮にですが、読者諸兄が当事者である場合を考えてみて下さい。ビジネス上のもの、あるいは、近隣トラブルでも良いかもしれません。紛争に巻き込まれて、当事者間での話し合いがつかないから調停に来ているのに、調停に来たらまた当事者主体の紛争解決を目指しますと言われたら、何か肩すかしの感じを受けませんか。そんな腰抜けなやり方で現実の問題を解決できるのかと、怒りにも似た感情を持たれる方すらおられるかもしれません。

対話型調停モデルにおいて、調停人が何をしようとして関わるのか。この問題をご一緒に考えましょう。

2. エンパワーの理念

(1) マアマア調停と対話型調停は違うか

俗にいうマアマア調停と対話型調停の違いを考えてみましょう。

マアマア調停とは、両方の当事者に、「マアマア、そんなに角の立つことを言いなさんな」とたしなめるだけで調停をまとめようとする実務の傾向に対して、批判を込めて言われる名称です。

たとえば、わざわざ平日に休みを取って調停に出ていったら、「マアマア、そんなに……」と言われたら困りますよね。そんなことを言われるために調停の席に来ているのではないと思うのが、当事者としてごく当然の反応でしょうから。こういうやり方では、中をとる（両当事者の提示金額を足して二で割る等）か、現状維持ありきという出口にしかつながりません。

私が調停トレーニングで出会った実務家の中にも、対話型調停のことを、いろいろ言い換え（パラフレイズ）やらなんやらの小手先の技術を使うかもしれないけれど、所詮は、こういうマアマア調停と変わらないものだろという認識をお持ちの方が意外といらっしゃいます。

＊　いりえ　ひであき
九州大学大学院法学研究院　准教授

確かに、当事者が主体的にということだけで、当事者に言わせるだけの関わりしか出来ないのであれば、まさにマアマア調停に陥ってしまいますから、その危険は現実にあるわけです。

(2) エンパワーとは寝た子を起こすこと

しかし、対話型調停がやろうとしていることはマアマア調停とはまったく違うと私は考えています。

対話型調停における基本的な理念の一つとして、エンパワー（ないし、エンパワメント）があります。日本語では、「力づけること」「権限付与」などという訳語が当てられる場合もあるのですが、あまりピンと来るものではないかなという感じがしています。

エンパワーという概念に一番近い日本語は、「寝た子を起こす」というものではないか、というのが私の意見です。日本語で「寝た子を起こす」というのは、どちらかというと否定的な響きを持って使われる言葉です。そっとしておけば問題として顕在化しないような話を、わざわざ言葉にするから、問題になったのだという考え方ですね。「マアマア」と言って、寝かしつけるように紛争当事者に対応するのは、起きた子を寝かせる態度と言えるかもしれません。私の理解では、言ってみれば、エンパワーとは、いい意味で寝た子を起こすということです。

言葉にできるかできないか、はっきりしないけれども、その人の尊厳にとって大切なことならば、むしろ言葉にする時間を待とう、その人が大切な問題に向き合うことを支えようーこうした願いにも似た活動のことをエンパワーという言葉で表現しているのだと、私は考えます。

したがって、「お気持ちはわかりますが、争っても傷つくだけですよ」とたしなめる姿勢とはむしろ反対になります。「傷つくかもしれないけど、向き合って話してみる価値はあるかもしれない」と勇気づける姿勢だといえるでしょうか。対話型調停における調停人は、当事者にとって許容できる範囲内で問題を顕在化させ、紛争が噛み合う形に一旦整えた上で、当事者の自主的な解決を探ります。

つまり、対話型調停モデルの形式だけなぞって、はじめの挨拶をしたり、言い換えをしたりというだけでは、実は対話型調停の実践には不十分だと言うことです。せいぜいが「洗練されたマアマア調停」にしかなりません。技術もさることながら、その実務にあたる動機や理念ー職業観に近いものかもしれませんーが、その背後になければ、「似て非なるもの」にしかならないだろうというのが私の見立てです。

(3) 当事者の権利主張を妨げない

マアマア調停との違いではっきり出てくるところとしては、当事者が、自己の権利に基づく主張をしたときの調停人の態度にも表れるでしょう。

川島武宜の『日本人の法意識』（川島 1967）にも出てくる話ですが、かつての調停では、当事者や代理人が権利義務に基づく話を持ち出したら、調停人に叱られることもあったそうです。もしかすると現代でも、「そういうことを言うと解決できるものできなくなりますよ」といったたしなめがあるかもしれません。

対話型調停モデルにおける法の扱いは大きなテーマですからまた別の機会に扱いたいと思っていますが、少なくとも、当事者が自己の権利に基づく主張をしたときに対話型調停の調停人がそれをただちにやめさせようとはしないはずです。

その当事者の主張を裁判官や仲裁人のような立場で裁定するといったことは調停人の役割ではありませんが、何か、将来的な話や感情的な話やその他の安上がりなものにすり替えて、ウィンウィンなるものを実現しようというチープな活動を目指しているわけではないということははっきりさせておきたいとおもいます。

もちろん当事者の主張が簡単に通る場合はむしろ少ないでしょう。しかし、調停はそこから始まるわけです。最終的に、当事者が相手の謝罪を引き替えに金銭請求を取り下げるということはあってよいわけですが、そうした結論に短絡させるのがよい調停だとは考えないのです。たとえ、同じ結論であっても、そこに至る過程（プロセス）が

重要と考えるからです。

対話型調停とは、双方の話をしっかり噛み合うようにして、社会的に妥当である範囲の中で今後の方向性を探していくという活動にほかなりません。対話型調停で重要とされる不合意への合意という考え方もこうした文脈で理解するべきでしょう。話し合いによって解決しないということも、当事者は選びうるということです。

その意味で、使いやすい対話型調停手続と共に、使いやすい裁定型手続（結果に拘束される仲裁や審判も、拘束されない中立人評価も）、使いやすい執行手段もぜひ必要だと私は考えます。

(4) パターナルな受容を超えて

さて、マアマア調停と共に、もう一つの、似て非なるものが、カウンセリングと法情報操作の接合モデルです。

受容的に接することで当事者の感情を調整し（要はガス抜きをして）その後に法律家として必要な情報収集をしていこうという姿勢です。

エンパワーとは人権の尊重だろう、ならば、法律家である調停人がその権利をしっかり守ってあげましょうという発想ですね。こうした考え方を取る人に、悪い実務家はあまりいない気がするので、言いづらい感じもするのですが、しかし、あえて言えば、こうした考え方は対話型調停モデルとはずいぶん遠いといわざるを得ません。法律家としてのパターナルな実務のあり方への反省がなさすぎます。当事者の主体性というものが、表面的にはやさしいかもしれない調停人に向かっての語りという行為に矮小化されてしまっています。

(5)「かのように」の関わり

葛藤のさ中にあって、その葛藤を消すと言うより、当事者と共に葛藤に立ち会うという調停人の役割というのは、なかなかに厳しいものだと思います。よほどの人格者でもなければ勤まらないと思われるかもしれません。そう感じてしまうのはもっともだと思いますし、そういう厳しさを理解した上でなおかつ調停人を務めたいと思う人を育成するということが、調停トレーニングの目標になろうかと思います。

ただ、自分は人格者でないからできないとは考えなくてもよいということは、ここで申し上げておきたいと思います。むしろ、自身を凡人と自覚しつつも、その役割の範囲においてはベストを尽くそうと決意さえできるのであれば、私は十分であると考えます。（そうでなければ、私自身が、取り組めないことになってしまいますから。）

本当は紛争から目を背けたいし、敵対している相手を理解するなどはもっての外、好き嫌いもあれば偏見もあり、権力者に迎合したいという弱さもある、といった俗なる自分自身を持っていてもよいわけです。しかし、できれば、寛容かつ公正でありたいと願い、あたかもそのような人物である「かのように」、調停手続においてはふるまおうとする「意思」が重要だと思うからです。自らの最悪の部分の存在を許しながらも、それに振り回されずに自らの最善の部分を使って関わろうとする意思を示すことが、調停における関わりの基本にあると思われるからです。

3. 専門家像の転換

対話型調停モデルにおける調停人の立ち位置について、実務家の中で抵抗感を示す方がおられるのは、結局、専門家像の相違にあるような気がします。(図1参照)

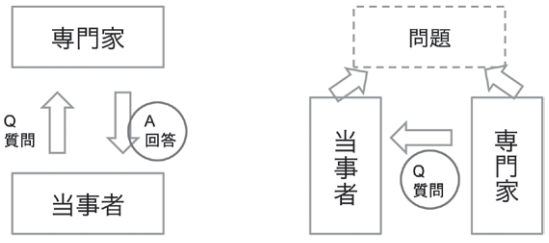


図1　専門家像の転換

図1に示したように、伝統的には、当事者から情報を吸い上げて、当事者の要求している内容が通るか通らないかの「答え」を提供するのが、専

門家の役割だと考えられてきたと思います。正しい答えを提供できるかどうか、そのための知識体系を覚えているかが専門家としての資質の鍵要素というわけです。

このモデルでは、必要な情報が全部出てくるときには決まった答えが得られるので、専門家だけでなく当事者もすっきりした気持ちになることができます。こうした仕事の方法で解決できる問題は依然として多くあるでしょう。たとえば、購入から8日以内だし、クーリングオフできるよ、というような情報提供が有効な場面は今でも沢山あるからです。

しかし、私たちが対話型調停モデルで考えているのは少し違う姿です。図1の右側に示したように、当事者も専門家も、ごく簡単には解決できないようなことがわかっているような問題に対して、専門家は専門家の知識を使うかもしれないけれど、基本的には当事者自身が自分の資源を使って問題を解決していくために、当事者と専門家が協働するというモデルです。

ここでは、専門家の能力の中心は当事者に対して、解答を与えるというよりも、むしろ、当事者に対して質問していき、何が問題で、何が望みで、何と何がジレンマ関係にあって、何が不明確で、何が使用可能資源なのかということを明確にしていくことが求められます。正解としての情報提供ではなく、質問による支援が能力の中心にあるということです。

左のモデル（伝統的な情報提供型専門家モデル）で仕事をしている人にとっては、右のモデル（当事者・専門家協働モデル）のやり方は、とても違和感があるだろうと思います。仕事をしていない、という印象すら持たれる方すらもいるかもしれません。しかし、むしろ私は、当事者・専門家協働モデルの方が、仕事への要求水準は高いと考えています。

実際のところ、立派な実務家ならば、調停トレーニングなどとは無縁であっても、伝統的な情報提供型専門家モデルも、当事者・専門家協働モデルも、両方の役割を果たしてきたのかもしれません。しかし、並みの多くの実務家は、もしかすると、問題解決は自分に任せろ、当事者はデータを正直に提供して、結果を受け入れよ、という立ち位置でやってきたのかもしれません。そこをもう一度問い直そうというところに、対話型調停モデルの新しさがあります。また、実務家からの抵抗の受けやすさもここにあると思います。

（次号に続く）

［参考文献］

◎Beer, Jennifer E. & Packard, Caroline (2012) *The Mediator's Handbook*, 4th, New Society Publishers.
◎Bush, Robert A. Baruch & Folger, Joseph P. (1994) *The Promise of Mediation: Responding to Conflict Through Empowerment and Recognition*, Jossey-Bass.
◎Bush, Robert A. Baruch & Folger, Joseph P. (2005) *The Promise of Mediation: Transformative Approach to Conflict*, 2nd, Jossey-Bass.
◎川島 武宜『日本人の法意識』（岩波書店・1967年）

プロセス調停

入　江　秀　晃＊

1. プロセス調停の概要

(1) 声と選択肢

今回は、調停人が何をすべきと考えられるのかについて、概要的な説明を加えます。

現代調停の特徴は、声（voice）と選択（choice）にあるといわれます。

この考え方には、現代の裁判ではこれらが失われているという批判が背景にあります。ひとつには、あまりにも書面が重視されており、口頭主義の原則が形骸化しています。もうひとつには、当事者主義という建前とは裏腹に、専門家である弁護士代理人にお任せで素人当事者は手続の客体に過ぎず結果を受け入れるしかないという点があります。つまり、選択肢が当事者の手にあるという原則が形骸化しているということです。これらの克服として、調停では、実質的に当事者の声と選択が尊重される手続を実践しようという考え方です。

日本の調停実務の現場では、必ずしもこうした考え方が主流とは言えません。専門家におまかせしてエイヤで決めてもらおうという調停（裁量化）、あるいは、マニュアルあてはめで簡易迅速な紛争解決を図ろう（標準化）という考え方も根強いと思います。こうした方向性ではなく、当事者の声と選択を尊重した、「個別化」―個別事情に応じて当事者の意向を最大限に尊重する対話型調停モデル―が大事だと私は考えています。（拙稿参照）

端的に言えば、対話型調停モデルとは、調停を調停らしく、当事者支援に徹して行うということです。

(2) プロセス調停

最近は、ファシリテーターという言葉がよく使われるようになりました。対話型調停の英語での表現は、ファシリテーティブメディエーション（facilitative mediation）ですから、調停人の第一義的な役割はファシリテーター的であるということになります。

つまり、調停人は、話し合いの進め方（プロセス）を管理する役割を果たしますが、結論を決める立場にはないという考え方です。

話し合いを管理するとは具体的に何を行うということでしょうか。

ごく簡単にいうなら、「話し合いの土俵をつくる」「ひろげる」「まとめる」の三段階から成り立っています。（図1参照）

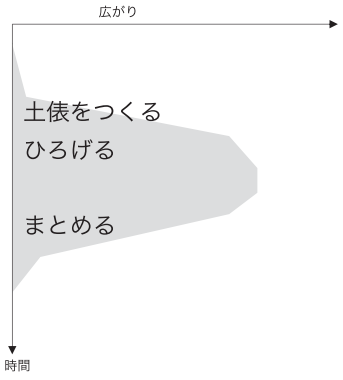


図1　調停の流れ

何だ、こんなことかと、思われるかもしれませ

＊　いりえ　ひであき
九州大学大学院法学研究院　准教授

んね。

でも、争っている当事者の間に入って話を取り持つことは大変です。

参照できる「地図」を持っておかないと、調停人は当事者と一緒に迷子になってしまいます。

まずは、この三段階を意識するところから始めてみましょう。各段階の固有の技術は、それぞれ別の回に詳しく紹介したいと考えていますが、今回は大まかなイメージをつかんでいただければと思います。

2. 土俵を作る

同席で当事者主体の話し合いを進めていく対話型調停では、この部分がとても重要になります。

事務的な説明をすればいいとか、法律上要求されている事項（ADR法14条など）をカバーすればよいと考えている実務家の方もいらっしゃるように見受けられますが、ここでの眼目は、両方の当事者に安心してもらい、話し合うことに意欲を持ってもらう点にあります。

社会心理学分野で受容懸念と呼ばれることがあります[(1)]が、要するに、当事者がこの場にいて受け入れられているかという心配を払拭するための努力を調停人がする必要がある、特に調停開始の段階で実施する必要があるということです。

当事者は様々な心配や期待を持って調停の席に着くわけですが、その最初が肝心という面があります。

約束事項を決めておくということもあってよいでしょう。

たとえば、互いに順々に話をするので、相手の話が終わるまでしっかり聞いて口を挟むのは控える、といった約束を行うのです。

詳しい議論はまた別の回にいたしますが、最初の時点で、「話し合い方について合意する」ということが大切です。

きちんと話し合う土俵を設定しておけば、途中で混乱しても戻れる場所になります。

両当事者が調停の席に来ているという時点で、ある意味、話し合うことには合意ができているわけです。もちろん、相手の様子を見ようとか、場合によっては言質を取ってやろうとか、調停人に相手をこらしめてもらおうとか、期待は様々かもしれませんが。ともあれ、私たちがまず行うべきなのは、話し合う―状況を前に進める―ことに合意して、出席している皆が安心して、意欲を持って話の中身に入っていくことです。

逆に、こうした基礎的な活動をせずにいきなり本論に入っても、特に同席を主体とする場合には、話し合いはうまくいかないことは多いでしょう。何より、乱暴すぎて、話し合いの進行を管理するという調停人の役割を果たせない心配が出てきます。

3. ひろげる

土俵をしっかり設定した後に、話し合いを進めていきます。

まずは、調停の席に参加した人に、それぞれの話を一巡してもらい、その後、互いの相互理解を促進していきます。

対話型調停では、この「ひろげる」時間をたっぷりとるということが大事になります。

そういう意味では、少し、辛気くさい仕事だともいえるでしょう。しかし、しっかり話した上で、自分で決めた結論には納得性が高いはずです。

まずは、当事者の「語り」を止めるのではなく、しっかりと話してもらうことが大事です。補足的な情報収集は、おいおいしていけばいいのですから。

技法としてはいろいろあるはずですが、出発点としては、「話し合いをひろげようという意図を持って聴く」ということ、また、「感じとろうとする」ということが大切だと思います。興味本位やのぞき見的な感覚で質問すべきではありません。また、しっかりしているとかいい加減な人間だとかいった当事者への第一印象を強化したいという調停人自身の気持ちを棚上げする感覚も必要でしょう。さらに、大事なのは、マニュアルあてはめ型、あるいは自分の知っている法知識へ引きつけて処理するためのピンポイントの情報収集をする態度を取らないという構えでしょう。

対話型調停では、気持ちが大事だから、感情的

なところをはき出させるようにしなければならないと思っている方もいるかもしれませんが、私は、むしろ事実中心でよいのではないかと思っています。しかし、事実と言っても、調停人が判断する根拠にするための事実を話してもらうのではなく、事実を中心とする相互理解の促進というスタンスで聴いていくことが大事だと思うのです。事実への語りの中で、当事者の気持ちは当然入ってきますから、そこを感じとろうとする姿勢も大事です。

双方の認識が共通しているところをふくらますような形で聴いていきます。認識の共通部分は、後の合意づくりの基礎になりますから。また、双方の認識が食い違っている場合にも、どちらの言い分が正しいとか筋が通っていると判断するような聴き方ではなく、双方の相互理解を促進するように努力します。Aさんからみれば・・と見えている、Bさんから見れば・・と見えていると、双方の見方の違いを相互が理解し合えるように話し合いを進めていくわけです。

対話型調停で、聞きとるべき気持ちというのは、要求内容そのものではなく、要求の背後にある動機あるいは利害です。この点は、要求と利害の区別などという形で、『ハーバード流交渉術』などで説明されている部分ですね。

たとえば、100万円請求しているのは、どういう権利義務に基づいているかと考える法的な思考は、要求の正当性を分析していることになります。しかし、なぜ100万円請求しているかと事情を考えると、きっと様々な気持ちが背後にあるのが見つかるでしょう。

その気持ちの中には、だれもがもっともだと納得するようなもの、あるいは同情するような種類のものから、言いがかり同然の醜い感情に近いものもあるかもしれません。しかし、当事者が様々な気持ちを持った上で、正直に建設的に話し合いに関わろうとする意欲そのものについて応援していくのが調停人の仕事になります。

4. まとめる

話し合いが十分に膨らんだら、まとめるフェーズに入っていきます。

そして、そろそろ話し合うべき、議事次第を決めていくのです。

おやっ、と思われませんか。

普通の話し合い、会議では議事次第は事前に決まっているものですよね。

ところで、その議事次第はどうやって決めますか。事前に参加者、有力者に根回しをして決めるのではないでしょうか。前の「ひろげる」という段階は、この根回しに相当する部分の話し合いを、正式な話し合いの時間内に、急がずに進めるというイメージで理解するとよいと思います。

レビン小林久子先生の著書[(2)]では、イシューと呼ばれる概念が説明されています。これは、調停において話し合うべき論点、話題、議題、課題とでも訳せるようなものとして理解しておけばよいと思います。以前紹介したMediators Handbookの最新版ではイシューの代わりにトピックという言葉が使われるようになりました。それぞれの当事者の言い分を理解して、両方の当事者に、私たちがこれから話し合うべき議題はこれとこれとこれですね、と確認する作業をするわけです。

この議事次第の提示、ないし、課題の特定と呼ばれる技術は、概念を理解することも、実際に使いこなすこともなかなか難しいところだとおもいます。

事案によっては、特に課題を特定しなくても、双方の言い分を丁寧に聴いていただけで、互いに解決案が見えて、合意に結びつくこともあるでしょう。しかし一方で、私は対話型調停モデルの核の部分だとも考えています。「ひろげる」という相互交流の段階から、「まとめる」という問題解決の段階への転換点にあたる部分をいかに作っていくかという問題だからです。

さて、議事次第が決まったら、それぞれの議題について十分に話し合い、解決に結びつく可能性のある選択肢を探索し、合意できる内容を形にしていきます。最終的には、文章化し、また、きちんと履行ができるように確認していきます。そして、納得のもとに話し合いを閉じます。

こうした合意をまとめあげていく段階でも、当

事者が参加している感じ、手続を所有している感じをできるだけ高めようという意図で関わっていきます。

合意書面のサンプルにあてはめていくということも場面によっては出てくるかもしれません。合意書面のサンプルには、不確実さを減少させるような知恵も入っているので、必ずしも悪いことばかりではないのですが、当事者から話し合いを取り上げてしまうようなことがないようにという注意が必要です。

合意文書は、当事者が納得しているということはもちろんですが、実行可能でかつ、社会的に妥当な内容であることを目指します。また、当事者への支援が目的ですから、合意したけれど履行されないということがないように、出来る限りの配慮をします。

5. 調停プロセスの管理とは

以上、ごく簡単に調停プロセスの全体像を見てきました。

土俵をつくって、ひろげて、まとめる。これだけのことです。

調停トレーニングでは、基本的には、話し合いにおけるそれぞれの段階（ステージ）ごとに学習項目を立てていきます。つまり、調停人として、どこに自分たちがいるのかを感じとり、考え、何をすべきかを決断していく練習をしていくのです。

そんなに簡単に、マニュアル通りに、話し合いが進むはずがない、と感じられる方もおられるかもしれません。その懸念はもっともです。調停トレーニングで考えている話し合いの段階（ステージ）という枠組みは、先に済ませたことを後戻りさせないという効率性の観点で利用するものではありません。むしろ、ステージを巻き戻すのは、調停人の役割です。

たとえば、しばらく話し合いが進行した後に、その場の話し合い方―ここで言う「土俵をつくる」という部分について話し合う必要が出てくるかもしれません。そのときは、是非、調停人としてはその話に取り組むべきです。また、合意に近い段階になってから隠れた議題が見つかって、もう一度、事実に基づいた相互理解のための話し合いが必要になるかもしれません。

話し合いの段階（ステージ）を学習するのは、当事者の相互理解と自己決定の支援に徹した調停活動を現実化するためのチェックリストを持っておくためだと考えていただけるとよいのではないでしょうか。

［参考文献］

◎Beer, Jennifer E. & Packard, Caroline (2012) *The Mediator's Handbook*, 4th, New Society Publishers.
◎フィッシャー ロジャー他『ハーバード流交渉術[新版]』（TBSブリタニカ・1998年）
◎ギッブ J. R.（三隅二不二訳）「信頼関係形成のための風土」ブラッドフォード L.P.他編『感受性訓練　Tグループの理論と方法』（日本生産性本部・1971年）368-370頁
◎入江 秀晃「個別化プロジェクトとしての調停」仲裁とADR第7号（2012年）114-121頁
◎レビン小林 久子『解説同席調停―その流れと技法―』（日本加除出版・2011年）
◎ムーア クリストファー（レビン小林久子訳）『調停のプロセス』（日本加除出版・2008年）
◎山口 真人「自主交渉援助型調停と人間関係トレーニング」JCAジャーナル54巻3号（2007年）8-15頁

［注］

(1) 受容懸念に関しては、「信頼関係形成のための風土」を参照して下さい。調停との関係については、故山口真人先生の論考が参考になります。
(2) レビン小林久子先生には多数の著書があります。調停技法を直裁的に紹介している最新の著書としては、『解説同席調停』があります。また、訳書である『調停のプロセス』は、米国でもよく参照されている大著です。

申立人と相手方

入　江　秀　晃＊

1. 調停に参加する当事者の気持ちを考える

(1) 申立人と相手方の温度差

前回は、プロセス調停の全体像についてお話し致しました。今回からは、それぞれの段階ごとの調停技法を考えていきたいと思います。

といっても、今回は、調停手続が始まってからの技法というより、その直前の状況について考えてみたいと思います。

読者の皆さんは、調停に参加する当事者の気持ちを想像したことがあるでしょうか？

どんな手続が待っているか不安であるとか、この際自分が正しくて相手が間違っていることを公に決められるのだとか、様々な想いを持って調停に望む当事者がいるでしょう。

今回、特に考えていただきたいのは、申立人と相手方の気持ちの違い、あるいは参加における温度差についてです。

たとえば、ビジネス上の取引相手に数十万円の未払いがあって、その回収を目的にした調停申し立てを民間機関に行ったと考えましょう。どのようなビジネスであるか、どのような当事者関係があるかはここでは指定いたしませんので、それぞれの読者がリアルだと思える設定を考えていただいて結構ですが、何らかの気持ちがあってその機関の調停手続を選んだ申立人と、機関から連絡を受けて一応参加してみようかなと思っている相手方には、明らかに温度差があるはずです。

表　申立人と相手方の気持ちを考える（ワークシート）

申立人	相手方

この申立人と相手方の気持ち・温度差を考えるというワークは素朴ですが、調停実務を改善する上では、重要な視点を与えてくれるように思います。

ともすると調停人の研修といっても、典型事例に対する法的なあてはめの学習に終始している場合もあるように思えます。こうした学習は、マニュアルへのあてはめだけを重視する調停観に基づいた活動にとっては不可欠なのでしょうが、対話型調停モデルではこうした学習だけでは不十分と考えます。もう少し人間くさい部分を考えるのですが、すべての当事者がそれぞれ異なる、すべての事件がそれぞれ異なるということで終わりにせずに、当事者目線に近いところから手続を見直して、控えめな一般化やそこから得られる教訓への準備は惜しまないという発想があります。

(2) 機関による調停手続の差異

調停人は、両当事者に対して中立的に関わるということに関しては、あまり異論がないところでしょう。しかし、その「中立」ということの意味は、機関によってかなり異なってきます。

たとえば、消費生活センターが消費者と事業者

＊　いりえ　ひであき
九州大学大学院法学研究院　准教授

をあっせんする場合には、消費者契約法に示されているように、「交渉力の格差」の存在を前提とした上での中立性が求められることになります。消費生活相談員の方々のあっせんへの取り組みも様々にあるでしょうが、あえていえば、消費者の代理人的な役割に踏み込まざるを得ない場面もあるでしょう。申立人側が、調停人に自らの「交渉力の弱さ」を埋め合わせしてくれる役割を期待するということが間違っているとは言えません。

ビジネス間の調停は消費者分野とはニュアンスが違うでしょうが、紛争に力の格差はつきものですから、機関としてその問題にどう対処するかということはかなり重要です。

対話型調停モデルでは、当事者の力の格差がある場合にも、両当事者を対等である「かのように」扱うのが原則形[(1)]ですが、申立人も相手方も必ずしもそのような認識で手続に臨んでいるとは限りません。

2. 申立人の期待

(1) 期待が大きいが不安もある

申立人は、調停手続をあえて民間の機関に申し立てたのですから、何らかの想いがあるはずです。少なくとも、このままにしておいてはいけないと思ったからこそ申立てをしたのでしょう。解決意欲があるはずです。また、民間の調停機関を選び、裁判や裁判所の調停、あるいは支払督促のような他の手続を選ばなかったということにも理由がありそうです。法的手続に詳しい助言者が周りにいたのかもしれません。自分でいろいろな情報収集を行った上で、メリットがあると考えたのかもしれません。

あるいは、誤解しての申立ての可能性もあります。たとえば、申立てが受け付けられた限りは請求の7、8割を得られるだろうといった、調停人側からすれば過剰な期待をしている申立人もいるかもしれません。

申立てする側には、誤解しているかもしれないことも含めて、調停手続や機関に対して期待が大きめになるという一般的な傾向があります。何とか良い解決を得たいという動機を持って、先手を取って動いたという事情があったはずです。

もっとも、この手続を選んでよかったのだろうかという不安もあるでしょう。しかし、不安よりも期待が大きいからこそ申込みをしたはずです。

なお、調停手続を選んだのであるから、相手方との友好的な関係を望んでいるに違いないと決めつけるのはやや危険です。もちろんそのような友好モードの場合もあるでしょうが、意外とそのようなケースは少なく、裁判でも調停でもよいのでともかく解決したいという戦闘モードの人が申立てをしているケースがむしろ多いのではないかと思います。

(2) 依存的になりがちであること

申立人は現状に不満があるから申立てに及ぶわけです。正義はこちらにある、あるいは、こちらは弱いので調停人に助けてもらいたいという意向が強くなる傾向があります。この点も一概には言えませんが、正しいのに弱い自分は助けてもらって当然、間違った相手を説得するのは調停人の役割であると考える傾向が存在します。なんとか調停人を取り込んで、相手方を押さえ込みたいという願望だとも言えるかもしれません。象徴的に言えば、申立人は調停人に近づいてくる存在です。

したがって、調停人が中立的に振る舞うことが、申立人にとっての不満につながる可能性があります。このことを調停人として知っておくことは大切でしょう。

特に、民間の調停機関は申立件数が少ないために、何とかリップサービスをして、申立てにつなげたいという動きになりやすいのですが、そのようにして申立てされた後の手続はなかなか大変になるのです。

3. 相手方の不安

(1) 不安が大きく期待が小さい

申立人とは逆に、相手方は調停手続に受動的に参加する流れになります。調停手続への参加の呼びかけを受けて、手続や機関に対する一応の理解はあるでしょうが、どちらかといえば、しぶしぶ参加するという場合が多いでしょう。

申立人とは違って、そもそも何の問題も起きていない、あるいは、少なくとも2者間で直接話せば済むような問題を大げさにされたという意識を持たれることは少なくないようです。

したがって、一般的に言って調停手続内での解決意欲が低い傾向があると言えるはずです。場合によっては、手続からの離脱意向が強い場合もあるはずです。象徴的に言えば、近づいてくる申立人に対して、遠ざかる相手方と言えるでしょうか。

しかし、そうは言っても、一応調停手続に参加しようとしている場合には、一定の解決意欲もあるはずです。

非常識なのは申立人側であって、むしろこちらが被害者であると考えている相手方当事者も少なくありません。（実際に加害者側や債務者側が申立てをする場合もあります。また、こちらに非があるのは認めるが原因を作ったのは申立人側だと考えている場合もあるでしょう。）そうした、小さいながらも解決意向があるからこそ、調停の席についているでしょうから、そこをうまく引き出し、育てるような形で解決をはかりたいものです。

(2) 手続への理解が乏しい

相手方に関する一般的な傾向として、もう一つの大切なポイントは、手続を理解していない場合が多いということです。申立人は、様々な手続の中で、あえてその機関の調停手続を能動的に選んでいます。他方、相手方は、その手続に参加するかしないかというところがスタートなので、そもそもその機関のことや手続の内容について、詳しく理解している場合が少なくありません。

ただし、調停手続が上手く進行すると、相手方当事者からの評価がむしろ高くなる傾向があるようです。単に、一方が悪いということで追求するのでなく、双方の言い分を噛み合わせた後に、納得の上に見つけられた合意での場合になりますが。例えば、岡山仲裁センター（岡山弁護士会）の利用者アンケートデータによれば、合意できた場合には申立人よりも相手方に満足度が高いという傾向が出ています。

4. 調停人の動的な位置取り

(1) 裁判官の中立性、調停人の中立性

調停人は、両当事者に対して中立的に振る舞うべきであると観念的に考えている限りでは、あまり問題の存在に気づくことはないかもしれませんが、少し当事者の顔を具体的にイメージできるような形で想像を膨らませてみると、近づいてくる申立人と遠ざかる相手方という両者の中で、等距離の位置取りを探していかなければならないという事実に気づきます。つまり、調停人の中立性というのは、調停手続の話し合いという流動的な活動の中で、調停人自身がその位置取りを探りつつ見つけていくべきものと言えるでしょう。

これは、判決を書く裁判官（和解を行う裁判官ではなく）の役割との対比で考えれば、より鮮明に理解できるように思えます。裁判官は、主張立証に関して事実ベースで認識していくことが仕事です。原告に取り込まれる心配などに気を煩わせることなく、権利義務を確定すればよいのです。また、被告が手続に出席しなくても擬制自白と見なせるのですから、被告が期日に出席しなかったらどうしようなどという心配は要りません。

要するに、裁判官は当事者との間に明確な利害関係がないことだけが条件なのであり、そのことを具体的に表現した法律が民事訴訟法23条（除斥）、24条（忌避）、民事訴訟規則12条（回避）です。比喩的に言えば、裁判官の中立性とは、両当事者から十分に遠いところに位置していることを示すためのものです。他方、調停人は、双方からの信頼を勝ち取るために、両方の当事者に十分に近づいていきながら表現される中立性と言えるでしょう。（ちなみに、ADR法では、調停人と当事者の間の関係を、民事訴訟法23条、24条と同じ程度に具体的に決めることが求められています[(2)]。本当は裁判官と調停人では役割が違うはずなのですが、具体的にどのように決めてよいかわからないためか、結局、民事訴訟法23条、24条と同じような規定を置くことでこの問題を処理したことにしている機関が多いようです。）

調停手続では、当事者が離脱する自由が認められますから、たとえば相手方当事者が「こんな話

し合いは意味がない」と言って、席を立ったとしても、相手方当事者を不利な扱いにできるような権限はありません。誠実に話をしてみて、それでも席を立たれたらそれ以上のことはできないのです。調停人は、こういう状況下で、話し合いをスタートさせなければならないということをまず理解すべきです。申立人にもそのような手続構造（の限界）を理解してもらわなくてはなりません。

(2) 調停人が準備すべきこととはじめの挨拶の意味

調停手続を開始する前に、調停人はどのような準備をすべきでしょうか？

わたしは、今回のお話で紹介した状況をまずは理解することが求められると思います。

簡単にいえば、近づいてくる申立人と遠ざかる相手方の間に位置して、等距離を探しながら動き続けるという動的な調停人役割像を理解することです。

しかし、それ以上に大切なことは、それぞれの手続ごと、当事者ごとに、それぞれの申立人、相手方はどんな気持ちでこの手続に望んでいるのかについて、想像をめぐらせてみることであるのではないでしょうか。そのようなことを心掛けたからといって、解決が早くなるとも限りませんが、それぞれの当事者が様々な想いを持って手続に参加するという事実を尊重し、そうした想いを大切にしながら話し合いを進めていこうということです。

やや情緒的な説明に響くかもしれませんが、たとえば、もっと即物的な意味で、それぞれの当事者が朝起きて、電車や車でこの場所に来るまでのさまざまな気持ちの動きを想像してみた上で、具体的な話し合いに入っていくということは、意味があるように思えます。調停人は、当事者から前向きな意味での可能性を「賭けるに値する」かもしれないと思ってもらうように努力すべきだと考えたいところです。

次回、調停人のはじめの挨拶を扱います。調停人は、その中で、今回述べてきたような温度差のある場所で、中立らしく振るまい、その役割を当事者に受け入れてもらう努力を果たしていくことが求められます。左右両方を同じように視線を配り、体を向け、中立性を実感してもらう機会になるでしょう。同時に、手続について不案内な当事者に対して、理解と安心感を深めてもらう時間としても有用であるはずです。

［注］

(1) 介入のあり方については、今後の連載の中で考えていきます。対話型調停モデルでの調停人は、代理人的には振る舞いませんが、力の格差を放置してよいと考えるわけでもありません。

(2) 内堀宏達『ADR認証制度Q&A』（商事法務 2006年）36頁参照。

表　申立人と相手方の気持ちを考える（参考例）

申立人	相手方
・解決したい。 ・正しいのは自分である。 ・相手が間違っている。 ・相手の出方を見たい。 ・有利に進めたい。 ・調停人に味方になってほしい。 ・適切な手続・機関を選んだのか不安。	・呼び出されて不本意・不安。 ・調停人、調停機関は申立人の味方ではないか。 ・手続がよくわからない。 ・機関は信頼できるか不安。 ・できれば参加したくない。 ・この際解決したい。

調停人による調停開始

入　江　秀　晃＊

1.「はじめの挨拶」を行うねらいは何か

(1) 調停の場をつくる

調停技法における「はじめの挨拶」とは、調停の開始時において、調停人から当事者になされるべきと考えられている導入のための一連の活動を言います。

わたしは、対話型調停モデルによる調停とは、紛争解決場面における当事者への支援として、場所と時間と調停人の能力を当事者に提供する活動だと考えています。話し合いの土俵作り、あるいは「場作り」こそが調停人の役割の本質だと考えます。ただし、貸席に終始するわけでは決してありません。上原裕之元判事は、一座建立という茶や能での目標が、調停の場でも該当するとおっしゃっています[(1)]が、わたしも共感致します。場を作るためホストとしての責任を調停人は果たし、客人たる当事者自身にもその場を有意義なものにするため努力する責任があると考えるのです。

調停における「はじめの挨拶」とは、当事者に安心感と解決への期待を持って「場」に参加してもらうための、最初の大切な時間を一緒に過ごすことであると考えます。この安心と期待を両当事者の中に醸成できれば、当面の目標は達成できたと言えるかもしれません。そのために、礼儀正しく、しかし適度な親近感のある「人間関係」を作ろうという調停人側からの呼びかけが、「はじめの挨拶」の本質であると言えるでしょう。

(2) 期待をつくる

期待という観点で、もう少しつっこんで言うとすると、当事者が調停の場面に来ているということは、何らかの期待、おそらくは解決への期待が存在しているからでしょう。相手の出方を見るためということかもしれませんが、それも広く言えば解決への期待に含まれるはずです。そのかすかな期待をしっかりした解決への意欲に転換することが、調停手続全体を通じた調停人の仕事です。

「はじめの挨拶」の場面において調停人が目標とすべき事は、調停の場所に来ている当事者の意欲を受け取って、これからの話し合いに責任感を持って参画（コミット）してもらうことでしょう。であるならば、当事者から「話し合い方への合意」を調達することが、調停人にとっての当面の目標になるはずです。つまりこの話し合いの場は、当事者は情報提供者で調停人が判断者・裁定者としてふるまう場ではなく、両当事者と調停人の三者がそれぞれ知力を絞って率直・誠実に話し合い、不当な圧力によってではない納得ずくの結論を探す場である―こうした合意こそが、この段階での目指すべきゴールでしょう。

ですから、「はじめの挨拶」において、調停人が法律で決まっている[(2)]から、あるいは、機関で決まっているからなどの理由だけで、「言ったことにしなければならない項目をカバーする」というスタンスで臨まれては困るのです。ここで解決するぞ、とか、充実した意味のある話し合いにするぞ、といった当事者の期待を呼び起こすための呼びかけでなければならないのです。

＊　いりえ　ひであき
九州大学大学院法学研究院　准教授

(3) 安心をつくる

安心という観点で言えば、第3回（2013年6月号）でも触れた、社会心理学分野で言われる受容懸念が重要です。当事者は、そもそもこのような場で自分（の言い分）が受け入れられるだろうかという心配を持って参加しているのがむしろ普通です。迅速に、効率的に、とばかり考えて、こうした懸念に配慮されることなく本題が始まっても、当事者は言いたいことを言う準備ができていない段階に留まりますから、かえってスムーズな話し合いが望めません。「自分はこの場に居て大丈夫だ」という受容懸念を払拭させるべく、工夫を行いたいところです。たとえば、はじめの挨拶の場面でも調停人だけが話をするのではなく、両当事者がちょっと言葉を発することができるタイミングを作っておくと良いようです。あるいは、「駐車場は空いていたか」とか「雨で濡れなかったか」といった、この場に来るまでの当事者を気遣った言葉のやりとりをしてみるといった工夫もできるかもしれません。この活動は、相手の立場に立って話をしようという話し合い方についてのロールモデルを示す意味もあります。

また、これからどのような話し合いの流れになるのだろうかと、当事者は心配を持っているはずです。第4回（2013年7月号）で触れたように、申立人と相手方では、機関や手続への不信度が違います―相手方の方がより不信度が大きくなる傾向がありますので、手続を丁寧に伝えることは、席に着くことさえ拒むかもしれない相手方への配慮という側面もあります。後述するように、話し合いの時間その他の外形的事項についてもきちんと触れるべきと考えられているのは、手続そのものへの不信度を少しでも下げる努力といえます。

(4) 戻って来られる場所をつくる

当事者に期待と安心を持ってもらうのが「はじめの挨拶」のねらいだと述べましたが、このような大きなねらいがはじめから達成できるわけではありません。むしろ、当事者がそのような気持ちを持ってもらえた時というのは、調停人がなすべきことはなくなっている時、つまり、調停の終わりの時だと言えるかもしれません。

ですから、「はじめの挨拶」とは、両当事者の中にある期待度と安心度を少しでも増やすように調停人としてはできる限りのことをするのだというその姿を見てもらう場面であると考えても差し支えないでしょう。したがって、期待度と安心度がそれぞれ100%でないということを気に病む必要はないのです。それらが少しでも増えれば良いなと感じ、考えながら、関わっていけばよいとおもいます。

今一度お考えいただきたいのは、両当事者と調停人が、「いま・ここ」に集まっている意味です。何らか話し合うべき事項があると考えたから、それぞれ足を運んだはずです。せっかく集まったのだから、「いま・ここ」の話し合いに賭けようではないか、という誘い・呼びかけが、調停におけるはじめの挨拶の本質に他なりません。しかし、話をしていると、そのねらいからずれてしまうこともあるでしょう。たとえば、問題解決から離れた単なる攻撃の応酬になったり、相手の人格を決めつけて自分の態度を硬化させて一歩も動けなくなってしまったりといったことは、調停においては頻発します。そうしたときに、そもそもわたしたちは何のためにここに集まることになったのかを考え直すのは意味あることでしょう。「はじめの挨拶」の時間をしっかりとり、話し合い方そのものに合意をとっておけば、見通せなくなったときに話し合う目的・原点まで戻って来られます。

2.「はじめの挨拶」で触れるべき事項

(1) 項目の整理

さて、そろそろ、はじめの挨拶で何に触れるかという話題に移りましょう。

「表　確認すべき事項例」にサンプルを挙げておきました。

ただし、これを全てカバーすると、かなりの時間を要することになってしまいます。申込時や、スケジュールの確認時等に説明できる内容はそちらで済ませておいた方が効率的かもしれません。

どのような事項を話し、話さないかについては、それぞれの機関で決めるべきだとわたしは考えま

す。また、同一機関内でも、調停人によって異なる「はじめの挨拶」であってよいとおもいます。さらに、調停の事件によって、当事者によって異なる部分があってもよいとおもいます。しかし、柔軟さはいい加減さとは異なります。何となく言ったり言わなかったりというのでなく、機関毎、調停人毎、事件・当事者毎、実施日毎に違うという必然性が求められるはずです。

「はじめの挨拶」に関しては、調停機関・調停人側でほぼ完全に準備できる項目だと言えます。ぜひ、検討を深めたいものです。

表　確認すべき事項例

席へ誘導
自身の名を名乗る
当事者の名前・呼び方の確認
当事者の役割（話し、聞き、考える）
相手の話を遮らず最後まで聴く
当事者と調停人の利害関係がないことの説明
本日の場が持たれた経緯/本日のゴール
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）
調停人の秘密保持
当事者の秘密保持 (3)
専門的意見を外で聞ける
所要時間
期日の続行
電子機器（携帯電話、録音機器）
建物設備（お手洗い、駐車場、喫煙所……）
各書式の説明
他に質問がないか

(2) 呼び方の確認の意味

調停人自身が名前を名乗るかどうかも大切ですが（わたしは名乗るべきだと思っています）、同席対話型の調停では、当事者間の呼び方を形成しておくということにも意味があると考えられます。

当事者間でこれまで日常的にはそのように呼ばれていたとして、調停という場面において、その呼び方がふさわしくないものもあるでしょう。「派遣さん」、「バイトくん」、「コンサルさん」、いろいろありますね。両当事者の人格を尊重する、あるいは、尊重する「かのように」配慮しようと努力することが、調停の場面では求められます。どのような呼ばれ方で進めるかという、一見単純に見える事項ですが、その後の話し合いの力関係にもたらす影響はバカにならないはずです。「おい」とか「ちょっと」としか呼んだことがなく、氏名で呼ぶのは照れくさいような関係もあるかもしれません。あるいは、「先生」とか「社長」とか、他には呼びようがない関係もあるかもしれません。調停人からどのように呼ばれたいか、相手当事者からどのように呼ばれたいかも、それぞれの当事者本人が決められるようにしたいものです。互いに「さん」づけくらいの親密さ・丁寧さが適当である場合が多いでしょうが、当事者とともに丁寧に互いにどう呼ぶか、呼んでほしいかという問題を考えていく時間を取るということは、決して余計なことだとは思えません。当事者間の対話を回復していくという理念は、こうした活動に具体的に現れるのだと思います。

(3) 割り込み禁止

話し合い方を合意するという観点で忘れてはならないのは、相手の話を遮らずに最後まで聴くという事項です。同席調停において、この点を確立したうえで調停の話し合いに入っていくのか、そのような配慮なしにすぐに入っていくのかによって、話し合いの行方は全く変わってくるとさえ言ってもよいとわたしは考えます。自分の言い分を言い、相手の言い分を聴くという基本的なことが、紛争当事者間ではしばしば困難になり、だからこそ第三者である調停人の助力が求められているわけですが、「相手の話を遮らずに最後まで聴く」という単純なルールがしばしば両当事者の理解の促進にとって重要になります。

かといって、「話し合いにおける割り込みは禁止します」と、調停人が当事者に命令するかのようにして、この規範を押しつけるのもやりすぎでしょう。「相手の方のお話をお聞きになっている際には、ちょっとちがう、などの形で口を挟みたくなるのはごく自然なことですが、順々にお互いしっかり話をして進めていきましょう。メモなど

を取って、準備いただくのも良い方法だと思います」といった形で、待つことの重要性に触れる方法はお勧めです。

(4) ロジスティックス

設備等の外形的事項について説明をしておくことも重要だと思います。

まず、調停の予定時間について、部屋の利用可能時間との関係でも押さえておいた方がよいでしょう。例えば、2時間半[(4)]の予定なら「今日は‥時頃までの話し合いの予定となっていますので、お急ぎにならずにゆっくり話し合っていただければ」[(5)]といったようにその旨を最初に伝えるわけです。

お手洗いや喫煙所などの設備の説明も含めて良いでしょう。当事者が主役だといった抽象的な話だけでなく、実際的に当事者が少しでも余計なことに気持ちを捉えられることなく、話し合いそのものに集中してもらえるように、ホストとして説明できることはしっかり説明しておくということです。

(5) 電子機器

携帯電話などの電子機器の扱いについては、話し合いの最中に急に電話がかかってきて話し合う雰囲気そのものが損なわれるというリスクと、調停での話し合いを録音する目的で使われるというリスクがあります。特に後者については、調停の秘密保持にも関連するため、ぜひ言及すべきでしょう。

3. 練習すること

調停では、当事者からどんな話が出てくるかわかりませんので、その当事者のその話し合いのために、練習することは困難です。いくら模擬の事例を研究してもその通りの進行ということはないでしょう。しかし、少なくとも、はじめの挨拶の部分だけは、調停人のペースで進行できます。この部分だけでもしっかり練習し、話し合いの土俵作りについての自信を持っておきたいものです。

[参考文献]

Beer, Jennifer E. & Packard, Caroline (2012) *The Mediator's Handbook, 4th*, New Society Publishers.

[注]

(1) 上原裕之「調停について」社団法人仲裁人協会2013年5月24日講演。

(2) 6月号でも触れたように、たとえば、ADR法14条に説明義務が定められています。これは標準的な手続の流れや費用について事前に説明し納得した上で、手続に入ってもらうという考え方で作られておりこれらの項目自体をきちんとカバーすることは大切なことです。しかし、これらの項目をカバーしたからといってよい調停の導入ができたということにはなりません。

(3) 当事者に秘密義務を課すことができるか、どの程度までどのような形で課すことができるか、も考えるべき視点です。

(4) 対話型調停モデルの実務では、一般に2〜3時間等長めの時間を設定するようです。終日の調停が行われることもあります。事案にもよりますが、どんな能力がある調停人でも対話型調停モデルを実践するという観点では、30分程度といった時間的枠組みでの実施は困難でしょう。

(5) "Mediators' Handbook" p33では、実際の終了時刻よりも、だいたい15分前に終える目標時間を設定すべきと紹介されています。

調停技法誌上講義　第6回

「聴く」技法1

入　江　秀　晃*

1. 話し合いの序盤において望ましくない聴く姿勢

(1) 訊問調の聞き取り

第5回「はじめの挨拶」に続いて、いよいよ調停セッション内の話し合い技法の紹介に入っていきます。

対話型調停モデルにおいて、望ましくない話の聴き方とはどのようなものでしょうか。

第1に挙げたいのは、訊問調の聞き取りです。調停人が漠然と進行してしまうと、このやり方に陥ってしまうおそれが強いと考えられるので、注意したいところです。つまり、申立書や答弁書を見て、どちらの勝ち筋かを見極めるために、追加的な情報を収集するという姿勢で関わってしまうと、調停人は問い詰める気持ちがなくても、当事者は情報提供源という紛争の客体の位置に追い込まれてしまいます。

「あなたが判子を押したのか押してないのか」、「その時100万円の請求があったのかなかったのか」、といった、「はい」か「いいえ」でしか答えられない質問は、閉じた質問（Closed-Question）と呼ばれます（閉じた質問や開かれた質問を含む具体的な傾聴技法については、次号で説明します）。話し合いの初期から、こうした質問を当事者にたたみかけていくという進め方は避けたいものです。

また、5W2Hなどの疑問詞を使った質問に関しても、いつ（When）、どこで（Where）、だれが（Who）、いくら（How much）などについては、閉じた質問と同じように、訊問口調に聞こえやすいという効果を持ちますので注意が必要です。（これに対して、どのように（How）は、話を拡げるための効果を持ちます。）リーガルカウンセリングのテキストで、5W2Hの質問を使って、効率的に事実関係を明らかにしましょうといった説明がなされている場合がありますが、少なくとも対話型調停モデルでは、当事者からの語り、すなわち、当事者自身が見ている状況についての説明を、当事者自身のストーリーに沿って話していただくという活動を先行させるべきだとわたしは考えます。

(2) ガス抜き的同情

上記のような、当事者の語りの重視という説明をすると、対話型調停モデルでは事実を重視しないで、要するに気持ちの問題として事実や論理を棚上げする手法なんですねと、短絡・誤解する人がおられます。対話型調停モデルをそのような「話のすり替えの技法」として認識している方が、意外と多くいらっしゃるようです。

誤解した上で、「けしからん」と反発しておられる方は良いのです。むしろ問題なのは、自分たちがやっているのは「メディエーション」なので、事実関係を棚上げして気持ちの問題をよく聞き、納得ずくで解決できるように援助している、みたいなことを言う方です。確かに心理学の実験によればヴォイスイフェクトと呼ばれる効果[(1)]があって、一旦自分の話を聞いてもらった上でなら、相手の提案に服従しやすいという傾向は人間にはあるようです。しかし、そのような技術を紛争処理手続に安易に用いるのが社会的正義にかなったことなのでしょうか。ガス抜きありき、現状追認し

＊　いりえ　ひであき
九州大学大学院法学研究院　准教授

かできませんということであれば、そのような調停制度の存在そのものが問われるべきでしょう。

また、日本人はすぐ感情的になります、論理的に話せない日本人には同席調停はなじみません、といった発言をする調停人がいます。こういう方から、どうやったら感情的な当事者を冷静にさせることができるかを聞かれることもあります。しかし、これは問い自身が間違っています。学ぶべきであるのは、当事者の感情を操作する技法ではなく[(2)]、調停人自身が感情の渦に巻き込まれた際に、どのように話し合いに関与できるか、当事者にとって役に立つ存在であり続けられるかという方法であるはずです。

2. 話し合いの序盤における基本姿勢

(1) はじめから強引に舵取りしようとしない

はじめの挨拶が終わると次に話をする人が決まっているはずです。ですが、積み残している問題がないか、気になることはないか、今一度立ち止まってみるゆとりをもちたいものです。たとえば、当事者に伴って現れた人物も一員として話し合いに加わってもらうのか、必要なときのみ発言するのか、沈黙を守るのか、といった話し合い方への合意が必要な事項が残っているかもしれません。こうした点を整理してから本題に入りましょう。

それぞれが話をしていくことになりますが、あまりに細かな確認を急いだり、強引な舵取りをしようとしたりせずに、まずはそれぞれの話をしっかりしていただくのがよいでしょう。求めていることは何か、状況をどのように見ているかについて、それぞれから伺うというごく単純な姿勢でよいと思います。それぞれの発言をしっかり理解しようという意味で内容を聞くこともちろん重要ですが、同時に、それぞれの参加者の参加度をモニターするという姿勢が必要になります。意識として、「理解しよう」という認知的な方向だけでなく、「感じとろう」という感受性を開く方向での関わりが求められているといっていいでしょう。

(2) それぞれの見方を聴き取り

たとえば、申立人の発言が終わって、(相手方の)○○さんには・・して欲しい、あるいは○○さんは・・という観点で大変問題であるといった内容が最初に出てきたとします。次は相手方の発言機会になりますが、調停人として、どのような声かけをしますか。

「その点どうですか」、という安易な発言は、調停人として控えるべきものとわたしは考えています。調停では、申立人が受付の相談などを経て申立書を受理してもらって、相手方への調停手続への参加呼びかけを経て、それに相手方が応じることで、ようやく調停実施に到ります。行こうか行くまいかと思って調停期日に出てきたあげく、案の定申立人からはあれこれ攻められ、その次の調停人の一言が「その点どうですか」ということでは困りますね。

紛争をどのように意味づけているか、どのような枠組み（フレーム）で認識しているかに注意を払う必要があります。調停人は、申立人の認識を尊重しつつ、相手方には相手方本人の枠組みで語ってもらう必要があります。「いま、○○さんから××して欲しいというお話もございましたが、そこを含めて、むしろこれまでの経緯やお越しになる前に考えてこられたことを中心に、お考えをお聞かせいただけないでしょうか」といった形で、なるべく、相手方本人の認識が素直に出てきやすそうな言葉を選んで語ってもらうことが大事でしょう。

調停人として、この段階での当面の目標は、両方の当事者に、ここは自分の話したい話ができる場だ、と実感してもらうことです。

3. 交流の促進

(1) 実質面、心理面、プロセス面の3つの方向性

さて、両当事者からの最初の話がそれぞれ出たら、相互理解を促進するための段階に入ります。解決を急ぎすぎてはいけません。落としどころを見つけようという態度も禁物です。ファシリテーターの心得として、落としどころは落とし穴とされるほどです。

聴き取りの方向としては、大きく3通りあります。すなわち、実質面、心理面、プロセス面です。

まず、実質面として何を請求しているか、請求の根拠としての事実関係についてです。調停において当事者はこうした実質面について話し合いに来ているわけですから、実質面についての当事者の話をそらすべきではありません。しかし、同時に、調停人が当事者から問題を取り上げてしまっては（引き受けてしまっては）いけません。調停人は、話し合いを噛み合うように支援することが大切で、裁定を任されているわけではありません。

次に心理面ですが、当事者の感情を受け止めよう、くみ取ろうという姿勢はとても重要です。感情が動く部分に当事者の利害・ニーズが存在しているということもよくあります。しかし、いたずらな心理主義は当事者の不信を招きます。近年、臨床心理の技術は様々な社会的広がりを見せていますし､次号で触れる「言い換え」（パラフレイズ）などの調停技法には確かにカウンセリング技法との共通性が認められます。しかし、生かじりの技術でカウンセラーを気取るのは避けるべきです。調停人は、実際的、社会的な次元での問題解決が求められているのであって、心理的な治療に関する役割を担っていないはずです。

最後にプロセス面[(3)]ですが、これは経緯としての事実関係を時系列、登場人物の相互関係、位置関係、その他の関連する事象の関係を詳しく聞きとっていくという方向です。これは、有能な法律家やコンサルタントなどは日常的に行っている活動かもしれません。常識的な聴き取りではありますが、ここに力を入れ、時間をかけて丁寧に進めます。聴き取り対象として、比較的安全なプロセス面についての話題を拡げながら、両当事者の利害・ニーズがどこにあるかを探っていくわけです。

表　聴き取りの方向性

話題	説明	コメント
実質面	請求内容、権利関係、それらを基づける事実など	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

(2) 事実の聴き取りに関しての裁定型モデルとの相違

対話型調停モデルにおいて、事実はなるべく詳しく話してもらうべきです[(4)]。すでに述べたとおり、安易な形で気持ちの問題にすり替えるべきではありません。

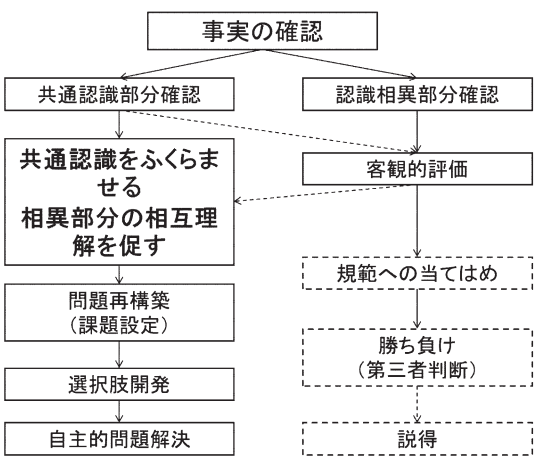
裁定型モデルと対話型調停モデルの事実の扱いの違いを見ていきましょう。裁定型モデルにおいては、事実は規範へのあてはめの限度においてのみ必要になります。つまり、裁定型モデルにおいては、事実のうち、両当事者の言い分の相違に着目し、規範のあてはめに必要な部分以外については切り捨てて行き、法的三段論法によって結論を導く思考方法をとります。他方、対話型調停モデルにおいては、両当事者の事実認識の共通部分に着目し、認識の違いについても相互理解が促進する方向に援助し、その上で、両当事者が解決可能な課題を設定し、選択肢を開発した上で、両当事者自身によって解決策を選び取るという思考方法をとります。（課題設定等以降の段階については次々号以降の連載で取り上げます。）

対話型調停モデルにおいて、同席手続が重視されるのは、両当事者の事実認識を直接的に共有できるからです。同席手続に関して、調停人が考えた「落としどころ」を儀式的に実施する場面にすぎないとする発想とは根本的に異なります。裁定型モデルは調停者が理解するための事実の聴き取りであるのに対して、対話型調停モデルでは当事者自身が理解を促進するための活動になります。

対話型調停モデルが常に両当事者を仲良くさせるように働きかけるわけではありません。現実的には、互いに厳しい感情を持っている当事者間関係が多いでしょう。つまり、調停の場面以外では、

今後口も聴きたくないという関係が稀ではありません。しかし、事情に関しては何らかの共通項が存在したはずです。ある日あるとき同じ場所にいたとか、どちらにとっても重要な人物がいるといった些細な事情でよいわけですが、そのような共通項が存在するはずです。他方、同じような経験をしていてもその解釈が違うということもまた多くあるはずです。このような認識の相違についても、直接話し合えば理解できることは少なくないはずです。結果的に誤解が解けて仲直りする場合もあるかもしれませんが、調停人が常にそれを後押しするわけではありません。認識を共有することで、今後は互いに干渉せずに別々にやっていくということを決めるのも大事なことです。仲直りすべき、別々にやっていくべきといった審判的態度を棚上げして、もっと具体的な次元でどんなことが起きたのか、それぞれが何を感じていたか、そして今どんなことを感じ考えているかについて、一緒に「そこにおり」、考え続けるのが調停人の役割です。

図　事実の尊重



(3) クローゼットに押し込んである衣類を一旦外に出すこと

Mediator's Handbookでは、この交流の段階は、クローゼットに押し込んである衣類に手をつけて、一旦外に出すのに似ているという比喩を紹介しています。見たくもないようなものがいろいろ押し込まれて、手をつけると途方もなさそうに感じてしまうという混乱したクローゼットのイラストが掲載されていてユニークです。

「聴く」という作業は、そのような恥ずかしくて見たくない混乱に直面し、理性と勇気を持って共に立ち向かっていく作業と言えるでしょう。

[参考文献]

◎Beer, Jennifer E. & Packard, Caroline (2012) The Mediator's Handbook, 4th, New Society Publishers.
◎中村芳彦「ADRにおける事実認定と対話」市民と法53巻（2008年）73-81頁
◎菅原郁夫「心理学的な視点から見た調停技法の意義」仲裁とADR5巻（2010年）118-124頁

[注]

(1) 菅原郁夫先生の「心理学的な視点から見た調停技法の意義」を参照してください。
(2) 当事者自身が感情にふりまわされた議論を行わないためには、率直に当事者に対して、「ここには、冷静に話し合うためにいらっしゃっているはずです」とお伝えし、話し合い方自身を話し合うのも良いでしょう。テクニックを駆使して当事者の感情を操作するというスタンスを取るべきだとは、わたしは考えません。
(3) 実質面もプロセス面も「事実」であることには変わりありませんが、後述するように、当事者間での相互理解が促進する方向での事実の共有が促進しやすい「プロセス面」の話し合いの促進が対話型調停モデルにおいては重要になります。
(4) 中村芳彦弁護士による、ADRにおける事実を尊重した対話についての論考「ADRにおける事実認定と対話」が参考になります。

「聴く」技法2

入　江　秀　晃＊

1.「聴く」技法を学ぶスタンス

(1) 技法の背後の考え方を理解する

前回に引き続き今月も「聴く」技法を扱っていきます。調停人をやっておられる方の中には、精神科医や臨床心理士もおられるでしょう。あるいは、キャリアカウンセラーなどの専門職の方もおられるはずです。それらの専門職で教えられている技法と調停で有効だと考えられている技法は重なっている場合が多いと思われます。調停の分野に、臨床心理分野の技法が入ってきたというのが実際のところでしょう。したがって、そのような「聴く」という技術に関してトレーニングを積んでこられた方が、その専門性を活用するというスタンスはあり得ます。

ただし、これから調停を学ぼうという方から、カウンセリングの技術を学ぶ必要があるでしょうかと質問されたら、わたしはその必要はないと答えます。カウンセリングと調停は異なる目的を持った手続ですから、何を学ぼうとしているのかを見失わずにいるということは難しいものだと考えるからです。調停の過程において心理的な調整が図られ、結果的に問題解決する場合があることは理解しますが、手続の目的について当事者と合意を取りながら、現実的な水準での解決を図っていくという調停と心理面での治療を目的とするカウンセリングでは構造が異なります。

中途半端に学んだ技術をふりまわす半専門家は危険です。学ぶ姿勢を保ちつつ、むしろ武器に頼らず素手で向きあう態度が重要だとわたしは考えます。

＊　いりえ　ひであき
九州大学大学院法学研究院　准教授

わたしが調停技法において必要と考えているのは、ごく素朴なレベルでの技術理解と練習方法への取り組みです。むしろ、技巧的な活動は控えるというスタンスで学ぶことが重要であるとさえ考えます。一方で当事者の役に立つために調停人として学ぶ姿勢を持って真剣に取り組むことが求められるのは当然なのですが、他方において感情面での操作にばかり長けた調停者を目指さないという自戒もまた非常に重要だと思うからです。

理念から要請される調停人の役割は何かを考えること、その目的に資する手続構造を理解すること、その手続を支える技術がなぜ有効なのかを理解すること、適切な練習方法を選択し取り組むこと、それぞれが大切です。

(2)「お気持ちはわかります」は「傾聴」ではない

「お気持ちはわかります」というフレーズが傾聴の姿勢を示すことにはならないということはご存じでしょうか。

話を聴く技法の前提として、相手を理解しようという姿勢を示すことが大切です。相手を理解していると伝えることは、相手を理解しようという姿勢につながりません。「お気持ちはわかります」という発話には、あなたの気持ちは理解できている（から、これ以上話す必要はない）というメッセージが含まれます。

たとえば3時間の話し合いのすべての時間を「もっともっとあなたのことをわかりたい」というスタンスだけで関わり続けるのは困難でしょうし、その必要もないかもしれません。しかし、対話型調停が当事者主体の問題解決を目指す手続であるなら、基調的には傾聴の姿勢で望むことが求められるでしょう。

2. 開かれた質問と閉じた質問

(1) 定義

開かれた質問と閉じた質問それぞれの定義は簡単です。はい（Yes)、いいえ（No）でしか答えられない質問が「閉じた質問」で､それ以外が「開かれた質問」になります。

たとえば、家に帰ってきた子どもに「宿題は出たの？」「テストは返却されたの？」と質問するのは、閉じた質問になります。「今日はどんなことがあったの？」「これからの予定は？」といったものは開かれた質問です。まずは、言葉の定義を覚えて、その区別ができるようにすることが必要ですが、そこまでは簡単ですね。

(2) 閉じた質問

第6回「「聴く」技法1」でも少し触れましたが、特に法律専門職の場合には、日常の仕事での聴きとりで事実を確定しなければなりませんので、どうしても閉じた質問を使いがちになります。調停人自身が安心したいがために、事実の確定を急ぐということがないようにしたいものです。したがって、意識して開かれた質問を使うのが大切です。また､5W2Hの質問でも、誰が､いつ､どこで､いくら、といったピンポイントの情報を得るために使われるものは、定義からは開かれた質問に分類されますが、発話としてはむしろ閉じた質問に近い性質を持つということを理解しておくことも大切です。（発話として開かれた質問の性質を持つのは、どのように、何が、なぜ、です。）

さらに、調停人の立場からすると、当事者の紛争についての大まかな意向を知りたいかもしれません。たとえば、これまで取引関係が続いていた場合のビジネス上のトラブルを考えてみましょう。将来の取引を行う可能性を考えているのか、関係を切った上で金銭的な権利主張のみを行いたいのかを、なるべく早い段階で探りたくなるのは、調停人としてごく自然な気持ちです。しかし、当事者にとっては相手の出方を見てから今後のつきあい方を決めたいのかもしれません。つまり調停の進行において、調停人と当事者の意向が食いちがう場合があるのです。対話型調停モデルでは、可能な限り当事者の意向を優先させるべきと考えます。したがって、相手との関係を切りたいかどうかといった大きな質問でかつ閉じた質問であるような問いを、調停の冒頭で行うのは乱暴であるという認識が必要です。

ただ、閉じた質問が悪く、開かれた質問が良い、という単純なものではありません。

閉じた質問が有効な場面もあります。たとえば、極度に緊張しているとか、話ができないでいる方に、簡単なすぐに答えられる閉じた質問を投げかけることも意味があるでしょう。少しでも声を出すということは、場に受け入れられたと感じる効果を持つはずです。また、当事者の話を聴いている場面でも、適切な確認行為として閉じた質問を行うことは有効でしょう。閉じた質問をしないということよりも、閉じた質問を続けないとか、閉じた質問が相手にどのような影響を与えているかを観察する意識が大切です。さらに、その日の話し合いを終える場合や、調停そのものが終盤にさしかかってくると、大事な決断を促すための閉じた質問も必要になります。

(3) 開かれた質問

開かれた質問であればよいというものでもありません。第6回「「聴く」技法1」で、「その点どうですか」を連発する調停は困るという話に触れました。「その点どうですか」は開かれた質問ではありますが、一般的に調停人としてやや無責任な進行であると言えますし、場合によってはかなり決定的な不信を招きかねません。

もうひとつ、「なぜ（Why)」の使い方にも気をつけたいものです。調停において、理由を問うことが必要な場面はでてきますが、「なぜ会議に遅れたのか」という問いは、責任を追及するニュアンスを持ちます。「先日の会議のことが話題になっていますが、何かお話しいただけることはございますか」と聞けば、少しニュアンスは柔らかくなるでしょう。

ですから、開かれた質問にも意図が必要です。対話型調停モデルにおいて、特に前半に気をつけるべきは、相互理解の促進という目的に資する話

し合いになっているかということです。どういう意図で何を要求しているか、状況をどのように理解しているかという基本的な語りをしっかり双方ができているかを思い返してみます。調停人としてその支援につながる問いかけができているかをふりかえってみるわけです。第6回「「聴く」技法1」では、気持ちよりもむしろ事実についての語りをしっかり聴きとろう、実質面、心理面、プロセス面の三つの方向性を意識した聴き取りを行おうという提案を行いました。

開かれた質問における効果的な技術として、開かれた質問の「開かれ具合」あるいは開放の程度を調整する方法があります。「さあ、何でもお話をお聞かせ下さい」と何を話してもよい形で問いかけるよりも、「・・についてもう少し詳しく教えていただいてもいいですか」と聞かれるほうが、話しやすい場合があります。相手の様子を見て感じとりながら適切な問いを探っていく姿勢が必要でしょう。

別の技術として、チャンクダウンと呼ばれるものがあります。チャンクとは、かたまりのことです。つまり、かたまりをほぐすという質問技法です。調停での当事者の語りのなかには、気持ちが入っているけれど、その意味するところがはっきりしない表現が含まれることがしばしばあります。たとえば、「相手は信用ならない」という言葉だけではその意味するところは本人しかわかりません。あるいは「どなりこんでこられた」という表現でも、具体的な状況を聴き手は描けません。「その日の様子ややりとりを教えていただいていいですか」といった形で聞いていくことはできるでしょう。

調停人の問いかけが、話し合いの方向性を影響づける力には大きなものがあります。自身の活動をふりかえることができるようにしたいものです。

3. 言い換え（パラフレイズ）

(1) 定義と効果

調停における言い換え（パラフレイズ）とは、当事者の言葉を調停人が別の言葉を使って表現し直すことを言います。

言い換えは、話し手が言いたいことと聴き手である調停人の理解が食い違っていないかを確かめるという直接的な効果の他に、聴かれたという実感を与える効果があります。少し技巧的な技術でもあるので、練習しないとなかなか踏み切れないでしょうが、聴かれたと思ってもらえるということの意味はかなり大きいと言えます。気持ちよく話してもらえるように、適切な言い換えを行いたいところです。

また、同席調停において、話し手と相対する側にとって、調停人が言い換えた言葉で話し手の言い分が理解しやすくなるという効果もあります。けんかをしているときには、なかなか相手の言い分は聴けないもので、相手が話をしているときは、何を言い返そうかと考えるのが普通でしょう。お互いに言いっ放しになると、気持ちが離れていくばかりで、話し合う余地はないという実感にしかつながりませんが、調停人の言い換えで話し合いの流れが変わり、理解し合う雰囲気が広がると期待できるのです。

調停人自身にとっても、判断を棚上げして聴くことに徹することができるという効果もあります。

また、多く話す側と少なく話す側のバランスをとるためにも適切なタイミングで言い換えができます。

(2) 方法

言い換えは、単純ですが、調停を進めていく上でかなり重要な技術だとわたしは考えています。

取り組み方としては、あまり難しく考えすぎずに、「・・ということですか」「・・とおっしゃっているのですね」と、丁寧に話し手の言い分を確認する作業だと思っていただければよいでしょう。一文一文をすべて言い直すというのではなく、ある程度まとまりのある話を聴いて、そのポイントになる部分についての理解を確かめるという感じになります。当然ですが、このとき自分の見解や経験は話しません。

日本語で言っている話をもう一度言い換えるという行為には少しためらいがおきるのが普通です。だからといって言い換えを行わずに調停を進めることは勧められません。調停トレーニング等に参

加して、実際に言い換えの練習に取り組みながら、自分なりの言い換えの感覚を磨いていただくのをお勧めします。練習してみると、言い換えをされた側が不自然だった等の否定的な印象よりは、聴いてもらえている、理解してもらえている、話しやすいといった肯定的な印象につながる場合が多いようです。もちろん程度問題でしょうけれど。

迷うのは、どのタイミングで口を挟むかです。特に、当事者の腰を折ってしまうのではないかという心配が出ます。わたしは、当事者の話を記憶できなくなったときには口を挟んで良いのではないかと思っています。相手の息継ぎのタイミングを見ると良いとおっしゃる方もいます。華麗さを追求して調停を学ぶことよりも、勇気を持って関わっていくという姿勢を見せるのが大事です。当事者の役に立つのであれば、多少ギクシャクしてもかまわないはずです。

ところで、ありがちなのが、当事者の話が長いときに、最後の文だけを言い換えて済ませるというやり方です。これは、上手なやり方ではありません。話し手に、あなたの話は長すぎて聞いているのがしんどいというメッセージを与えます。大事なのは、やはり一番言いたいことが何かに耳を澄ませ、集中力をとぎらせずに関わっていくことです。言い換えの技術としては、話し手の話題の中に何らかのジレンマを聴きとって、「・・したいという気持ちもあれば、・・したくないという気持ちもあるということですね」と確かめる方法があります。どちらがより強いですかとすぐに確かめないほうがよいでしょう。そもそも、調停においては、申立人側には、不快な状況を回避したいという気持ちと、話し合って相手に自分の言い分を認めさせたいという気持ちの葛藤があるでしょう。様々な葛藤があって当然ですから、そうしたものが表出したときに、閉じた質問でどちらかを決めさせるのを急ぐのではなくて、言い換えによってその葛藤状態そのものを受け止める姿勢を見せるのがよいと思われます。

(3) 気持ちの言い換え

感情のこもった発言を扱う場合には、少し注意が必要です。「山田は信用ならない奴だ」という発言を、「山田さんのことを信用ならないとおっしゃっているのですね」とやってしまってはいけません。いくら丁寧語をつけたとしても、効果がありません。相手の山田さんのことを責めているとしたら、話し手は何を感じたのかを聴きとっていく必要があります。たとえば、信用ならないといった発言の背後には、大事な会合に遅れたという具体的な事実があるかもしれません。話し手の気持ちに焦点を当てて、「・・さんがその会合に遅れたのとてもがっかりしたということでしょうか」といった形で確認する方法があります。つまり、相手を責める表現は、話し手自身の感情に焦点を当てて言い換えを行うと比較的安全だと考えられるのです。

これは、Youメッセージ（あなたメッセージ）とIメッセージ（わたしメッセージ）という形で説明されることもあります。あなたが悪いという言い方でなく、わたしががっかりしたという言い方を選ぶ方が安全だということです。

ところで、わたしは上記のような技法のメカニズムを理解しておくことは大切だと思っていますが、こういう技法をこれ見よがしに使われるようなことは感心しません。わたしが当事者なら、どうしても技術で感情を操られているような感じがします。みなさんは、いかがでしょうか？気持ちの言い換えの技術に関しては、使用は控えめにして、くれぐれも感情操作を意図しないのがむしろ大切であるとわたしは考えています。

4. 野球で言えばキャッチボールの練習を

今回紹介した傾聴技法は非常に素朴で、もっと高度なテクニックを期待された方には拍子抜けだったかもしれません。しかし、素朴な技術を確実に実施できるのは、やはり高度な技術を持った方といえるのではないでしょうか。野球で言えば、キャッチボールにあたるような技術と言えるかもしれません。キャッチボールのように基本的であるからこそ、目的をしっかり考え、技術の背後にある論理を理解して、練習を重ねたいものです。

交渉の支援

入　江　秀　晃＊

1. 紛争を噛み合わせる

これまで「調停人による調停開始」、「「聴く」技法1」、「「聴く」技法2」と、調停の進め方に関して、時系列的な流れに従って説明を続けています。話し合いを「ひろげる」過程の技法を見てきたわけです。次回から、「まとめる」過程の技法に入っていきますが、今回は「ひろげて」「まとめる」ために、調停人が交渉を支援するという観点からその役割を考えてみましょう。

調停ではWin-Winの話し合いを目指すといったことが言われるようになっています。しかし、交渉をどのように理解するのか、また、交渉の理論が調停の実務とどのような関係にあるのかについて、意外ときちんとした議論が少ないように感じます。かつてこのテーマについて試みとしての論考を書いたことがありましたが[(1)]、依然として日本語の文献で、この問題を正面から論じているものが少ないのではないでしょうか。

わたしは、調停人の役割は、良い話し合いができるように当事者の交渉を支援することだと考えています。要するに、調停人は、当事者間で噛み合った話し合い[(2)]ができるように支援するわけです。

2. 交渉のジレンマへの対処

(1) 良い交渉

良い話し合い、良い交渉とはどんなものでしょうか。ある人にとっては、沢山の分配を得られるという結果につながるということが何より大事ということかもしれません。しかし、その場限りでの交渉を首尾良く行ったつもりでも、大切な信頼関係を破壊してしまうようでは意味がないと考えるのはむしろ普通でしょう。

次ページの図を見ていただきたいのですが、より多くの分配を目指すか、相手との関係維持を重視するかということは、一般的に言えば相反する目標になります。多くを相手に譲れば相手からは良く思われるかもしれませんが、分配を得るという目標は達成できていないからです。

しかしながら、世の中には分配も得られなかったけれど、関係も悪くなってしまったという話し合いもたくさんあります。逆に、分配も関係も一応満足できる水準を達成できたという話し合いもあるでしょう。

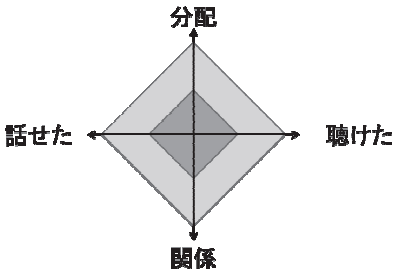
縦軸が結果を表現するのに対して、横軸は話し合いのプロセスを表現しています。この横軸についても、沢山の要求ができた、自分のペースで話せたということを重視する立場と、相手の言い分を聞き出せたという点を重視する立場とは、一般的に言って相反するでしょう。沢山話せばその分聴いている時間が短くなりますし、逆に沢山聴いていれば話す時間は短くなります。

ただし、現実には、理解してもらおうとがんばって話したし、相手が何を言っているかを理解しようとしたけれど、徒労感ばかりが残り、何もわかり合えなかったというものもあります。逆に、自分のこともある程度わかってもらえたし、相手の言い分も理解できたという話し合いもあります。つまり、この相反関係は必然ではないので、両方を追求することは不可能ではないと言えます。

わたしは、良い交渉を、このグラフのダイヤモ

＊　いりえ　ひであき
九州大学大学院法学研究院　准教授

ンドが大きくなることと定義することを提案します。



図：良い交渉への支援

(2) 分配と関係

交渉の理論として、分配型交渉と統合型交渉の二つに関するものがあるという点については、知られるようになってきました。1980年代初頭に『ハーバード流交渉術』が出版されて以来、統合型交渉について理論的に扱えるようになりました。

統合型交渉における核心は、要求（position）と利害（interest）の分離です。互いの利害を満たし、本質的な問題解決を目指すことが統合型交渉の目標になります。統合型交渉を効果的に行うために、人と問題を切り離し、利害に焦点を当て、選択肢を開発し、客観的基準を強調するという『ハーバード流交渉術』の交渉枠組みが提案されたわけです。

他方、分配型交渉とは、統合型交渉の理論が登場する前に支配的であった見方です。交渉とはパイの配分をめぐる駆け引きであると考え、その分配を極大化させるという見方をいいます。交渉は、多分にタフネゴシエーター的な文脈で理解され、相手が情報を得られない状態での不完全な意思決定を行うように働きかける技術が語られます。ただし、分配型交渉観においては、相手との関係が破壊されたり、自身の評判が悪くなったりといった要素は考慮されにくい傾向があり、限界がある見方であると言えます。

かといって、分配型交渉的な見方を捨てて、統合型交渉的な方法だけですべての話し合いに臨めるかというと、そうもいかないでしょう。特に、調停という手続が選択されているようなこじれた問題というのは、利害関係が錯綜しているだけでなく、構造的にゼロサムにならざるえない争点が存在することも稀ではありません。

このような状況下で、調停人は両当事者の交渉にどのように働きかけをすべきでしょうか。

わたしなりの考えとしては、分配型交渉と統合型交渉の双方の特性をよく知って、当事者がしっかりと噛み合った話し合いができていればそれを見守れば良いし、無駄に時間が費やされたり不要に対立が深まったりするような場合に、適切な転換を促せるように働きかけるのが調停人の役割です。

たとえば、資産の分配を決めようとしたりする際には、分配型交渉的な側面が強く出る話し合いになるでしょうが、無理にこれを止める必要はないわけです。しかし、話し合われるべき話題が他にあるのに、金額面での平行線での話し合いが続いているようであれば、その話題も大切だけれども、他にも話し合われるべき課題があるように感じるといったことを調停人として示唆することはできるでしょう。

(3) 話すことと聴くこと

良い交渉を支援するためのもう一つの軸は、互いに話せて、聴けたと思えるような話し合いプロセスへの援助です。

時間的な観点で、申立人の話した時間と相手方の話した時間をなるべく等しくするということも大切ではあると思います。ただし、ここで考えたいのはそのような表面的なものにとどまりません。

変容型調停を提案したBushとFolgerは、エンパワーとリコグニション（承認）のふたつの観点だけで調停ができるし、そう調停すべきだと考えました[(3)]。

エンパワーとは、話すことへの支援です。以前、エンパワーとは、いい意味で寝た子を起こすことだと紹介しました。要するに、言いたいことをしっかりと言えるように、環境を整え、周りで支えることを言います。自分の利害に忠実に明確に表現

できるように、勇気づけます。本人が自分の利害に向き合って、それを勇気を持って表現しようとする一連の活動に対して、適切な場所と時間を確保するための援助行動だと言ってもいいでしょう。この活動を行うには、調停人として、話し手の要求を感知する感受性と、その場（グループ）に働きかける適切な威厳という、ファシリテーターにとって不可欠の要素が求められるでしょう。簡単だとは思いませんが、誰もが人間として備えている良質な部分を中心にして、勇気を持ってその場に関わることこそが、そのエンパワーという活動の中心だと考えます。

聴くことへの支援は、リコグニションの促進と言い換えられます。リコグニションとは、紛争相手の考えや見方を認知・理解することを言います。必ずしも相手の要求を受け入れるという趣旨ではありません。相手の立場では、相手がそのように要求することは、認知的には理解できるというところが目標です。理解と同意は異なります。紛争状態においてありがちなのは、相手当事者に何らかのラベルを貼り、「相手が○○だから理解できない」という自己防衛的な結論を引き出すことです。しかし、このような敵意に満ちたラベリングを行った上で、いくら表面的に言葉を交換しても、互いにわかり合えることにはつながりません。人間は直感力に優れた生き物ですから、わかり合えないとラベル付けされている相手と真摯に話し合うということはできません。調停人は、それぞれの当事者のことを完全に理解できるわけではありませんが、なにはともあれ、相手にラベルをはらずにそのままの言い分を受け止め、理解しようと働きかけます。このことは、もう一方の当事者（Bさん）から見れば、コミュニケーション不可能なはずの相手（Aさん）にコミュニケーションを試みる、非効率な活動に映るかもしれません。しかし、調停人がAさんに真摯に接していれば、そのうちにBさんがAさんの新しい一面を発見するかもしれません。その時、BさんがAさんにつけたラベルがすこしはげ落ちます。調停人の当事者への関わりは、このような意味において、話し合いのロールモデルを示しているということになるでしょう。

両当事者が調停の話し合いにおいて、よく話せ、よく聴けるように支援するという活動は、上記のように、そのメカニズムにさかのぼって考えてみるとなかなか大変な役割を背負っているということがわかります。調停人自身は凡夫にすぎないとしても、調停手続き中の当事者への関わりにおいては、対人感受性、威厳、適切な勇気づけ、他者に安易なラベルをはらずに理解しようという誠実な態度、といったおよそ人として完全に実施することは困難な厳しい資質項目が浮かび上がります。調停人の役割に魅力があるのは、そのような資質がある「かのように」ふるまうことを通じて、多少なりとも人間としての成長をもたらす機会になるからでしょう。やっていることは、しっかり話せるように、相手への決めつけなどをせずにしっかり聴けるようにという素朴な援助活動そのものですが、その素朴な活動をしっかりと行うには、適切な技術理解と共に、人間としてしっかりその場に立ち会うという勇気ある態度がどうしても必要です。

3. 情報交換から問題解決へ

(1) 重要な情報交換の行程

「調停人による話し合いの開始」の段階では、当事者に安心感と解決への期待を持ってもらうための話し合う環境づくりを行います。互いによく聴き合い、割り込みをしないといった約束をするのはその土俵作りの一例でしたね。これに続く「聴く」という過程を通じて、互いの言い分を理解し合います。最初に表面に出てくる要求だけでなく、その背後にある利害についても話し合えるように、調停人としては聴く技法を活用しながら豊かな情報交換ができるように配慮します。結局、紛争解決の質は、この情報交換の内容に依存しているように思われます。十分に豊かな情報交換が果たせられた後でなければ、以降の問題解決で工夫をこらしたところで、よい成果にはつながらないということです。前半の行程で定石と考えられている様々な工夫をはしょってしまうと、お粗末な内容につながるおそれが大きい……これが、調停

技法を学ぶ理由であるとわたしは考えています。

(2) IPI分析

お互いの言い分、お互いの紛争への見方について十分に情報交換を行った上で、問題解決の話し合いに入っていくというのが、対話型調停モデルの一般的な進行です。

先に、統合型交渉と分配型交渉について触れた箇所で、対話型調停モデルがその両方に配慮すると述べましたが、全体としては統合型交渉の話し合いが十分に尽くせるように、その流れをコントロールするという考え方が反映されていると、わたしは考えています。

統合型交渉において、要求（position）に固執せずに、利害（interest）についての情報を交換し、双方の利害を満たした創造的な解決案を発見することが理想とされます。同様に、対話型調停モデルにおいても、大きな流れとしては、双方が自身の利害を大切にし、率直な話し合いを行った上で、双方が納得できる解決案を探索するという流れになります。分配型交渉としての色彩が濃い話題についてもしっかりと話し合うように時間を確保することも重要ですし、統合型交渉を成功させるために申立段階では必ずしも明確化されていなかった利害に対処できる方法をしっかりと話し合うことも重要です。

調停手続では、一般的に、申立段階ですでに相手への要求（position）が明らかにされています。たとえば、金銭請求でも、借家の明け渡しでも、申立人の中心的な要求が明確化されて手続が開始されます。申立人にそれ以外の要求も存在しているかもしれませんし、相手方が申立人に要求したい内容も潜在しているかもしれません。一般的には、要求が最初に明らかになり、事情を聴いていくうちに、利害が少しずつ明らかになっていくという流れをたどるでしょう。利害のすべては最後まで明らかにならないかもしれません。それでも、なぜそのような要求がなされているのか、背後にある利害を探っていかなければ、良い解決ができないと考えるのが、統合型交渉であり、対話型調停モデルなのです。また、実際には利害の一部が見えれば、解決の方向性が当事者あるいは調停人に見えることも多いでしょう。その場合にも、できるだけ包括的に問題を解決し、長続きできる調停ができるように、ある程度事情がでそろった段階でやっと、これから何について話し合うかを決めます。これが、課題の特定と呼ばれるもので、問題解決のための「まとめる」話し合いの最初のステージになります。

IPI分析とは、当該紛争に関するIssue（課題）、Position（要求）、Interest（利害）を明らかにすることを言います。調停の一連の流れの中で、それぞれの要素がどのような形で登場するかについて、意識した上で調停技法を学ぶことが重要であるように思われます。

［参考文献］

◎Bush, R. A. B., & Folger, J. P. (2005). *The Promise of Mediation: Transformative Approach to Conflict* (2nd ed.): Jossey-Bass.

◎Mayer, B. S. (2004). *Beyond Neutrality: Confronting the Crisis in Conflict Resolution*: Jossey-Bass.

◎フィッシャー ロジャー他『ハーバード流交渉術[新版]』（TBSブリタニカ・1998年）

◎入江 秀晃「調停トレーニングと交渉理論」棚瀬孝雄他編『小島武司先生古稀祝賀<続>権利実効化のための法政策と司法改革』（商事法務・2009年）191-217頁

［注］

(1) 拙稿をご参照下さい。

(2) Mayerは、紛争を噛み合わせること（conflict engagement）が調停人の基本的役割であると述べています。

(3) 本稿の立場は、変容型調停モデルを解説するものではありません。しかし、当事者の声と選択を取り戻し、納得できる結果を探すという理念の面での共通性は認められると考えています。

調停技法誌上講義　第9回

課題の特定1

入　江　秀　晃＊

1. 課題の特定とは

(1) 議事次第のようなものとして理解する

前回の予告通り、今回から「まとめる」段階のスキルへと移っていきます。

「まとめる」スキルの最初のステージは、「課題の特定」と呼ばれるものです。レビン小林久子先生の著書などで、イシュー（issue）という言葉が出てくることがあります。ここで課題とは、イシューの訳語と理解していただければと思います。何度か紹介している『Mediator's Handbook』の第4版では、イシューに変えて、トピック（topic）という語を用いています。イシュー（issue）という英語は、法的な争点や学術的な論点という意味でも使われる言葉ですが、調停の文脈ではもう少しやわらかく、話し合うべき話題とか課題と理解する方が適切であると思われるため、ここでは課題という語を訳語としてあてています。

このような語の定義を話すだけではわかりにくいので、わたしは課題の特定という調停技法は、議事次第を作っているようなものだと理解することを勧めています。（やはりレビン小林久子先生が訳された『調停のプロセス』では、イシューとアジェンダが併せて議論されています。）

傾聴の技法と共に、この課題の特定の技法は、修得が難しいが有用性が高い最重要の技法だと、わたしは理解しています。傾聴技法は、理解することそのものはさほど難しくはないものの、評価的・裁定的な態度を捨てて「聴く」ことに徹するという実行が難しい技法だと思われます。一方、課題の特定は、概念や目的を理解しづらいところかもしれません。傾聴と課題の特定は、調停技法の中でも最も重要なうちの2つといってよいでしょう。

イメージとしては、日本的な合意形成でよく使われる「根回し」に相当する実質的な話し合いを、透明な手続の中でゆっくりと時間をかけて進めながら、議事次第を形成する作業だと考えていただければと思います。

(2) クローゼットの箱

『Mediator's Handbook』の秀逸なたとえで言えば、傾聴技法とはクローゼットにぎゅうぎゅうに押し込まれていた衣服その他の物を一旦外に出して並べることを言います。課題の特定という作業は、クローゼットにしまい直すための空の箱を準備することというイメージです。（このたとえもイラストで表現されています。）

調停人が行うのは、この引越の荷造りにも似た根気の要る整理整頓作業につきあうことです。課題としてどんな箱を用意するかについては提案しますが、状況から自ずと浮かび上がってくるような常識的な線での活動が中心になります。

課題の特定とは、適切な範囲内でなされる利害に基づく話し合い及び分配型の話し合いのための対話空間を作るための調停人による配慮ある提案とわたしは考えます。

2. 設例を用いた課題の特定の解説

抽象的に説明してもわかりにくいので、事例[(1)]を使います。表をご覧下さい。

上司と部下の間になにやら問題があるという設

＊　いりえ　ひであき
九州大学大学院法学研究院　准教授

表:課題の特定の例:会社の上司と部下

上司、佐藤さんの言い分：	部下、鈴木さんの言い分：
鈴木くんの元気がなさそうに見えた。心配して、お酒の席を誘ったのに断られてムッとしている。上司の誘いを断るなんて、わたしたちの世代では考えられない。	仕事（Xプロジェクト）で助けを求めているのに、とりあげてくれない。ガス抜きのために、プライベートの時間を奪われるのはごめんだ。
課題（例） ○　Xプロジェクトの進め方について ○　アフターファイブの活動 ○　気になることがあったときの話し合い方	？　なぜ鈴木くんはお酒の席を断ったのか ？　部下のプライバシーの権利について ？　Xプロジェクトでの助力が必要か ？　社会人の常識について

定です。ちょっと聴いても、ふたりの主張のなかに、解決の糸口は見えそうにないという状況です。こういう一見話し合いの余地もなさそうな状況下でも、なんとか前に進めることができるような課題を見つけることができないかと考えます。

どこに共通点があるのか、また、本当に話したいことは何なのかを感じ、考え、話し合うべき課題を形作っていくプロセスこそが課題の特定に他なりません。互いの言い分のどこが違っているのかを考えることももちろん重要ですが、まずは共通事項から拾っていき、また、それぞれの利害（関心や懸念も含めて）をカバーできるように設定することを心掛けます。

この事案で言えば、どちらもXプロジェクトという仕事のことが気になっているようです。鈴木さんは、Xプロジェクトについて助けを求めています。佐藤さんも気がかりだからこそ声をかけたのでしょう。ならば、調停人を含めた3者でこのXプロジェクトについて少し話してみたらよいのではないかと提案するわけです。たとえばということで、「Xプロジェクトの進め方について」話し合うことを提案します。ふたり共にとって大事な話を改めて話すことに意味がありそうですから。そして、もう少し話し合いが進み、鈴木さんが話したかったことと佐藤さんが心配だったことなどが明らかになれば、この課題をさらにブレークダウンしていけるでしょう。なお、「Xプロジェクトでの助力が必要か」、といった閉じた質問で設定すべきではありません。課題の特定は、話題を拡げることが目的ですから。

さて、Xプロジェクトについて以外にはどんな話題がありうるでしょう。共通項目としては、佐藤さんがおっしゃっている「お酒の席に誘った」話題がありそうです。どうやら鈴木さんもこの件について言いたいことがありそうですね。この話題について、「なぜ鈴木くんはお酒の席を断ったのか」と調停人が言ってしまうと、調停人が上司の立場に寄っているような印象を与えかねません。逆に、「部下のプライバシーの権利について」話し合いたいと調停人が言えば、鈴木さんの肩を持つのかと、佐藤さんからいぶかられてもおかしくないでしょう。もう少し中立的に、たとえば「アフターファイブの活動」と表現すれば、両方の当事者が改めてこの話題について言いたかったことをはっきりさせられます。Xプロジェクトについてという話題は理解できるが、アフターファイブについては、こんなことを話題に取り上げる必要はないと感じる方もいらっしゃるでしょう。そのようなときには、当事者がこの話題を話したいかどうか尋ねてみればよいのです。

「社会人の常識について」という課題はどうでしょうか。一見すると中立そうに見えますし、佐藤さんが「上司の誘いを断るなんて、わたしたちの世代では考えられない」といった発言をしていますから、ふたりで話し合う意味はあるように見えるかもしれません。しかし、わたしなら、この佐藤さんの懸念については、「気になることがあったときの話し合い方」という課題を提案するでしょう。このように話し合い方そのものを課題として取り上げることも可能です。「社会人の常識

について」というあまりに大上段に構えた課題について話し合っても、何か具体的な問題解決や約束事などにつながりそうには思えません。常識とはとか、そもそも仕事というものはとか、あまりに大きすぎる話題は課題としてふさわしくありません。

3. いくつかの覚え書き

(1) タイミングが重要

課題の特定の方法として重要なことは、これを急ぎすぎないことです。同型の紛争解決事例にひきつけて、この点とこの点を話し合わなければならないと提案すると、対話型調停モデルとして大切な当事者と紛争の個別性に立脚した当事者本位の紛争解決から遠ざかってしまいます。当事者が話をすることで形作られた物語を受け取った上で課題を設定するべきでしょう。静岡で司法書士をしている芝知美さんは、同じ話が3回くらいでてきたときに、課題として取り上げるということを自分の目安にしているとおっしゃっていました。このような目安を作らないでやってしまうと、タイミングが早くなりすぎるからということかもしれません。

(2) 要求をそのまま課題にせず、中立化する

ありがちな失敗としては、当事者の要求をそのままの形で課題として表現してしまうことです。たとえば、請求を受けている側（一般的には相手方）の立場で、「100万円の支払いについて」と調停人から提示されてしまうと、そんなことを話し合いに来たのではないと反発したくなるでしょう。これを「金銭面の解決可能性」というふうに中立化して表現すれば、要求している側も要求されている側もその課題をいつか解決しなければならないなと確認できます。ホワイトボードなどのビジュアルツールに「お金？」と書いてみるのもよいかもしれません。（ビジュアルツールの使い方は回を改めて触れます。）

(3) 双方の利害を網羅していること

たとえば、何らかのサービスについての事故が起こり「説明が足りなかった」と怒っている状況を考えてみましょう。「要するにお金の問題ですね」と短絡させてはいけません。また、「説明が足りなかったか、説明が足りていたか」という議論をするのでもありません。そうではなく、その怒りの背後にある「当日の事情を明らかにしたい」「ミスがあったとしたら誠実に謝罪して欲しい」「ミスがあったとしたら再発を防止する約束をして欲しい」といった利害を探った上で、たとえば「当日の話し合いの経緯」といった課題を設定して（この課題だけで「説明が足りなかった」と怒っている当事者への対応として十分であるという趣旨ではありません。ポイントは両当事者の利害を反映した対話をカバーできるかという点にあります）、話し合いを噛み合わせ、深め、進めていくよう努力します。

(4) 名詞かHowで

何について話し合うかを列挙していけば良いので、名詞の箇条書きでかまいません。疑問文で書くとしたら、どのように（How）を使って聴いていくことを意識するとよいでしょう。閉じた質問は、話を拡げる目的では使いにくいため、開かれた質問を使うべきです。

(5) 定石として考慮すべき課題　①金銭

課題の特定という概念について、金銭面を含めた権利義務に関わる事象を避けるべきと理解されている方も見受けられるようですが、わたしは課題として取り上げるべきだと考えます。当事者が話し合いたいという点をすり替えるべきではないからです。表現方法が大切ですし、金銭面等の課題以外で、どのように設定できるかも前回述べたように統合型交渉の状況を作り出す意味で重要です。したがって、法律専門職の従来型の仕事と同様とされては困るのですが、他方で、「角が立つ」話題を避けて「丸く収める」という前近代的な調停と混同されるのも困ります。特に日本で調停を行う以上、このあたりのことはよくよく考える必要があるでしょう。

(6) 定石として考慮すべき課題　②連絡方法

権利義務関係の確定という法的な発想と異なる典型的な課題として、連絡方法があります。今後お互いにどのような形でコミュニケーションするのかについて整理することは、ほとんどすべての紛争で有効であるはずです。仲良くさせるという含意はありません。むしろ、お互いに顔も見たくないという関係も少なくないでしょう。しかし、そのような関係でも、あるいはそのような関係だからこそ、また何か問題が起きたらどのように対処すべきなのかを調整しておく必要があります。紛争には、両当事者の間に何か共通の事象や経験が横たわっているはずです。それが未来にどのように形を変えるかは誰もわかりません。しかし、備えるべき点に備えられた解決はよい解決と言えるはずです。

(7) 定石として考慮すべき課題　③今後の手続

連絡方法とも似ていますが、紛争終了後にそれぞれが何をしようとしているかについて、話し合う機会を持つことは有効でしょう。裁判などの公的な次の手続に進むこと、紛争についての情報を公表するかどうかなど、互いに確かめておくことが望ましいと言えます。

(8) 扱いを注意すべき言葉　①事実

当事者の願いとして、「事実を知りたい」という発言がしばしば出てきます。事実を知りたい当事者の願いを、他のものにすり替えることは適切と言えません。しかし、過去に起きた事実を完全に知り得るというのも一般的に言って不可能です。当事者の「事実を知りたい」という気持ちに偽りがないとしてもです。利害に基づく話し合いになるか、権利に基づく話し合いになるかは、非常に微妙な言葉の扱い方に影響を受けます。調停人としては、当事者の願いを尊重し、十分に事実関係を語れる余地を確保しつつ、調停人が正しい事実がこれであったと裁定する立ち位置に踏み込まないことが重要でしょう。そのためにも、課題としての表現には、「事実を知りたい」というものでなく、たとえば「……の経緯について再度話し合いたい」というスタンスで扱うべきだとわたしは考えます。

(9) 扱いを注意すべき言葉　②責任

もうひとつ注意すべき言葉として、「責任」があります。これも権利に基づく話し合いに流れを決定づける言葉になりえます。「事実を知りたい」という要求と同様、「責任を問いたい」という当事者の要求そのものを調停人は否定すべきでありません。しかし、課題として「責任の取り方」といった表現方法は避けるべきだと、わたしは考えます。表現方法だけの問題ではなく、裁定者としての立ち位置に誘惑されやすい調停人の役割という構造上の問題が背景にあります。

(10) 課題についての解決を強要しない

調停人が課題を提案すると、通常は大きな影響を持つでしょう。しかし、なかには、当事者が話したがらない場合もあります。そのような場合には、話したくないということを当事者に認めることは重要です。調停手続にはおのずと限界があります。すべての問題を解決できるわけでも、解決すべきでもないでしょう。調停人の気持ちとして、ここでなんとかできないかという善意を持つことは必要ですが、エゴによる押しつけにはならないように気をつける必要があります。「まだ決めたくない」という答えが引き出せただけで話し合いは前に進んでいます。課題の設定をしたからと言って、すべての課題についての確定的な解決方策を調停手続き内で文章化しなければならないというものではありません。

[参考文献]

◎Beer, Jennifer E. & Packard, Caroline (2012) The Mediator's Handbook, 4th, New Society Publishers.

◎ムーア クリストファー（レビン小林久子訳）『調停のプロセス』（日本加除出版・2008年）

[注]

(1) この例は、2006年度版・調停人養成教材（日本商事仲裁協会のWebサイトで無償提供されています）に含まれているものを改変しています。

調停技法誌上講義　第10回

課題の特定2

入　江　秀　晃＊

1. 課題の特定の作業が意味するところ

前回、課題の特定の作業の進め方について、例を含めて紹介しました。課題の特定を「議事次第の設定」くらいに気軽に考えて実施するための具体的な方法を提案しました。今回は、対話型調停のキモとも言える課題の特定について、調停人の役割の意味と限界について考察してみたいと思います。

はじめの挨拶で話し合いの土俵を整え、両当事者から話してもらい、交流を促進するところまでが調停のステージの前半に当たります。前半のステージでは、大きく言えば、話し合いを拡げるのに注力します。ファシリティティブ（facilitative）という言葉は、この話し合いを拡げる方法を指しているといってよいほど、この前半のステージは重要です。課題の特定は「まとめる」という後半のステージの最初に相当します。拡げるモードからまとめるモードに転換する場面になりますから、かなり微妙かつ重要な瞬間です。課題の特定のステージが実際の調停で現れる時間はごくわずかでしょうが、調停セッション全体に与える影響力が大きいと言えます。

交流のステージ（「聴く」のステージ）で充分に意味のある話し合いになっていれば、ごく自然に解決につながるという種類の調停もありますが、適切な課題の特定によって紛争のとらえ方が一気に転換され、解決に動き出すということも見られます。（しかし、逆はありません。つまり、交流のステージが適切に行われずに、出来合いの論点を提示していく方法では対話型調停とはほど遠いものになります。）

こうした一連の調停の流れの中で、課題の特定という活動がどのように位置づけられるのかを見ていきましょう。

2. 距離と抽象度の調整

(1) 距離の調整

調停人はそのプロセス管理のために何を行っているのでしょうか。

一つの見方は、両当事者間の距離を調整しているということです。そもそも同席調停では、双方が共に関心のある事項を直接話し合うという設定になっていますから、当事者間の距離は近づく方向での力が働きます。当事者だけで普通に話し合えばうまくいかないので、調停人が介入しているという状態です。距離が近すぎてけんかになっている、片方は近づきたいがもう片方は離れたい、最終的にはどちらも離れたいが一旦は近づいてその前に話し合っておく事項が残っている……様々な状況があり得ますが、すべて、当事者間の距離の調整がうまくいかないために、話し合いがうまくいっていないと見ることができます。

したがって、調停技法の中には、当事者間の距離を調整する機能が見られます。まず、拡げる方向での技法を見ましょう。たとえば、はじめの挨拶では、丁寧にそれぞれの状況を確認し、話し合い方について合意しますが、これは両当事者間の距離をやや広めにとるための措置とみることができます。その後同席調停において話し合いを行いますが、それぞれの発話を割り込まないようにするといった工夫も、当事者間の距離を取るための

＊　いりえ　ひであき
九州大学大学院法学研究院　准教授

方策です。当事者の言葉を調停人が言い換えることも、相互理解促進だけでなく、一種の冷却としての機能も持ちます。

当事者間の距離が近づきすぎていて、互いに傷つけ合うだけで生産的でないと見れば、距離を置くための介入を行い、当事者がそれぞれの問題に真剣に向き合っておらず距離が開きすぎていると見れば、距離を縮めるための介入を行う―このように単純化してみれば、調停人の対話プロセスへの働きかけが明確になるのではないでしょうか。

そして、このような見方、つまり調停人は当事者間の距離を調整する役割にあるという見方で、調停技法を見直して見ると、エンパワメントの発想をよりよく理解できます。つまり、調停手続全体としては、それぞれの当事者が、自分自身の問題についてしっかり向き合うように勇気づける（=距離を狭める）方向にしつらえられている前提としながらも、その当事者のペースで実施できるように充分なスペースを確保する（=距離を広げる）方向で介入する援助者（調停人）が存在するという仕組みになっています。調停技法なしに同席調停を行うのが乱暴なのはそのためです。

課題の特定というステージについて、当事者間の距離という見方で考えてみますと、交流のステージで縮まった関係をもう一度離して、その後の問題解決のための選択肢という具体的な解決案を列挙する過程にスペースを与えるための作業とみることができるでしょう。具体的な選択肢の形成過程では、必然的に両当事者はもう一度距離を詰めてやりあわなければなりません。その前に、これから話し合うべき対象の全体像を共有し、それぞれの当事者に自身の優先順位を見直す契機を与える意味を、課題の特定という作業は持っていると考えられます。

当事者間の距離という言葉について、厳密に定義せずに使ってきましたが、物理的な距離とともに心理的あるいは言語的な距離が存在するでしょう。単純な話ですが、調停人が当事者間の物理的な距離、机と椅子の位置・向きなどに配慮することは大切な役割です。観察するとともに、直接当事者に近すぎないか等について聴くことも推奨されます。また、言語学では、言語上の距離を考察対象とするポライトネス理論が発展してきています（滝浦真人 2008）。調停プロセスにおける言語活動についての研究の余地があるように思われます。

(2) 抽象度の調整

調停人の役割として、抽象度を調整しているという見方も可能でしょう。

交渉にしても調停にしても、一般的に当事者間には、その事象に対する温度差があります。たとえば、何らかの事故で損害が生じたケースを考えてみましょう。損害を与えられた方には、具体的な痛みがあります。しかし、損害を与えた方は、一般的な範囲内において責任を果たすことでその事象を「処理」したいと考えることが多いはずです。つまり、被害を受けたと感じる側は、自らの具体的な痛みについて受け入れられたいと考え、害をなした側は抽象的なレベルで事柄を終わらせたいといった温度差があるはずなのです。

このような状況下で、調停人が中立的に関わるということはどういうことでしょうか。被害者が自らの痛みを訴える中にも正義がありますし、加害者にとって取るべき責任には限度があると訴える中にも正義があります。正義が存在しないのではなく、正義の次元が食い違っているのが現実の調停でしょう。このような状況下で、どのように振る舞うのが、調停人としてふさわしいのかという問いに対処しなければなりません。

わたしが考える対話型調停モデルにおける調停人の基本的スタンスは、痛みの共有に価値を見るが、限度を超えた責任追求を確約させることには禁欲的であるというものです。つまり、基本的な戦略として、痛みを持っている当事者が具体的な次元で語るためのスペースを充分に確保するという方向を持つべきだと考えます。同時に、他方当事者がそれを全部受け取ることはできないことも知っておくべきでしょう。どのような抽象性=具体性レベルでの話し合いを行うのが適当かを探りながら調整していくということが調停人の役割になります。

ステージ毎の調停人の役割を、抽象度という観点で見直してみましょう。調停人は、はじめの挨拶では、非常に抽象的なレベルでの合意として、話し合いの方法に対する合意をとりつけます。交流のステージでは、当事者からの具体的な語りが交換されますので、この時点では非常に具体的なレベルのやりとりがなされます。要求も利害も具体的な事象に基づいて理解が促進されていきます。この後に、すぐに要求の切り下げを働きかけるのではなく、それぞれの利害をカバーできるような、少し抽象性を上げたキーワードを見つけて、課題とするわけです。前回に、課題の特定作業を行うための具体的な考え方を紹介しましたが、ここで述べたような思考の順序を理解しておくことで、より実際の話し合いで活用しやすくなるのではないでしょうか。

交流のステージでは、当事者の思いがこもっているが具体的に意味する内容がわかりにくい場合に、チャンクダウンと呼ばれる技法で、聴き取りを行うのが効果的です。たとえば、「社会人としての自覚がない」と言って怒っている人に対して、どういう状況があってそのように考えるようになったかを聴きとることが一例です。チャンクという言葉は、かたまりを意味する英語です。牛肉のかたまりのことをチャンクオブビーフと言ったりします。かたまっているものをほぐすときに、チャンクダウンという言葉が使われます。他方、課題の特定は、チャンクアップと言うべき抽象度をあげる作業になります。両方の当事者が気になっている事項としての言葉を選ぶ、あるいは、片方が気になっている事項を他方にも受け入れられるような中立化した言葉を選ぶという作業が課題の特定の作業に他ならないからです。

抽象度という観点では、少し古い文献ですが、一般意味論における「抽象のハシゴ」という議論を紹介しておきます（Hayakawa Samuel Ichiyé 1985）。

3. リフレイム

(1) 二つのリフレイム

これまでリフレイムという技法については触れてきませんでした。フレイム（frame）とは、枠のことです。カメラで写真を撮るときに、どのような四角形でその場面を切り取るかという状況を想像してほしいのですが、その四角形がフレイムになります。カメラの位置を動かすとそこに現れる像は変わってきます。同じ対象を扱いながら、枠の方を動かすことがリフレイムの原義です。

リフレイムという技法は、一つの事象のとらえ方を見直すためのものです。たとえば、2時間後に友人と別れなければならないという場合に、あと2時間しかないと否定的に捉えるのと、まだ2時間あると肯定的に捉えるのとでは、その事象の意味づけが変わってきます。調停におけるリフレイム技法というのは、調停人が当事者に見方の変更を示唆することを指します。

いまここで挙げたような事例、つまり「あと2時間しかない」という当事者の発話を「まだ2時間あるということですね」と調停人が言い換えるようなリフレイム技法は、いわば小さなリフレイムです。言い換え（パラフレイズ）とも似ていますが、物事の明るい側面から見ることを示唆する手法と言えるでしょう。

これが小さなリフレイムであるとして、もう一つのリフレイム技法が、ここで課題の特定と呼んでいるものです。大きなリフレイムと呼んでも良いでしょう。つまり、もともと、お金を欲しい・支払いたくないという当事者の要求の食い違いとして顕在化した問題を、「お金の支払いをどうするか」「今後のつきあい方・連絡方法をどうするか」……その他の課題について、問題のとらえ方を見直すわけです。状況認識を再構築すると言ってもよいでしょう。要求が権利に基づいているかという紛争を、それぞれの利害を満たす形で解決できる線が発見できるかどうかという問題解決の話し合いに組み替えているわけです。

(2) リフレイムの危険性

リフレイムとはどのような概念か、リフレイムには小さなものと大きなものの二つがあるという説明を加えてきましたが、これらの技法の危険性についても指摘しておきたいと思います。小さな

リフレイムにしても、大きなリフレイムにしても調停人の価値観、判断が背後にあるからこそ実施することができます。状況を肯定的に見た方が、残りの2時間を有意義に過ごせる場合が多いことは一般的には言えるでしょうが、当事者あるいは事件の個別性の中で、常に真であるとは限りません。紛争が起きている状況で、当事者に向かって、「授業料だと思ってがまんしろ」あるいは「辛かったかもしれないが若いのだからやり直せる」と説教することも、ある意味ではリフレイムとも言えるわけです。リフレイムは当事者に与える影響が大きな技法ですから、当事者の紛争解決への取り組みを感じとり、適切なタイミングを探りながらあくまで単なる可能性として提案すべきです。うまく行かないようであれば、当事者とともに別の切り取り方を考え続ける姿勢が必要です。

4. 構造を理解すること

今回は、「距離と抽象度の調整」、「リフレイム」という二つの見方から、課題の特定という技法の持つ意味についての考察をしました。

わたしは、調停技法を、セッション全体の構造との関連において理解すべきだと考えています。なぜなら、話し合いの場面において参加者の表情なども含めれば膨大な情報が表出してきており、その中で調停人がその瞬間瞬間において判断し、関わっていくためには、単純化された指針を持つことが最も有用だと考えるからです。調停は柔軟であることに価値があるというのはその通りでしょうが、話し合いに構造をもたらすことに失敗すれば混乱に陥るだけです。調停人が混乱の中で自分のメンツを守ることだけに忙しくなってしまえば、当事者にとっての貴重な機会が台無しになります。調停人の能力は限られますし、間違いを犯します。なるべく安全な話し合いの手続構造を提供できるよう準備することが、調停技法を学ぶ目標とされるべきだと考えます。

逆に言うと、話し合いの構造に働きかけることを理解していれば、その場にあるものや、それまでに出された話題などを適切に活用しながら、即興（インプロビゼーション）としての適切な介入ができるようになるでしょう。言い換えや開かれた質問などの個別具体的なテクニックも、こうした話し合いの全体構造との関連において理解することが求められます。また、あれこれ知識で固めた上で防御的に当事者に関わるというのでなく、その場に出てくるものを適切に受け止められる開放的な構えで当事者に接することができるようになるはずです。その働きかけは、当事者に影響を与え、当事者間のコミュニケーションが開放的な方向に影響を受けるという効果も期待できます。

［参考文献］

◎Hayakawa Samuel Ichiyé（大久保 忠利訳）『思考と行動における言語』（岩波書店・1985年）
◎滝浦 真人『ポライトネス入門』（研究社・2008年）

調停技法誌上講義　第11回

選択肢の開発

入　江　秀　晃*

1. 選択肢の開発とは

課題（イシュー）とは、議事次第のようなものだと述べました。議事次第に従って、1つ1つ確実に話を進めていくわけです。この段階になっても、調停人が解決案を提案するという活動はしません。それぞれ課題に対して、解決策となりうる選択肢を探して拡げ、当事者がその中から気に入ったものを選び取るという考え方で話を進めます。選択肢の開発とは、当事者主体の解決案発見のための探索的試みといえます。

ところで、わたしは選択肢（オプション）という考え方を初めて知ったとき、面白いなぁと思いました。「相手方が頑固で合意できなかった」という言い方と、「双方が満足できる選択肢が見つからなかった」という言い方では、印象が違ってきますね。

調停の手続の開始に先立って、申立人は何らかの要求をしているはずです。相手方はその要求をそのままの形では受け入れられないから紛争になって、調停手続が必要になっていると言うことでしょう。申立人の要求、相手方の対案としての要求は、それぞれ解決のための選択肢と考えるのです。その要求の正しさ、つまりそれが権利に基づいているかを調べるという手続が裁定型になります。対話型のモデルでは、当初の要求を無視するわけではないが（また、要求の正しさを第三者である調停人が検証するということでもないが）、要求の正しさよりも、要求の背後にある利害を理解し合う点を重視して話し合いを進めます。

＊　いりえ　ひであき
九州大学大学院法学研究院　准教授

「聴く」のステージで様々な事情が出てきて、話し合うべき課題が様々に見つかるでしょう。話し合うべき課題が広がることを非効率とは考えないで、むしろ、交渉できる余地・パイが広がったと考えます。課題の特定のステージでは、当事者の真の利害をすべてカバーできる包括的な議事次第づくりが重要です。それぞれの課題毎の選択肢の開発に入っていく前に、話し合いたい課題がすべてカバーされているかを両当事者・全出席者に確認してから次に進めましょう。

調停人にとって、妥当な解決のスジというのは、課題の特定が終わった段階に来るとある程度見えていることも多いかもしれません。しかしあえてそれを押しつけないで我慢し、当事者から出てくる選択肢をさらに広げて、後に確かめるというのが調停人の役割になります。やはりこの段階でも、当事者の反応をよく感じとる・聴くことが何より大切で、その意味ではやはり調停人自身のエゴとの対決が求められます。

選択肢の開発のステージでは、それぞれの課題について、当事者から解決案を引き出します。調停人が課題という箱を用意するので、中身を詰めていくのは当事者だという感じでしょうか。もっと直接的に言うと、調停人は、ホワイトボードなどのビジュアルツールに課題を表題として書き出し、枠を作ります。両当事者と調停人が三者で頭をひねりながら、その枠の中を埋めていくというイメージです。ホワイトボードなどのビジュアルツールの使い方は次回に触れますが、実際にホワイトボードを使って、話し合いを進めるのは有効です。使わない場合にも、調停人が枠を作って、当事者に埋めてもらうといいう感覚を持っておく

とよいでしょう。

この段階まで来ると、話し合いが良い雰囲気で進む場合もあります。ただ、解決案に近い具体的な話題が出てきますから、思わぬところで話し合いが行き詰まることもあります。

2. 扱う課題の順番

課題の特定のステージでは、複数の項目が特定されています。どのような順番で話し合いを進めていくかという問題があります。

よく言われるのは、やさしい課題から片付けていくという方法です。紛争が激しい当事者間でも、比較的合意が簡単な課題も存在しているでしょう。ごくささいな課題でよいので、小さな合意、小さな成功を作ることがその後の話し合いにプラスの影響を与えると考えられます。たとえば、連絡方法を決めるといった比較的扱いやすい話題を選んで合意して、話し合えないとさえ思っていた相手とでも合意できる部分があるという成功体験を積み重ねていくという考え方です。

その他に考慮すると良いと言われている技術としては、課題間の関連づけという考え方があります。たとえば、申立人にとって大事な課題と、相手方にとって大事な課題が違っている場合があります。その温度差にも配慮しながら、この課題の次にはその課題を扱うということにしましょうといった提案することで、自分の言いたい場面もしっかり作ってもらえるという安心感を当事者に与えながら話し合いをすすめていくことができます。また、課題と課題の間に関係性があって、片方を片付けないと次には行けないという場合もあるでしょう。さらに、金額等の分配型交渉にならざるえない課題も、それぞれの当事者にとっての重要な利害との関連づけが必要になりますので、メインディッシュともいうべきこうした課題をどのようなタイミングで話し合うのがよいのかについて、ある程度見通しを持っておくことも勧められます。つまり、こうした当該紛争固有の事情に配慮しつつ、全体として大事な課題を話しきれるように、話し合いに構造を与えていくのです。

上記のような説明を見られてどのような印象を受けますか。ずいぶんたくさんのことを考えなきゃいけないんだなと感じた方もおられるでしょう。また、調停人は、もっと受容的にふるまうと考えていたが、指示的あるいは操作的だなと感じた方もおられるかもしれません。実際に、結論を押しつけなくても、話し合いの順序等の「操作」だけで、内容も含めて話し合いそのものに影響を与えます。良くも悪くもこの影響は大きなものです。

ですから、わたしは、上記のような基本的な戦術も知っておいた上で、調停人としては、むしろ当事者に話し合う順序さえ決めてもらう構えで臨む方がよいのではないだろうかと考えています。つまり、ホワイトボードなどのビジュアルツールに課題を実際に書き込んで並べた後、それぞれの当事者にどこから話し合いたいかを尋ねるというやり方です。もちろん、両方の提案が一致するとは限りません。しかし、当事者の紛争への向き合い方が出てくる場面なので、わたしはこの尋ねる行為が無駄だと思いません。

定石的にはやさしい問題から進めていくというのがよいとされますし、わたしもそれは理にかなっていると思いますが、大事な問題から話し合いたいという場合があってもよいですし、複雑な問題を先に片付けたい場合もあるでしょう。課題を扱う順序について、絶対的に正しい法則があるというより、考慮すべき要素と定石的な手順を学びつつ、自分なりの関わり方を探していくしかないものだと思います。

3. ブレインストーミング

(1) 選択肢をひろげる時間と、選択肢を確かめる時間を分ける

さて、話し合うべき課題を決めたら、当事者から選択肢を出してもらいます。この時の考え方として最も大切なことは、選択肢をひろげる時間と、選択肢を確かめる時間を分けることです。ブレインストーミングでは、批判禁止という部分が重要で、選択肢をひろげる際には思い切ってひろげるという点に留意すべきです。質より量を重視し、アイデアがアイデアを呼ぶような、創造的な話し

合いを期待して進めます。ここでの発言はあくまで可能性にしか過ぎない点を確認しつつ進めましょう。

では、どのような工夫をすれば、当事者の発言、選択肢への提案を容易にできるでしょうか。

(2) 利害を中心に選択肢をひろげる

ひとつの方法は、利害を中心にするアプローチです。課題を設定したからには、当事者にとって関連する利害があるはずですから、そこを感じとりながら話してもらえばよいでしょう。要求（主張）と利害についてそれぞれの立場をもう一度確認して、利害を満たすためにはどうすればよいかを問い直していきます。元の要求は、ひとつの選択肢として扱い、それを受け入れられないと言っている相手の主張も、もう一つの選択肢として扱えます。それらの選択肢に加えて、互いに満足できる選択肢がないだろうかと考えるのです。もう一度当事者の発言にもどって、「先ほどは……とおっしゃっておられましたね」と、呼び水を向けてみるのもよいでしょう。

ダイレクトに、「してほしいこと」と「できること」それぞれ言ってみてもらうのも手でしょう。「できること」はなかなか言えないかもしれませんが、両方併せて言ってもらうことで発言を容易にするという考え方です。さらに、時間軸を入れて、「すぐにしてほしいこと」「将来にしてほしいこと」「すぐにできること」「将来にできること」といった問いを使えば、当事者が話し合うきっかけは広がります。紛争の当事者は、意外と自分ができることを言っていない場合があります。相手に攻撃されているときに約束するのは嫌なものなので、それを言うタイミングがなかったのかもしれないのです。

また、調停では、「相手（Xさん）がAだから、わたし（Yさん）がBできない」といった発言がしばしば見られます。選択肢の開発の際に、調停人として、なぜXさんはAなんですかとか、Xさんは本当にAなんですかと質問する必要はありません。まずは、「条件はあるかもしれないけれど、YさんはBしたい」ということですか（ですね）と確かめるのが大事でしょう。具体的にYさんがBできるための条件について詳しく聴きとっていけば良いでしょうし、すぐに実現しないとしても「Yが誠実にBするよう努力する」と約束することが解決につながる場合もあります。なお、Xさんが AだというYさんの不満を無視して良いと申し上げているわけではありません。Yさんの利害に関連しているはずですので、そこは十分に聴きとるべきです。XさんがAだということでYさんが不満であることと、YさんがBする意向があることを分けて扱うと前に進める可能性が高くなるという趣旨です。

(3) 実態把握から未来の話題の手がかりを探す

もうひとつには、利害や要求といった紛争の内容を一旦横に置いて、実態としてどうなっているか（いたか）という事実関係の整理を先行させるやり方があります。調停手続が開始された後も、依然として状況理解が混乱していたり、錯綜していたりすることがよくあります。まず、現況としての事実関係を整理し、その上であるべき未来を考えるという方法です。As is（現況）と、To be（構想）を分析するというコンサルティング手法だといっても良いかもしれません。現況をできるだけ素直に理解しようとすると、様々な要素が見えてきます。たとえば、過去のビジネス上のトラブルがあったとして、どのような事情で仕事が流れていたかという事実関係を確認すれば、改善可能性のある項目が浮かび上がってくることがあります。時間的な流れ、モノや情報の流れ、登場人物の関係など、わかっているつもりのことでも改めて整理し直してみると、状況を改善するための糸口が見えてくることがあります。具体的な次元で話し合いに徹するところから、未来志向の話題を探すのです。

(4) 分配型交渉要素になる課題

選択肢を増やしづらい課題として、金額等の分配型交渉になるものがあります。

分配型交渉要素になる課題（金額等）が、複数存在する場合には、まとめて全体として扱う方が

かえって容易であるようです。

ブレインストーミングとして選択肢を増やすと言ってもこうした課題については限界がありますので、調停人自身が手をかけすぎるというより、当事者に案を出してもらうのがよいでしょう。それぞれ自身で考えてもらうように休憩を取るというやり方もあります。

金額のみになれば別席で調整するという考え方もありますが、必ずしもそうしなければならないわけではありません。別席で調整するにしても、同席でもう一度当事者自身の口から言ってもらうというような工夫が、紛争解決を当事者主体で進めるためには有効と考えられます。

(5) 沈黙を扱う

ここまでお読みいただければ、当事者に選択肢を出してもらうといっても、調停人がぼんやり待っているわけではないとお分かりいただけたと思います。

当事者にとっての問題解決のために、道具として何が使えるのかということを自分なりに整理しておくことは非常に重要だとわたしは考えます。

ただし、これらの準備と同様に、あるいはそれ以上に、沈黙があっても一緒に黙って考えられる態度が大切なのではないかと考えます。

調停人としては、当事者が黙ってしまうと当惑するでしょう。その当惑は当然です。沈黙にはいろいろな場合があります。質問がうまくいっておらず当事者が困っている場合もあるでしょう。しかし、新しいものが生まれてくる前の大切な瞬間ということもあります。その機会をつぶしてしまわないように、沈黙に耐える胆力が必要だと思います。

4. ビジネス上のブレインストーミングとの違い

さて、最後にブレインストーミングをビジネスではなく調停の中で使う場合の注意点について考えてみましょう。

もともとブレインストーミングは、広告代理店の副社長だったアレックス・オズボーン氏が考えだしたものです。新製品・新サービスの企画や、ビジネス展開の方法の開発など様々な場面で活用されます。紛争解決の話し合いでは、このようなビジネスの文脈とは少し異なる点に注意する必要があります。

ひとつは、話し合いが一方的になりがちであるということです。いくら中立的に表現されていたとしても、最終的にそれを実現するのが一方当事者だけで、相手当事者はそれを受け取るだけというような話題になることがしばしば見られます。調停人としてはアイデアを絞ろうと思って、善意で悩んでいるつもりでも、責任を果たさなければならない当事者側としては、ひたすら責められ続ける非常に辛い時間になってしまっているかもしれないのです。新製品の企画などでは、次から次へと新しいアイデアをふくらましていけばよいのですが、調停内での選択肢の開発の場面でそれほど気楽な時間が流れるとは限らないのです。

もう一つは、選択肢なのでどんな発言でもよいということで進めてしまうと、相手を攻撃するようなニュアンスが含まれたり、真剣に取り組む気持ちがないというニュアンスが現れたりといった、破壊的な要素が紛れ込む可能性があります。たとえば、「あいつが出て行きさえすればよい」といった発言の中に含まれる悪意は相手当事者に必ず伝わりますし、そうなると、そっちがそのつもりならこっちも……ということになりかねません。ですから、調停人としては、数さえたくさん選択肢を増やせばよいというものではなく、それぞれ課題に対して当事者が自分で選択肢を提案できるというスペースをきちんと提供するという感覚があればよいのです。ビジネスのブレインストーミングでは、どんな突拍子もないアイデアも歓迎するという姿勢でよいわけですが、調停での話し合いにはここで指摘したような、少しデリケートな要素が入ってくることに注意してください。

ビジュアルツール

入　江　秀　晃＊

1. ビジュアルツールを使ってみよう

黒板、ホワイトボードなどを併せてビジュアルツールとここでは呼ぶことにします。

正しい情報を伝達するというより、創造的・創発的な話し合いを促進するための使われ方について、なじみをもっておられるでしょうか？　弁護士事務所等でも、ホワイトボードなどのビジュアルツールを利用している方もおられるようです。模造紙などの大きな紙を使う場合もあります。

ビジュアルツールは、同席調停の大きな強みともなります。使うのは、気恥ずかしいでしょうか。うまくできそうな気がしないという方もおられるかもしれません。しかし、わたしは、この技術に関しては、やるかやらないかの差は、うまいかどうかの差よりも大きいと考えています。

ぜひ練習して、本番でも使っていただけるとよいと思います。

2. ビジュアルツールの意義

(1) 問題解決型の話し合い

ビジュアルツールを使うのは、問題解決型の話し合いを実現するためです。何が問題かを見定めて、その問題を外在化した上で、参加者協働でその問題に取り組みます。外在化というのは、当事者のうちどちらが悪いかといった人を責める話し合いではなく、その問題状況そのものを解決していくために、解決すべき対象を明示することです。外在化し、明示しておくと忘れないし、誤解されにくくなります。

＊　いりえ　ひであき
九州大学大学院法学研究院　准教授

非常に単純な話ですが、書いておくと忘れません。ファシリテーションの技術を紹介した『会議が絶対うまく行く法』(ドイル=ストラウス 2003)という書籍があります。この本では、ビジュアルツールの意義として、グループで共有できる「短期記憶としての価値があるのだと言っています。ビジュアルツールを使うことで、噛み合わない言葉が飛び交う空中戦の話し合いを終わらせ、具体的な次元の話し合いに切り替えるという効果があります。

書いて話すと、皆がよく理解しやすくなります。人間の理解の方法には個性があり、耳で聴いて理解しやすい方もいれば、目で見た方が理解しやすい方もいます。そして、伝えているつもりが伝わっていないということがよくあります。言い換えなどの傾聴技法でもそれを確認したり修正したりする効果がありますが、実際に言葉に書いてみることではっきりさせることができます。調停人にとっても当事者にとっても理解が深まります。

さらに、アイデアを試しやすくなるともいえます。いろいろな可能性を網羅的に検討することができます。

このように様々な意味でビジュアルツールは、問題解決に役立つ話し合いの道具です。

(2) 体を動かす

ビジュアルツールを使う際に、体を動かさざるを得ないのですが、これも意外と重要な機能です。にらみ合いの硬直した話し合いが続くと、体も固まってきます。体が固まると、思考も固まり、話が流れなくなります。このようなときに、体を動かすきっかけがあると、それが契機になって、話

し合いの流れが変わることがあります。たとえば、堂々巡りの話し合いが続いているときに、それぞれの事情を反映した書き込みを見ながら話すことで、全員の参加者が問題状況を俯瞰した上で話し合いができます。参加者の誰かが同じ話を持ち出したときに有効です。すでに出されているキーワードに線を引いたり丸で囲んだりして、いまおっしゃったのはこの話ですねと確認していくと、発言者のメンツは損なわずに、何が話されているか、話されていることがどのように理解されているかという共有を進められます。

調停人が2人いる場合（共同調停と言います）の役割分担としても、ビジュアルツールの使用は有効です。1人が司会を進め、もう1人が板書を進めていくと、効率的な話し合いができます。端的に言って、手持ちぶさたにならずにすみます。調停人が1人の場合でも、調停人が理解したことを板書して示して、詳しく議論を進めていく―つまり、調停人が汗をかいて、当事者を励ますのです。

調停人だけでなく、当事者に書いて（描いて）もらってもよいのです。当事者の方が事情を知っているわけですから。当事者の話し合いへの参画が深まる意味もあります。

一度使い始めると、ビジュアルツールを見ながらの話し合いになります。当事者が調停人の顔をのぞき込むような話し合い、あるいは、相手の顔を見ての話し合いは、ビジュアルツールを見ながらの話し合いに変化するのです。

(3) 人数が多いとき

当事者が1人ずつの場合でももちろんビジュアルツールは有効ですが、参加人数が多いときには特に効果的になります。

日本でファシリテーショングラフィックと呼ばれる技術が最も古くから発達しているのはまちづくり分野でしょう。カラフルなマーカーを駆使しながら、大人数の話し合いを進めていくノウハウを持っている人々がいます。人数が多いときには、ビジュアルツールは必要不可欠だとも言えますね。

3. 活用場面

ビジュアルツールは、調停の様々な場面で活用できます。選択肢の開発におけるブレインストーミングでの利用ももちろんですが、傾聴、課題の特定の道具としても使えます。わたしは、はじめの挨拶の場面で、確認事項をビジュアルツールに列挙しておくという方法も見たことがあります。ただし、当事者にも事案や利用目的にもよりますが、当事者の発言をビジュアルツールに書き始めるタイミングについては、あまり早すぎないほうがよいとは思います。つまり、ある程度口頭ベース、調停人の手元のメモベースで話し合いを進め、ビジュアルツールの利用は、機が熟したと思われるタイミングを見計らってから始めるのを、私自身は好みます。ビジュアルツールを早い段階で使うことで、ビジネスライクすぎると受け取られる可能性もあります。

期日をまたがるときに、ビジュアルツールへの書き込みそのものを残しておくことで、次回に話し合いを続けることもできます。ホワイトボードの書き込みをプリントアウトできるタイプの機械もありますし、紙なら折りたたんでおいておけます。この効果は大きなものですが、逆に、期日間に事情が変わってきたときに話し合いが難しくなる原因にもなります。したがって、調停センターとしてのポリシーとして中間合意その他の暫定的な経過の取扱いについて定めておくべきでしょう。ビジュアルツールへの記録は、あくまで暫定的なもので、合意としては確定していないという位置づけは当事者とよく確認しておくべきだと考えられます。

4. 利用のコツ

(1) とりあえず箇条書き

以下、若干の覚え書きとして、ビジュアルツールを利用するに当たってのコツに触れていきたいと思います。

いろいろな方法論はありますが、とりあえず箇条書きで列挙してみるという使い方があります。特に技術は要りませんが、この単純な使い方だけでも意外と有効です。口頭で4つとか5つを続けて

言われると、非常にたくさんのことを言われ圧倒されるような気になってしまいますが、ビジュアルツールに4つ5つの箇条書きが書かれているだけだと、むしろ数が少ない印象につながります。

たくさんのことが話されてきたようだけれど、結局これで全部だったと、見方が変わるのです。このように問題解決への意欲を引き出しているのです。

(2) 序列は後からつける

箇条書きにする際に、「1、2、3……」などと最初から番号を振らずに進めていき、全部出そろった段階で、序列を改めて考え直すというやり方があります。

発想としては、ブレインストーミングの場合と同様に、アイデアを拡散する（ひろげる）時間と、アイデアを評価する（しぼりこむ）時間を分けるという考え方と同じです。なるべく自由に発想を広げ、優先順位をつけたり因果関係を検討したりといった評価は後からやり直せばよいという発想です。

(3) 余白を作って埋めてもらう意識を持つ

「ホワイトボードを使えますよ」と言うだけで、当事者が主体的に使ってくれることはほとんどありません。調停人が自ら使っていくべきです。意識としては、余白を作り、そのタイトルは調停人が提案するけれど、その枠の中身は当事者に埋めてもらうという感じで進めていくと良いと思います。適切なレベルでの開かれた質問ができるかどうかが大切だと言い換えられるかもしれません。

(4) プロっぽさと素人っぽさ

調停人の役割として、生贄（スケープゴート）になるのがよいという考え方があります。何も調停人が当事者の上に立たなくても、紛争が解決しさえすればよいのだし、話し合いの過程で調停人が叩かれても、それがきっかけになって前向きに話が進めばそれでよいのだという考え方です。

ビジュアルツールを使うときにも、うまくできないから使わないという考え方もありますが、あえて下手でもやってみるという考え方もあります。当事者に書いて（描いて）もらうのもひとつのやり方だと申し上げましたが、調停人があまりに上手に書いてしまうと、当事者が自分で書く（描く）余地がなくなります。下手でも書いてよいのだということを示して、当事者の参画をうながすのです。

また、ある程度は好みの問題ですが、整然と描きすぎず、自由な雰囲気を作り出すことも重要でしょう。要は、上手に書ける（描ける）人はその能力を活かせば良いし、素人っぽく書く（描く）人は、その人らしさを調停の中で活かす道をさぐっていけばよいのです。

(5) 違いでなく共通事項の確認

どんな使い方をしても間違いとは言えないのですが、ビジュアルツールに書き出すと、それは必然的に強調されます。違いを書けば違いが強調されますし、共通事項を書けば共通事項が強調されます。わたしがトレーニングで観察する限り、法律専門職の方は、争点整理をビジュアルツールに書き出そうとしがちです。しかし、両当事者の主張の違いをビジュアルツールに書き込むと、その部分が強調されてしまいますから、わたしはその使い方を勧めません。（要求ではなく、利害の整理なら違いを書き出しても良いでしょう。）

むしろ、対話型調停の基本的戦略は、共通事項をふくらます点にあります。ですから、名前・固有名詞を書く際には注意したほうがよいのです。名前を書くと違いが強調されます。もちろん人間関係図等、名前を書かざるを得ない場合もあるのですが、何のために何を書きだそうとしているのかを考える必要はあります。

事実関係にしても、共通課題にしても、選択肢にしても、なるべく両者共通の問題として書き（描き）出していくスタンスがよいでしょう。

(6) 図・イラストを描く

図を描いて状況を確認するのは、ごく自然な使い方としてお勧めできます。時系列、フローチャート、位置関係、地図、組織、人間関係など、何ら

かの関係を図示して共有する方法です。この使い方の場合ならば、比較的早い段階から使い始めてもよいでしょう。

たとえば、時系列での整理は、経緯をたどるのに有効です。それぞれの主観的な経験を反映させた上で、共有できる情報として確認していくことができます。

写真や、パンフレット、地図などを掲示場所に含めることもできます。同じものを見ながら考えるという発想です。

簡単なイラストを描いて雰囲気をやわらげる方法もあります。

共有事項をふくらませるという基本的な戦略ですが、具体的に自分が慣れているタイプの図解のパターンを増やしていくという戦術レベルでの経験を増やしていくことも重要です。

(7) 色を効果的に使う

まずは黒と赤だけでもそれなりに意味づけして使用することができます。たとえば、合意ができたらどんな小さなものでも、赤字で「合」の字を書き込んでいくといったやり方があります。合意が進むと、沢山の赤がホワイトボードに増えていくといった感じになります。花が咲いているみたいになりますね。

紙を使う場合にはさらにカラフルに進められるでしょう。ファシリテーショングラフィックの技法としては、紺や茶などを効果的に使って黒ばかりにならないようにしたり、赤の替わりにオレンジや水色などの明るい色を使って強調したりする技術が紹介されます。

(8) 漢字を忘れたらカタカナで

簡単な漢字が出てこずおもわず焦ってしまうこともありますが、カタカナで書き進めるとよいでしょう。電子辞書を手元に用意しておくのもひとつの手ですが、調停人のメンツを守るためにエネルギーを使うよりも、問題解決のために集中した方がよい結果がでるはずです。

(9) 背中向きでひきこもらない

書き（描き）込んでいる際には、当事者に背中を向けてしまう場合があります。なるべく体を当事者に開きながら書いていくという方法があります。それができないとしても、長々と背中を向けてしまわないように、振り向いて話をしながら書いていくという気持ちで進めていけば問題ないはずです。

5. タイミングが重要、練習が必要

ビジュアルツールの活用法について様々に述べてきましたが、意義で触れたような活用理由をよく理解したうえで、自分なりに自由にやり方を試していただければ充分だと思います。

スキルをひけらかす感じになってしまうと逆効果ですから、使うタイミングを見計らう点が一番重要だと言えます。

練習で試しておいてからでないとなかなか本番でいきなり使おうということにはなりません。気心の知れた方との話し合いの場面などでも積極的にビジュアルツールを使ってみて、ペンを持って立ったまま話をするという動きについて、自分なりの感覚をつかんでおくとよいと考えます。

［参考文献］

◎ドイル=ストラウス（斎藤 聖美訳）『会議が絶対うまくいく法』（日本経済新聞社・2003年）

合意文書の作成

入　江　秀　晃＊

1. 合意文書作成とは

今回は、合意文書作成を扱います。調停の話し合いで双方が納得できる選択肢が見つかり、解決できる方向性が明らかになれば、それを文書化するのが一般的です。いついつまでにいくらお金を支払うとか、謝罪をするとか、今後の行動計画を明確にするといったものが含まれるでしょう。調停手続においては、まさに大詰めですね。

民間調停機関の場合、一般的に、調停人が合意文書を起案します。当事者の確認を取り修正していきますが、調停人の責任は重大ですし、当事者からの期待も大きいと言えるでしょう。和解契約として形にするのですから、そのための専門的知見が望まれます。

調停内での話し合いは秘密になりますが、合意文書そのものは一人歩きする可能性があります。調停の話し合いに参加していない人が見てもおかしくないものとして作られるべきです。

同時に、合意文書作成過程そのものも依然として話し合いの過程ですから、当事者の参画を確保して、当事者の選ぶ言葉で形にしていくことが求められます。調停人が弁護士でなくても調停人が合意文書作成に関与すべきなのは、話し合いを仕上げる活動になるからです。

なお、今回は、法的な議論や弁護士との連携についての詳しい議論はいたしませんが、公序良俗や強行法規に反するような合意文書は作成できません。和解契約が可能な範囲内での合意になるように気をつけておく必要はあります。たとえば、利息制限法に反するような返済計画に基づいた合意はできません。弁護士との連携については、疑問が生じたらやせ我慢せずに相談できる体制を作っておくべきと指摘するに留めます。

また、調停に出席している当事者以外に影響が及ぶ可能性がある場合についても、当事者が処分できる範囲内においてのみ合意できるという点にも注意する必要があります。

2. 合意文書を作成する

(1) 話し合いは続いている

話し合いがまとまったから合意文書を作成するわけですが、この段階でもめることもよくあります。場合によっては、前のステージに戻って話し合いをやりなおさなければならないかもしれません。調停人自身が無理に合意を急ぐことなく進めたいところです。

合意する内容を大まかに決めて、それを最終形に修正していきます。たとえば、謝罪するにしても、どのような形で謝罪するのか、合意文書内に謝罪を表現するのかどうか、もしするとしたらどんな文言を使うか等の点を細かく考えていかなければなりません。

(2) 別席での確認を検討する

別席手続は、当事者の調停手続への関わりについて詳しく質問することができるので、合意が固まった後にリアリティチェックとして確認していくやり方も有効です。相手がいる前では、なかなか言い出しづらいようなことについても突っ込んで聞くことができるからです。特に履行の確保という点での懸念があるような場合には、同席で相手当事者からの質問機会を確保すると共に、別席で調停人にとっての気がかりを直接当該当事者にぶつけるということがあってもよいでしょう。

＊　いりえ　ひであき
九州大学大学院法学研究院　准教授

(3) 持ち帰っての弁護士等による確認を推奨する

合意文書作成は調停人にとっても大変な仕事ですが、不慣れな当事者にとってはとても緊張する場面です。ぜひ当事者にどう映っているか、当事者がそれをどう受け取ろうとしているかについて、今一度想像力を働かせていただきたいと思います。

効率的な実施という意味ではその場ですぐに作成し、両当事者と調停人が署名をして確定させるべきと考えられるかもしれませんが、むしろ、持ち帰って確認することを推奨すべきでしょう。当事者の代理人弁護士等によるレビューが可能であれば、その過程を踏むことでよりしっかりとした合意文書になると期待できます。

3. 合意文書作成の方向性

(1) 安定性

合意文書作成において最も重要な目標は安定性の獲得です。両当事者にとって金銭的・時間的・精神的コストのかかっている調停の成果になりますから、簡単に覆るようでは困ります。合意内容が履行され、長続きする解決につながるようにまとめあげたいものです。そして、調停合意の安定性は、当事者自身が自分で決めたという実感を引き出す努力が重要になります。

(2) 明確性

両当事者の間で、あるいは第三者から見ても、多義的に読み取れるようなあいまいな言葉や表現を避け、できるだけ意味がはっきりしている合意文書作成をめざすべきです。調停手続での話し合いは秘密になりますが、調停の結果としての合意文書は社会的な意味を持ちます。その後に裁判になったときには証拠としても用いられる可能性が高いといえます。明確さを追求するために、平易な語彙を選び、文自体も短く単純な文型で表現するべきです。

次の実施可能性にも関連しますが、たとえば銀行振込によって支払いを行う場合に、その振込手数料はどちらが負担するかといった細かな点まで含めて決めておくべきです。当事者以外にとってはささいとも言える原因で紛争が再燃するおそれをできる限り避けるためです。

(3) 実施可能性

何をどのように履行するのかについて、具体的な作業の流れを想定し、その作業の流れを反映した形で表現するべきです。また、将来において未確定な事象についても、想定できる場合分けを行うなど、詳しく和解をまとめていく必要があります。

(4) 相互性

相互的な契約としての合意がなされたという表現が望ましいと言えます。一方当事者が批判された、責任を取らされたといったニュアンスにならないように、淡々とどういう約束がなされたかを表現すべきです。双方にメリットがあるからこそ自主的な合意がなされたはずであり、それぞれにとってのギブアンドテイクがあるはずです。それを素直に表現すればよいでしょう。

4. 合意文書の構造

合意文書に含まれる要素には、表題、前文、合意条項、清算条項、日時、記名といったものが含まれます。順に説明しましょう。

(1) 表題

合意文書の性質を表すものです。「合意書」「合意文書」「和解書」「和解契約書」などの文言が使われている場合が多いようです。

(2) 前文

紛争内容を特定する目的で記載されます。誰と誰がどのような経緯で何について話し合ったかを記載します。

(3) 合意条項

契約の本体としての内容を記載します。よりよい合意条項を作るための若干の具体的な留意点は次節で述べます。

合意条項には、法律上の効力を発生させる効力条項と、道義的な責任の確認に留まり強制にはなじまない任意条項に分かれます。それぞれの条項が持つ意味を当事者に確認するのも望ましいと言えます。

(4) 清算条項

紛争の蒸し返しを防ぐために、本件に関して当事者間で他に債権債務関係がないことを確認するための条項です。

(5) 合意文書の作成日時

当該和解契約がいつなされたかを記入します。

(6) 記名

和解契約の主体として両当事者の記名を行います。個人の場合は、住所、氏名、捺印をなすのが一般的でしょう。署名が用いられる場合もあります。当事者が法人の場合は、住所、法人名、代表者名が必要になります。

調停人の記名は、立会人としての位置づけで行われます。

(7) その他

事件番号は調停機関が管理するためのものですが、一般的に、合意文書にも記載されていると思われます。

また、末尾に、当該書面の保管について記載される場合があります。立会人としての調停人、手続提供機関としての調停機関でも保管される場合があります。一般的に、調停機関は、文書の保管についても定めている必要があります（ADR法上の認証機関の場合には認証上の要件に含まれます）。

5. いくつかの覚え書き

安定性、明確性、実施可能性、相互性を備えたよい合意文書を作成するためには、細部までの注意が行き届いている必要があります。しかし言うは易く行うは難しの典型です。以下にごく初歩的ないくつかの注意ポイントを挙げます。

(1) 数字や固有名詞の単純ミスを防ぐ

数字の桁間違い、固有名詞が逆になっている、参考にしたテンプレートの修正し忘れなど、ケアレスミスについてもできるだけなくすようにしたいものです。

たとえば、甲乙表記されている箇所は、実際の氏名を入れて書き直してみるというやり方もあります。乙が甲に謝罪すると書いていても見逃すところが、田中が佐藤に謝罪すると書いてあれば見逃しにくくなるからです。甲乙で表記することはもちろんさし支えありませんが、そう表記しなければならないことはないので、氏名を直接書き込んだ合意文書を作成するのもひとつのやり方です。

(2) 誰が、誰に、いつ、どこで、何を、どうする

合意条項を作成するに当たって、まずは覚えておいていただきたいのがこの点です。「AがBに100万円支払う」となれば、一見話し合いとしては決着が付いたように見えますが、「いつ」と「どこで」が抜けています。○年○月○日までにといった期日が必要ですし、AがB宅に持参してとか、銀行振込でといった支払い方法を明記しておく必要もあります。

このように、合意内容を「誰が、誰に、いつ、どこで、何を、どうする」という観点でチェックし直す方法は是非知っておいていただきたいところです。

(3) 主体についての解釈があいまいにならないように注意する

たとえば、「AとBがCに100万円支払う」と記載されているとき、AとBはそれぞれ100万円ずつ支払わなければならないのか、合計して100万円支払うのでよいのかという解釈が分かれる可能性があります。そのような解釈があいまいになる表現は避けるべきです。

(4) 分割払いの場合等履行が将来にわたる場合には注意する

たとえば、毎月の定額の支払いが決まっている場合に「2回支払いが遅れた場合は、期限の利益を失う」といった規定を置くことが考えられます。期限の利益を失うということは、総額を一括して支払わなければならなくなるということです。この「2回支払いが遅れた場合」という表現の場合、ややあいまいなところが残っていることにお気づきでしょうか。つまり、1回遅れてその後その分支払いまた遅れた場合には2回遅れたということになるのか、それとも2回分未納額がたまった場合に初めて2回遅れたと認定するのかがわかりにくいという問題があります。このようなあいま

いさを避けるには、未納額についての規定として直接条文に書き込むなどの対応をすればよいでしょう。

6. さらに研究するには

(1) 調停人がひとりで抱え込まないで

今回はごく初歩的な合意文書の起案上の注意について紹介しましたが、率直に申し上げて、なかなか大変な作業だなと思います。形として残りますから、細心の注意をして丁寧に仕上げたいところです。ただ、調停人としては、尻込みしたり逆に気負ったりするよりは、調停機関の中の様々な専門性を活用したり、あるいは当事者や当事者代理人にも積極的に参画してもらったりして、よい合意文書を作る方向での努力を傾けるべきだと思います。

また、法律実務分野にはこうした文書作成についてのノウハウが蓄積していますから、その専門性をうまく活用していきたいところです。ただ、冒頭に申し上げたように、「話し合いは続いている」のですから、調停人が弁護士でなくても自身で責任持って関わる態度はやはり不可欠だと考えます。

(2) 書式集

実際問題として、経験が浅い調停人はもちろん、経験ある調停人も書式集を活用する場合が多いでしょう。

調停合意文書の文例集に限らず、様々な契約の文例集や書式集を活用することができます。類似の事例を見つけて、あてはめていけばよいので有用と言えるでしょう。

メリットとしては、簡便であることの他に、経験的なノウハウが反映されているため、最も重要な目標である安定性が確保しやすいという点が挙げられます。

しかし、デメリットもあります。まず言葉が素人の当事者にはわかりにくいまま確定してしまうというおそれがあります。難しそうな言葉の方を好む当事者心理もあるかもしれませんが、なるべく平たい言葉で書くのがその後の履行や安定性の観点で良いはずです。また、任意条項になるような項目がその典型ですが、重要な話し合いがなされているのに、その部分を無視して表面的な部分だけで文書化されるおそれもあります。書式集に載っていないような創造的な内容の合意がなされたときに、機械的にその内容を無視するべきとするのは行き過ぎでしょう。当事者も皆あえてその部分について文書化したくないと考えるならそれでよいのですが、当事者と事件の個別性を尊重した解決こそが調停の利点とするなら、合意文書作成においてもその精神を貫徹させたいものです。

(3) 推奨できる文献

わたしが知っている限られた範囲ですが、この分野で最も体系的に書かれていると思われるのは、裁判所書記官研修所の『書記官事務を中心とした和解条項に関する実証研究』です。素人の当事者にとっては難しく見えると懸念される言い回しが多い点や、司法調停の和解調書の作成を前提としているため民間の調停機関とは少し状況が異なるといった課題がありますが、豊富な実例を扱いながらも論理的・体系的に書かれており信頼できます。

また、弁護士会ADRの先駆けである第二東京弁護士会仲裁センターが作成した『精選77』には様々な紛争類型、紛争規模を含んだ上で合意文書例が収録されているだけでなく、紛争の経緯などについても記載されており参考になります。

調停に限らずリーガルライティング全般を扱ったものとしては、元裁判官の田中豊教授の『法律文書作成の基本』の評判が良いようです。米国などではリーガルライティングと呼ばれる実務科目がロースクールで教えられている場合が少なくないようですが、日本のロースクールではまだまだ緒に就いた段階でしょう。今後の分野としての発展とともに、実務家各自の研究が必要だと思われます。

［参考文献］
◎第二東京弁護士会仲裁センター運営委員会『ADR解決事例精選77』（第一法規・2007年）
◎裁判所書記官研修所『書記官事務を中心とした和解条項に関する実証研究』（法曹会・1982年）
◎田中豊『法律文書作成の基本』（日本評論社・2011年）

同席と別席

入江秀晃*

1. 調停進行モデルはひとつではない

調停の進め方はひとつではありません。

が、調停人が別席手続によって情報を独占し、それを小出しにしながら、調停人が実感する「落としどころ」に誘導、説得するというやり方には、私は賛成していません。実際のところ、こういうやり方でも、多くの場合それなりに妥当な解決に到達しているでしょうが、その解決の妥当性に関しては何ら検証手段がありません。公開でなされる裁判の場合、裁いたものは歴史によって裁かれるという構造があります。不完全な情報によって実質的に裁いておきながら、その密室性によって誰からも検証されないというのは、やはりおかしなことだと思えます。

私が調停トレーニングを実施するときには、上記のような私自身の考え方を伝える一方で、それ以上に重要なこととして、自身の感じ方や考え方を大切にしてほしいと伝えているつもりです。特に調停経験を持つ方は、自身の経験や信念をぜひ大切にして、それを肯定的に捉えた上で、改善の余地があるかどうかを自分で考えるようにしてほしいのです。海外のモデルが正しく、自分たちの実務が間違っているというような植民地主義的な理解をしてほしくありません。対話型（facilitative mediation）が原則とされる米国でも、モデルにしても実際上の進行にしてもかなり幅広いのが実態です。

私が伝えるモデルでは、同席を主体として、別席を限定的に用いるという考え方ですが、それだけが「正解」なのではありません。別席をかなりの程度利用しながらも有用な手続は存在するでしょう。日本で経験の豊富な実務家と、海外のモデルに詳しい専門家の間での対話がもっと必要だということかもしれません。

＊　いりえ　ひであき
九州大学大学院法学研究院　准教授

2. 同席と別席それぞれの長所と短所

(1) 同席の長所と別席の短所

まずは、同席と別席のそれぞれの長所と短所を整理してみましょう。

同席の特徴は、その透明性にあると言えるでしょう。相手の表情や言い分を直接理解できるため、調停人が操作する余地は少なくなります。お互いに共通認識を深めやすく、袋小路に陥らない限りは、早い解決に至りやすいと言えます。見逃されやすい点としては、同席主体で進めると、自分たちで合意しようという機運が生まれ、相手当事者を尊重する方向につながります。相手の前で紳士的にふるまおうとする傾向は、一般的には肯定的に働きます。

別席主体の手続になると、金銭部分以外の解決が難しいという短所があります。同席だからといって必ずしも創造的な解決になるとは限りませんが、別席で調停人が金銭解決に誘導すれば、金銭部分以外の合意を作る契機は得られません。

(2) 同席の短所と別席の長所

同席の短所として、話し合いが激しくなりすぎるおそれと、逆に浅くなりすぎるおそれがあります。つまり、感情の深いところが表出して話し合いそのもので収拾がつかなくなる危険性もありますが、逆に互いにそれを怖れすぎて話し合いその

	長　所	欠　点
同席	公正感がある 直接的な反応 伝達ミスが起きない 発言のニュアンス 共通認識が持てる 紳士的にふるまおうとする 自分たちで合意する機運に	調停人が緊張する 感情衝突 当事者間の力関係の影響 当事者がストレスを感じる 当事者が秘密を言いにくい 当事者が面子にこだわる 支払可能金額など撤回しにくい情報
別席	本音を言いやすい ストレスから解放 調停人にとっての情報収集 調停人が当事者の解決意欲を確認 調停人が過程を強く管理 調停人が冷静になりやすい 同席したくない当事者 感情衝突の回避 アドバイスしやすい	時間がかかる 待ち時間が不安 調停人の中立性が問題 調停人による伝達ミスの可能性がある 調停人が事実誤認するおそれ 当事者が無責任になる 扱いに困る情報が提出される 分配型等の安易な解決で終わりやすい

ものが表面的なやりとりに終始してしまう危険性もあるのです。このような点を考慮すると、調停人にとっては、同席の進行が負担になり、緊張してしまうのも致し方ないところがあります。同席を進行できるだけのスキルトレーニングが必要なゆえんです。

また、力の格差が大きすぎると、「弱者側」が相手に圧迫されて言いたいことも言えないという点も良く言われます。（確かにありえるのですが、調停に力の格差はつきものですし、実際に調停が始まるとどちらが弱者側だったかわからなくなるようなこともおきます。したがって、私はこの点をあまり強調しすぎるのはどうかと思っています。）

別席の実際的な利用場面として最も多いのは、金額の調整かもしれません。数字を行ったり来たりさせて妥協点を探すのも必要な場面はあります。この点に関しては後述します。

3. 対話型調停モデルにおける別席の使用

(1) 同席を主体とし、別席を補助的に用いる

さて、ここからは、私が考える対話型調停モデルにおける別席利用について説明を加えたいと思います。

対話促進を目的とし、統合型交渉の契機を確保するためには、原則的に同席手続が望ましいと考えます。当事者が調停によってモラルの成長が期待できるという変容型調停の考え方まで採用せずとも、透明性を確保して統合型交渉を実現するという古典的な意味での対話型調停においても、同席を主体とするのには十分な理由があると考えます。

別席を一切用いないというアプローチも存在するようですが、私は別席にはメリットがあるため限定的な形で使うべきだと考えています。これから述べるようないくつかの具体的なメリットがあるためです。

(2) 利用のメリット①：当事者のスタンスを確認

当事者が調停に真摯に参加しようとしているのかという参加意欲・権限の確認の場面や、合意直前におけるリアリティチェックなどの場面では別席が有効です。たとえば、当事者の背後に主要な意思決定者がいるが、そのことを相手当事者に伝えづらいような場合です。あるいは、合意しようとしているが調停人から見て実際に履行できるかどうか気がかりな点が残っているけれども、それ

を同席の場面で言ってしまうと、面子をつぶしてしまいかねない場合もあるでしょう。このように当事者の調停への参加スタンスを確かめようとする際には、別席の活用は有効です。

(3) 利用のメリット②：当事者にとっての考えの整理

相手当事者が目の前で座っている同席調停では、当事者が圧迫を感じて自由に話せなかったり、言い返すことばかりに忙しくなって建設的な話し合いをする冷静さを失ってしまったりする場合があります。同席のまま冷静に話し合いができるように傾聴技法を活用したり、課題の特定を行ったりして調停人として調整を続けるわけですが、当事者にとって別席が望ましい場合もあります。何のために調停に参加しようとしているのか、この調停で何を達成しようとしているのかについて、相手当事者の目の前でないところでもう一度考える時間を持つのです。その際、調停人と話していない当事者も工夫次第では有効な時間を過ごせる点を思い起こして下さい。

4. 対話型調停モデルにおける別席の進め方

(1) 別席導入の説明

別席手続を説明するタイミングとしては、調停手続の冒頭と、別席手続の直前のふたつがあります。あまりくどくどと説明する必要はないと考えますが、何のために別席を行うのか、後述する情報伝達のルール（別席で聞いた情報を調停人がどう取り扱うか）については最低限説明すべきでしょう。

(2) 形式的平等性

一方当事者と別席手続を持ったら、他方当事者とも別席手続を持つべきです。一方は別席を要求し、他方は要求しない場合もありますが、調停人からも聞きたいことがあるなどの説明をして、両方同様に行うべきです。

また、費やす時間についても、なるべく等しくするのが望ましいと言えます。そうは言っても、たとえば、消費者トラブルなどでは苦情を言いたい消費者側はいくらでも話したいけれど、淡々と処理したい事業者側は調停人に伝えることはほとんどないといった事態も見られます。時間的な差がどうしても生まれてしまう場合には、双方からの了解もとるべきでしょう。

(3) 情報伝達のルール

当事者から聞いた情報は、調停人が了解なしに他方当事者に伝えないというルールを事前に説明して、実施すべきです。ここは日本での多くの実務と異なっているところかもしれません。

したがって、情報の共有の方法には、①当事者から特定の情報を伝達する点に関する了解を取って他方当事者に伝達する、②再度同席に戻って当事者本人が他方当事者に伝達するという2種類のやり方があります。②については、まどろっこしいやり方に見えますが、当事者本人同士の交渉を支援するというもともとの対話型調停モデルの理念には忠実です。別席では、当事者の考え方の整理を手伝い、交渉をコーチするような関わりを持てれば、決して別席での作業が無駄になるわけではありません。

(4) 別席での説得は避ける

別席で当事者を説得しようとすると、調停人が他方当事者の代弁をしなければならなくなります。調停人としては、当事者の考え方の整理を手伝うべきですが、それを踏み越えて説得までしなければならないわけではありません。相手の言い分はこうで、こちらの言い分はこうだが、どちらかを選ぶ以外にも別の選択肢があるだろうといった形で、当事者の選択肢を整理するのです。もちろん、選択肢を整理されるだけで、説得された、背中を押されたという感じは持たれることもあり得ます。少なくとも、説得しなければならないという関わりではなく、説得しすぎてはいけないという関わりを自覚すべきです。

真面目に取り組んでいる調停人にとって、できれば解決してほしいと感じるのは自然な感情です。その感情を否定する必要はありませんが、その感情の趣くままに説得すべきではありません。

(5) 適度な緊張感を保つ

同席から別席に移ると調停人だけでなく当事者も緊張が減少します。自身の利害を見つめ直す等、当事者本来の役割に立ち返るのならその緊張の減少は役立ちますが、相手当事者がいないことをよしとして、相手を貶める発言をして調停人を取り込みに図るような場面も起こりえます。別席手続を持つとしても、対話型調停モデルでは本人同士の話し合いが中心です。調停人に相手への悪印象を吹き込んでも問題解決に役には立たないという手続理解がその当事者に足りていないためにこのようなことが起きます。

別席になったからと言って、無理に本音を引きだそうとして当事者本人に近づきすぎるよりも、むしろ適度な緊張感を持って次の同席手続につながるようなやりとりを目指すべきです。

(6) 待っている側にも宿題を与える

別席手続では、待たされている側は疑心暗鬼に陥る危険性があるともいわれます。有意義に時間を使うためにも、待ってもらう側にも適切に宿題を与えると良いのです。さらに、重要な課題を聞かれてすぐに答えなければならなくなるよりも、時間を使って考えて良いという形で依頼を受ける方が、当事者にとっても望ましいと言えます。

(7) 同席での話し合いをふりかえってみる

調停人による話し合いへの評価と当事者自身のそれはしばしばずれていることがあります。別席において、これまでの同席での話し合いをどう見ていたのかをふりかえるのは有効な方法です。

その上で、再度同席に戻ったときにどのような姿勢で話し合いに臨みうるのかを当事者と一緒に検討してみるのです。コーチングの姿勢だといえばわかりやすいでしょうか。別席でも一方に偏るべきでないという考え方もありますが、調停人が当事者の肩代わりをして紛争解決に望むべきではないという意味であって、調停人が当事者に親身になってはいけないという意味ではありません。むしろ双方の当事者に対して親身になって良いと思います。親身だけれど当事者から紛争を取り上げてしまわないような配慮が必要だということです。

5. 金銭等の分配型交渉要素とその他の統合型交渉要素との関係

実際の調停で実際によく見られる光景としては、別席手続を利用して主に金額面での調整に時間をかけるというものではないかと考えます。

このような手続を持つメリットにはいくつか考えられますが、何と言っても、話し合いを前に進める有力な方法です。

同席では牽制し合ってなかなか金額の提示をしづらくなりがちですが、別席で調停人からの提示に応じて一応の提示額を確定すれば、話し合いが前に進むというものです。

その際のやり方としては、調停人が金額提示をせずに交渉を進められるかどうかを試すと良いと考えます。ここでもコーチする役割に徹して、自分が置かれている状況の理解、相手の受け取り方への想像の促進といった面での支援を調停人として行う余地があります。このようなやり方で互いの提示額をすりあわせていくだけでもかなりの程度の解決力があります。

ただし、別席での金銭交渉にはデメリットもあります。別席でこうした金額の調整のモードに入ってしまうと、もはや相互理解を深めたり、創造的な解決案を探索したりといった調停の良さを活かした話し合いを進めるのが著しく難しくなります。当事者も調停人も仕事をしているつもりでも、結局数字の交渉をしているだけになってしまうのです。

調停人が、同席での話し合いをうまく進行できないときに、別席に逃げたくなることがあります。しかし、安易に別席に流してしまうと、同席調停で生まれうる価値を逃してしまいます。何のためにどのような手続を提供しようとしているのか、今一度原点に立ち戻って考え直してみたい問題です。

法 的 知 識

入　江　秀　晃*

1. 法的知識は薬に似ている

調停手続で、法律を用いた解決を目指すのか、法律を用いない解決を目指すのかという議論があります。私は、場合によると考えています。事例にもよりますが、それ以上に調停機関・調停手続の位置づけに影響を受けると考えています。

調停に法的知識を直接使うかどうかの問題は、病気の時に薬を飲むべきかどうかという問題に似ています。世の中が忙しく、つい薬に頼りがちな風潮があります。少し休めば治るのに、薬に頼って1日でも早く仕事に戻ろうとするような傾向です。他方で、民間療法や特定の信仰にこだわって適切な医療を受けるタイミングを逃してしまう人も依然としているでしょう。適切な態度はその中間にあるはずです。

法的知識には薬のようなところがあります。つまり、専門家の言い分を信じて結論を丸呑みしてしまうほうが処置は適切で改善も早いものもあれば、逆に本人の常識の延長線上での自力の対応がかえって適切な場合もあります。医学が対象とする人体も法学が対象とする社会も対象があまりにも複雑なので、いくら発展してきたとはいえ、個別に見ればわからないことが大量にあります。

対話型調停モデルの基本に、調停は当事者が主体的に解決を作る手続という考え方があります。ですから、上記のたとえを用いれば、薬になるべく頼らない解決を探すところに主眼があると言えるでしょう。

では、調停人は、法的知識を無視するだけでよいのでしょうか。対話型調停モデルにおける調停人の第一義的役割は法的知識の提供＝薬の処方ではないものの、得られる結論は合理的で公正な解決でなければならないし、ましてや、法からの逃避の手段になってはならないはずです。具体的に調停人として、どのような関わり方を持てるのかについて考えてみましょう。

＊　いりえ　ひであき
九州大学大学院法学研究院　准教授

2. 対話型調停モデルにおける法的知識

(1) なぜ法的知識の提供を避けるべきなのか

対話型調停モデルに詳しい読者以外にとっては、調停とは裁判と同様に法律知識を活用した紛争解決手続であると素朴に認識しておられる方も多いでしょう。調停人が当事者の求める知識を提供して何が悪いという立場はありえます。

調停人による法的知識の提供を避けるべきと私が考える第1の理由は、調停人の役割混乱を避けるためです。対話促進者から知識提供者に変わるとそれによって話し合いの構造が変わるために、当事者が話すべき内容も異なってきます。法的三段論法にあてはめるための事実関係のみが問題になり、それ以外のそれぞれの当事者にとっての価値や、創造的解決につながる可能性のある個別事情が切り落とされていくのです。話し合いの目的と構造が不明確になると、調停人に媚びたり相手当事者を悪く言ったりという当事者の建設的でない態度を招きかねません。調停という柔軟な手続での当事者の役割は非常に大きなものがありますから、当事者の能力を十分に発揮できるような話し合いの構造を保つことが大切です。当事者にとっての調停人の役割を混乱させるべきでないのです。

私が法的知識の提供を避けるべきと考える第2

の理由は、調停人が間違える可能性があるからというものです。

調停では、当事者の主張立証責任への規律が弱いため、第三者による裁定を行うための情報が十分にそろっていない可能性があります。特に片方の当事者のみが重要な情報を持っている場合に、それを強制的に出させるような仕組みが調停には備わっていないため、せいぜい調停人が当事者の良心に訴えかけるといったことしかできません。調停では非公開の原則があるため、当事者にとっては情報を出しやすい環境にあることは確かですが、それは必要な情報がそろっている保証はとはなりません。たとえ、調停人が知識面で完全であるような場合を想定しても、正しく裁定できる保証はないのです。

しかも、調停は口頭でのやりとりでどんどん進みます。専門家としてじっくり調べ直してから回答する余裕がありません。そのような状況下で適切に知識提供するためには、裁判官としての資質と経験を十分に備えたものでなければ、実際的には難しいのではないかと考えます。調停人にとって情報提供に過ぎないつもりでも、それを聞いた当事者は、自分が勝つ（負ける）根拠を示されたと理解するかもしれません。つまり、情報の受け手にとっての意味を考えると、申立人にとっての有利な判例の情報を示したときに、その情報そのものが正しいかどうかを超えて、反対の結論になる判例を示さなかった意味までが必要になります。もちろん事案や論点にもよりますが、調停期日内のやりとりのなかで必要十分な法的情報を提供することは、意外と厳しいことではないでしょうか。

こうした事情があるにも関わらず、調停人から出る言葉は当事者に対して強い影響力を持ちます。解決につながったとしても、それが正しい影響だったと言い切れない場合も少なくないはずです。

(2)「すりかえ」でなく「かみあわせ」

私が考える対話型調停モデルでは、調停人から当事者に積極的に法的情報を提供しないと述べました。では、当事者が法的知識を持ち出したときにはどのように対処すれば良いのでしょうか。川島武宜教授が体験した「理屈を言うとは何ごとだ」と調停人が当事者や代理人を叱りつけるような調停でよいのかという問題です。

私の答えはもちろんノーです。調停人は当事者の言い分を抑圧したりすりかえたりするのでなく、しっかり明確に話せるように援助すべきです。その思想こそがエンパワーメントと呼ばれるものです（当連載2013年5月号参照）。当事者による説得力のある言い分の展開は調停人として歓迎すべき事態です。権利義務に基づく話し合いをそらさず話し合いのテーブルに載せましょう。当事者が理屈を持ち出したとしても、調停人が裁定しなければならないということにはつながりません。

(3) 質問により互いの主張を明確化

調停人の役割は、当事者の語りを受け止めることです。権利義務に関する主張については、その根拠があるはずですから、なぜそのように考えるのかについて話してもらいます。

さらにそれを掘り下げるやり方としては、その議論の強いところと弱いところの両面を明らかにするということがあります。自信があるには違いなくても、100％ということではないという状況だと確認するだけでも意味があります。実際、弱気で譲るよりも勝てると思って譲るほうが容易であるとも言われます。

また、手続的・時間的な流れを確認するという方法もあります。正しいから勝つと観念的に考えているだけでは見落とされがちですが、実際にその権利を実現するための過程には時間やコストを伴うことが普通です。そこを直視できるように質問するのです。

このような方法は、弁護士が同伴している場合に特に有効と考えられます。権利義務に基づく互いの言い分を整理し話し合いの土俵を整えた上で、パイの分配にとらわれない創造的な解決を探すという流れを作ることができるでしょう。

3. 法的情報を伝える場合

(1) あえて法的情報を伝える場合

先に述べたように、私は原則として調停人は法

的情報を伝えるべきでないと考えています。できるだけ手続外での教育・相談・代理などのサービスの充実によって当事者の権利が守られるような制度設計が望ましいと考えているからです。しかしながら、その調停手続が置かれている社会的文脈から、調停人から当事者に法的情報を伝えざるを得ない状況も存在するかもしれません。次善の策として、あえて法的情報を伝えざるを得ないときにどのように対処すべきかを考えてみましょう。

(2) 当事者の対話を先行させる

法的情報を伝える場合にも、基本的に当事者間の対話を先行させるべきであり、裁定型の議論構造に終始させる必要はないと考えます。むしろ、それぞれの本人にとっての大切なモノ・コト、利害が何かを理解し合えるような話し合いを援助し、創造的な選択肢が生まれるように工夫することは望ましいと考えます。つまり、対話型で行けるところまで行くという方針でよいと考えます。

そうは言っても現実には難しいという場面も見られるかもしれません。比較的早い段階で、情報提供によって当事者の話し合いに介入したい時もあるでしょう。たとえば、一方が当然行うであろうと予想される権利主張を行わず、相手当事者がそれにつけこむような形で話し合いが進んでしまっている場合です。調停人としては、このまま話し合いが終わってしまっては公正感に乏しい解決につながりかねないといった懸念が生じます。私は、このような場合にも、法的情報の提供によって事態の打開を図るというよりも、まずは権利主張を行わない当事者がどのようなスタンスでこの話し合いに望んでいるかを確認するべきと考えます。適切な対処は、ケースバイケースで個別的に考えていくしかありませんが、情報提供より前に何をすべきか一旦考えてみる姿勢が重要です。

(3) 当事者が聞く準備ができているかを確かめる

良心的に関わっている調停人にとって、調停人の知識が役に立って問題解決すれば、これほど幸せなことはありません。だからこそ、調停人が当事者に情報提供して早く問題を解決したいという傾向（あるいはエゴ）が存在します。

調停人にとっては、このような自身の内部にある声を打ち消すのでなく、それを認めた上で、適切な状況下以外では情報提供をしないという方針で関わるのがよいと考えます。

そして、両当事者にとってその情報提供の活動が価値あると判断できた後も、まず当事者がそれを聞く準備ができているのかを観察し、直接両当事者に聞いて確かめると良いでしょう。

(4) 私メッセージで不確実性とともに伝える

先に触れたように、調停人が伝える法的情報は、間違いが起き得ます。これは、ほぼ構造的なものといって良く、調停人の日常的な研鑽で減少させることはできたとしても、ゼロにはできません。そして結局のところその間違いは、当事者が負担するしかありません。したがって、得られている限られた情報を元に形成された主観的な意見であることを言葉の上でも工夫して伝えるべきだと考えます。つまり、私を主語にして、なぜそのように考えたのか、どの部分が不明確なのかをも併せて誠実に伝達し、最終的には当事者自身が決断すべきであるということまで含めたメッセージとして伝えるべきでしょう。

4. 私的自治の範囲

(1) ネガティブチェックの必要性

調停人・調停機関が行うべき活動として、和解内容が不法なものになっていないかをチェックするべきです。抽象的に言えば、私的自治の範囲内の合意となっているのかをチェックする役割です。調停手続では当事者の納得を目指した秘密の話し合いが可能ですが、そこには自ずと限界があります。法外であってはならないのです。

特に合意文書作成に当たっては、その内容には慎重になるべきです。なお、合意文書作成については、2014年4月号を参照下さい。

(2) 公序良俗

民法に規定されているとおり公序良俗に反する契約は無効ですから、調停における合意も当然に

なすべきではありません。犯罪の計画といった刑法に触れるものだけでなく、妾契約のように民事上で確立している公序良俗違反の類型もあります。賭けゴルフや賭け麻雀のようなギャンブルによる金銭消費貸借契約も認められません。

公序良俗に反するということは、世の中の常識に反することが認められないということと解釈できますが、逆に「賭けゴルフくらいみんなやっているではないか」と発想して、調停人がそれを認めてしまうということでは困ります。安全サイドで（この例では、賭けゴルフには厳しく）考えるべきということになります。

(3) 強行法規

当事者間の力の格差の考慮によって、様々な分野で強行法規が置かれています。消費契約、下請契約、労働契約などの分野で典型的に見られます。

強行法規に関連して、公序良俗と同様に、いわゆる常識と法の標準的な運用との間に依然として乖離や齟齬が見られるときに、どのように対処すべきかという問題があります。たとえば労働法に関連して、日本の中小企業で労働法など守っていたら経営が成り立たないなどともしばしばささやかれます。調停制度は一面においては、市民感覚を反映させた紛争解決手続という利点がありますが、不法な解決の温床となっては、社会的に有害な存在に転じ得ます。公序良俗の問題と同様に、みな守っていないから無視して良いというのでなく、法として尊重する態度が調停人に必要です。

(4) 動態としての社会理解

公序良俗にしても強行法規にしても、一般論として契約無効なものは調停でも当然に認められないということは理解できるとして、個別のケースで考えると微妙な問題が出てきます。たとえば、労働事件での和解金の水準が時間あたりの最低賃金に満たないような合意はできないでしょうが、和解金全体としていくら支払うという合意書なら一見したところ強行法規に反しないというケースがあります。しかし、逆向きの脱法目的の調停合意（最低賃金以下での報酬を隠すための和解合意）は明らかに不適切でしょう。

このように考えると、結局のところ、調停機関及び調停手続の設置目的が問われます。社会をどう理解しているか、社会にどのような働きかけをなそうとしているかという視点なしには、こうした個別のケースでの指針を導けないのではないでしょうか。調停機関及び調停手続の設置理念がなければ、調停人個人のむき出しの価値観によって「裁かれて」しまうことが避けられないからです。そして、調停人の安易な法的逸脱（この程度はみんなやっていることだといった発想）は、当事者の権利擁護の観点で深刻な影響を与えかねません。

個々の調停人自身に関して言えば、法律や裁判例といった個別知識もさることながら、社会の中で歴史的に発展してきた権利擁護機能についての動態的理解が決定的に重要であると思われます。法的知識を提供しないからといって、自らの役割の重さから目をそらして良いわけではありません。

なお、対話型調停と法的知識の問題は、私は過去にいくつか論じていますのでご参照下さい。『現代調停論』87頁以下では、米国における取り組み事例の紹介等を行っています。また、「自主交渉援助型調停と法の接点」では、日本における既存アプローチの整理をしています。

［参考文献］

◎入江秀晃 (2013)『現代調停論』, 東京大学出版会.
◎入江秀晃「自主交渉援助型調停と法の接点」仲裁・ADRフォーラム2巻（2009年）63-73頁

感　　情

入　江　秀　晃＊

1. 感情を理性と対立的にとらえる必要はない

調停は感情面でも当事者が満足できる点で裁判に比べて優れているとされてきました。では、なぜそうなるのでしょうか。まずは、書面主義ではなくて口頭主義だから、といった説明があります。しかし、それよりも深いところで語ろうとすると、意外と難しいものがあります。ある調停では当事者が満足し、ある調停では満足しないのはなぜなのでしょうか。調停人の進行の仕方の違いによってどの程度影響を受けるのでしょうか。その違いはどこからもたらされるものなのでしょうか。調停人としての行動を改善するために学習可能な事項はあるのでしょうか。……等々です。考え始めると難しい問題がたくさんあります。

近代以来、感情は理性的思考や判断にとって邪魔な存在であると扱われてきました。特に法学教育において事実と規範によって結論を導き出すという法的三段論法が中心的な思考として扱われてきましたが、ここに当事者の感情が入る余地はありません。主流の法学教育が感情を上手く扱いづらいという事情は依然として大きくは変わっていないように思われます。

しかし、現代ではこうした感情と理性を対立的にとらえる見方を反省し、人が感情を持って話し合い、意思決定していくものであると認めたうえで、当事者や調停人それぞれ何ができるかを考えていくべきだという見方も発展してきています。感情を単に邪魔者扱いしなくてもよいのです。

＊　いりえ　ひであき
九州大学大学院法学研究院　准教授

2. 感情を意識するが、当事者の感情の操作を意図しない

(1) 感情の存在意義

なぜ人は感情を持つのでしょうか。

紛争学に隣接する諸科学は様々な形で感情に迫ろうとしています。たとえば、感情を持つという性質があるのは進化的に言ってそれが意味のあるものであったからだという考え方があります。ネガティブな感情は対人関係において対処が必要な問題の存在を指し示します。嫌な気持ちがするからこそ、人はそれを取り除こうとして行動するのです。その結果難しい問題に対処できたからこそ遺伝的にそうした性質が継承されたと考えるのです。

調停では、現在の権利存否の問題だけでなく、将来の計画についても合意できます。謝罪等の形で感情問題を直接対処できることも多いのです。このように調停の出口としての解決案は無数といってよいほど可能性がひらかれています。逆に言えば、当事者にとっては考えても分からない面も含めて、思い切って決定しなければならない状況とも言えます。最終的には、エイッと決めるしかない事項は存在します。感情は決断を促す効果を持ちます。

(2) 当事者の感情よりも先に自分の感情に気を配る

観念的な話には興味がない、どうやったら目の前の怒りに震えている当事者を落ち着かせることができるのかといった具体的な方法を聞きたいという方が多いかもしれません。ただ、私は、当事者の感情をコントロールするテクニックの修得は、調停トレーニングの目標と考えていません。感情はそれぞ

れの人の持ち物です。自分の感情を最終的にどのように扱うかは本人が決めるべきものです。

むしろ私が大事だと思っているのは、当事者よりも先に、調停人自身の感情に気を配ることです。もし目の前の申立人が怒っているとして、自身の中でどういう感情が起きているのかをきちんと把握できているでしょうか。さらに、自身の身体の感じはどうでしょうか。背中に力が入っていたり、眉間にしわが寄ったりはしていないでしょうか。緊張を解こうとかえって緊張しては仕方がないのですが、緊張している自分自身を観察できるようにはなりたいものです。ここにトレーニングの目標があります。

(3) 裁かない態度を維持する

述べてきたように当事者の感情理解のために大事なのは、自分自身の内面のコントロールです。調停人として自分の中に起きてくる様々な感情にふりまわされないで、当事者のために役立とうとし続ける態度を維持できるかどうかが重要です。なかでも、裁かない態度（非裁定的態度）を維持することは最も重要で、だからこそ先月号（「法的知識」）で述べたように役割の混乱を避けるべきなのです。調停人はどちらにも偏らないで話し合いを進行すべきと言われますが、話し合いの早い段階から自身の内側の声はすでにどちらかに偏っていることも多いでしょう。そのことを意識した上で「中立らしく」ふるまえているでしょうか。人は簡単にバイアスフリー（偏りをまったく持たない状態）にはなれません。私はバイアスセンシティブ（自分の偏りを自覚している状態）を目指すべきだと考えます。一方の言い分に共感できないと自覚できれば、そちらにもしっかりと話してもらえるようにスペースを提供できます。自覚できていなければ、無意識に説得モードに入ってしまいます。

3. 感情を理解しようとする

(1) 非言語で伝わる情報に気をつけ、身体的感覚を確かめる

自分の感情でさえコントロールするのは容易ではありません。当事者をなだめるのに汲々とすべきでありません。しかし、感情を理解しようと努力することは大切です。エンパシー（empathy）は共感と訳されることが多いですが、感情を理解する意味です。感情を理解するには、非言語から伝わる情報にも気を配るのがまず必要です。考えていることや感じていることを見抜こうとなどしなくても、当事者の様子に注意を払えば、ちょっと姿勢が固いなとか、何か急いでいるなといった発見があるはずです。ボディランゲージに現れているメッセージに関心を持ち、もしかしたら○○という感じがしていますかと、言葉を使って確かめていくのです。正しく観察できていたかどうかというより、相手のことに関心を持って、その人の感じ方にも関心を持っていると示していく姿勢が大事になります。

常識的な話に聞こえるかもしれません。しかし、こうした基本的な態度をまずは徹底的にできるように目指したいということです。たとえば、書面から目を離さず、当事者の様子を見ようともしない調停人も意外にいます。技術以前の問題として、注意力をまっすぐ当事者に注ぎ込むような関わりが必要です。そして、これを常に実現するのはそれほど容易なことではありません。

(2) 感情を引き起こす事情を理解しようとする

感情そのものは常に流動するものですから捉えきるのは難しいので、強い感情を引き起こす背景の事情に気を配ろうというアプローチもあります。有名なところでは、『新ハーバード流交渉術』で提唱された、5つの核心的な対人欲求に注目するという方法です。つまり、①自律、②価値理解、③繋がり、④役割、⑤ステータスの5つの核にある対人欲求（core concern）に注目して、それらの欲求をなるべく満たす方法を探していくというアプローチです。『ハーバード流交渉術』では、利害という概念に注目し、権利や正しさに基づくパイの奪い合いとしての交渉観から、互いの利害を満たす取引的交渉観を提案しました。ここでは、いわば合理的主体たる当事者が計量可能な利害を交換するという経済学的な交渉観が背景にあった

と考えられます。『新ハーバード流交渉術』では、各交渉主体にとって経済的取引のような合理的思考以前の基礎的欲求（社会的動物としての人間が持つ欲求）が意思決定において優先される場面を重視しています。『新ハーバード流交渉術』は、原題の“Beyond reason”が示すとおり理性を超える方法を検討しているのですが、感情そのものを扱おうとするよりも、感情を引き起こす背景となる「核にある対人欲求」が満たされているかどうかを検討すべきだと提唱したのです。

メンツや仲間（への所属）の問題はカネ勘定には変えられないといった理解は新しくも珍しくもない話です。しかし、考えてみると、紛争解決の手続の中でこうした要素を公式かつ理論的に織り込んだ手続というものが意外と見当たらないと気づきます。紛争の渦中にいる当事者にとってこうした基礎的な対人欲求が危機状態に置かれていると理解できれば、調停人として介入と問題解決の道筋が見えてきます。

4. 感情の伝え方を学ぶ

(1) アサーションスキル

当事者の非言語メッセージに注意を払い感情を理解しようとすること、当事者の感情の背景にある核にある欲求の危機状態に注意深くあることは、当事者の感情を理解しようとするために重要な行動だと思います。こうした感情の受け止め方、受け取り方とともに、伝え方についても学ぶべきポイントがあります。

調停人自身が自身の感情を伝えることでロールモデルを示せますし、当事者にコーチする場面もあるでしょう。自身と相手の双方を大切に扱う健康で建設的なコミュニケーションを目指すのです。

アサーションスキル（assertion skill）と呼ばれる技術として紹介される場面も増えてきていますのでご存じの方もおられるでしょう。言葉を使わないコミュニケーション（以心伝心という言葉に象徴されるような）に頼らず、怒り感情の爆発や皮肉のような破壊的なコミュニケーションをなるべく避けて、相手にも受け入れやすく、自分自身をも抑圧しすぎないやり方を探すという考え方です。

(2) XYZ方式

アサーションスキルとしてひとつの技法を紹介しましょう。これは私メッセージの拡張版とも言えるもの（2013年10月号参照）ですが、XYZ方式と呼ばれるものです[(1)]。つまり、

①Xという状況下で
②あなたがYすると
③私はZという感じがする

と、伝えるとよいというやり方です。

たとえば、夫婦の会話で、夫が妻の出かけの準備が遅いと言いたかったとします。「なぜおまえはいつもぐずなんだ」という相手を責める言い方がふさわしくない例です。そうではなく、①週末に出かける約束をしていて、②あなたの出発が遅れると、③楽しみにしていた予定を大切に扱われていないみたいに感じられてがっかりする、といったように状況説明と自己の感情をセットで率直に話した方がよいと考えるのです。ただ、私自身の経験に照らしても、このような技法で話したからといって、相手が素直に納得してくれるとも考えにくいのですが、少なくとも叱責や皮肉、あるいは回避だけでは得られない話し合いの糸口の可能性は拓かれます。「がっかりした」という感情そのものもひとつの事実として扱った上で、状況がどのようにして生まれるのかという話し合いになるかもしれませんし、妻の側がどのように感じていたかを話すきっかけになるかもしれません。なお、正しい言い方で追求されると窮屈でたまらないといった負の反応も十分に考えられますから、特にご家庭内では、ほどほどに……

5. 感受性の訓練

(1) 感じとろうとすること

以上説明してきたように、自分自身を含めてその場にいる人それぞれに対し、その感じ方を大切に扱い理解しようとすること（受信）と、感じたこと感じていることをなるべく建設的に伝えようとすること（送信）の二つの方向での活動が調停人としては学習の中心になります。説明してきたように、素朴で常識的な内容に留まります。「聴く技法1・2」（2013年9月・10月号）で扱ったもの

と同様に、理解するのはさほど難しくありません。しかし、なぜそうすべきなのかということについて十分に考えを深めていないと、活動にブレがでるにちがいありません。何が大切で、なぜそのような行動が求められるかについて、自分の言葉で語れるところを目指して下さい。また、「注意力を当事者に注ぎ込む」にしても、「非裁定的態度を維持する」にしても、言うは易く行うは難しの内容です。多くのことを考えていると、目の前の人と一緒にいることがおろそかになります。どんなことを感じているのかに関心を持って、「いま、ここ」に注意力を向ける必要があります。

こうした能力を伸ばすために、瞑想をトレーニングに採り入れている調停人もいます。「いま、ここ」に注意力を向けることを、マインドフルネスと呼びますが、体力を鍛えるためにジムに行くように、瞑想を日常的に採り入れて頭と心の動きにしつけを与えようという発想です。

感じ方、感じたものの表現の仕方は人それぞれであり、それ自体に正解・不正解はありません。表現の仕方には工夫できる余地がありますが、正しい表現の型をなぞることばかりにとらわれすぎて、他者との関わりの中で自分自身が何を感じているかということ受け取れなければ、意味をなしません。自分自身の感じ方と感じたものの表現の仕方の癖をチェックし、成長のかてとするための研修機会としては、小グループを用いた人間関係トレーニング（Tグループ）があります。（調停と人間関係トレーニングについては、故山口真人先生の論文をご参照下さい。）

(2) 共感不可能性への共感

当事者が感じている内容を共感しようなどという目標は、本来おこがましい話なのではないでしょうか。困難に遭って立ち尽くしている当事者の感情を包摂するような技術などどこにもあろうはずはありません。だからといって、主観的な話は不要なので規範にあてはめるための事実のみを提出せよという態度で当事者を疎外するところにも、正義はありません。

調停人ができることは、やはり「そこにいること」だけなのです。

震災被災者が別の震災での被害者を支援するボランティア活動への参与観察を通じて、渥美公秀教授は、そうした活動を支える根幹に「共感不可能性への共感」があると言っています。良心的に助けてくれている人さえも理解していない当事者の感情があるのだということへの共感という意味でしょうか。私は、調停人が当事者に対峙する際に必要なのは、このようなしっかりと意志を伴った控えめな態度だと考えます。当事者の感情を大切に扱うために調停人ができるのは、あなたのことを理解しきれない私を差し出し続けるという態度だけだとおもいます。

［注］

(1) “Interpersonal Conflict”の216頁以下で紹介されています。なお、日本語の語順に併せて、XとYの内容を入れ替えています。

［参考文献］

◎Hocker, Joyce L & Wilmot, William W (2013) Interpersonal conflict, 9th, Humanities & Social Sciences.
◎フィッシャー ロジャー=シャピロ ダニエル（印南 一路訳）『新ハーバード流交渉術：感情をポジティブに活用する』（講談社・2006年）
山口真人「自主交渉援助型調停と人間関係トレーニング」JCAジャーナル54巻3号（2007年）8-15頁
◎渥美公秀「東日本大震災における災害ボランティア活動が拓く可能性 (特集 震災と人権)」部落解放研究：部落解放・人権研究所紀要193号（2011年）32-42頁

力

入　江　秀　晃*

1. 力（power）をどう理解するか

(1)「攻め」としての問題解決、「守り」としての危機管理

力とは、他者の望みに無関係に、自らが望む結果をもたらす能力を言います。対話型調停モデルにおいて、力をどのように見るかを検討しましょう。日本語では、力と権力という言葉はニュアンスを異にしますが、以下の説明ではその両方を含んだ広義のものとして理解して下さい。

当事者が互いに力を行使しようとするとき、危機が生じます。紛争において力と力のぶつかりあいはつきものです。その最悪な形は暴力であり戦争ですが、その一歩手前の裁判も論理と論理のぶつかりあいで両当事者は多くの場合傷つきます。そのさらに手前の段階での可能性を探索するというのが裁判外紛争解決手続の発想であり、調停の位置づけです。

『ハーバード流交渉術』の著者の1人であるユーリーは、危機の特徴として、①高い賭け金（どちらにころぶにせよ大きな影響がでるという状況であるという意味）、②時間のなさ、③高い不確実性、④選択肢の狭さを挙げています。（Ury & Smoke 1985）そして、危機的状況が高まれば、当事者は直接的な力の行使に訴えて事態の打開をはかろうとするのです。逆に言えば、危機回避のための介入とは、これらの状況を緩和すればよいのです。つまり、①「賭け」の対象を管理し、②話し合いに時間を与え、③双方の意図を含めて状況に関する正確な情報を保証し、④十分な選択肢を確保して柔軟性を持たせる努力を行うべきということになります。

調停人が調停技法に沿って手続を進める際に必要なのは、ひとつには統合型交渉が実施できるような双方にとってのメリットのある解決案を探すという攻めの視線であり、もう一つは、今それぞれの当事者が置かれている立ち位置が不当に損なわれることがないようにという守りの視線です。

(2) 紛争の悪循環的拡大

危機の状況がどのような要素から成り立っているかの静態的理解に加えて、紛争がどのようにして形を変えていくか、特にらせん状的に状況が悪化するメカニズムについての動態的理解も重要です。

この悪化のメカニズムは多くの方にとって経験的に知っておられるところだとおもいます。最初はちょっとした行き違いに過ぎなかったものが、攻撃の応酬になり、その攻撃も段々とエスカレートしていくという悪循環的なやりとりです。子どものけんかでもよくありますね。モートン・ドイッチはこれを拡大ダイナミックスと呼びました。（ドイッチ 2009）危機状態では、相手は信頼に足りないに違いないとか、相手は攻撃してくるに違いないと決めつけ、自分からの攻撃機会を伺う状態になります。互いにこのような状態に陥ってしまえば、暴発のおそれが高まり、最悪の場合、その力の行使は一方か両方の資源が尽きるところまでエスカレートしてしまいます。

(3) パワーオーバーでなくパワーウィズを目指す

力を背景としたパワーオーバー（power over）という征服による解決でなく、力の作用という現

＊　いりえ　ひであき
九州大学大学院法学研究院　准教授

実を直視した上で、そこにいる人たちがより賢明な状態にたどり着く努力を続けるというパワーウィズ（power with）を目指して協力します。これが私たちの目指す姿です。このパワーウィズという考え方は、統合型交渉のモデルとともにフォレット（M. P. Follett）によって提唱されました。統合型交渉とパワーウィズの概念は同時に生まれた切り離せない考え方です。

アメリカ社会の文脈では、このパワーウィズの発想が、市民的不服従を体現したソロー、ガンジー、キング牧師といった人物達とも関連づけられてイメージされているようです。現役ではダライ・ラマとティク・ナット・ハンでしょうか。アメリカ人にとっても簡単でないからこそ彼らが英雄的と認められている（もちろんアメリカ人の誰もがそう思っているわけでありません）のですが、現行の体制・力関係に疑問を含んだ視線を向けることがむしろ望ましいという発想であり、多くの日本人にとっては、理解はできるにしても違和感が残るところかもしれません。

力というととかく否定的に見られがちですが、力から目を背けることはかえって弱者への抑圧につながるので、むしろ平和的・非暴力的に力を行使するべき、あるいはそれを支援すべき場合があると考えるのです。力関係を無視する（power denial）というのは、力の強い側の言い分を全面的に認め現状維持を押しつけである場合があります。エンパワーとは良い意味で寝た子を起こすことと述べました（2013年5月「調停人の立ち位置」参照）。時と相手とたたかい方を選ぶならば、むしろたたかうべき時もあるという考え方です。

2. 調停人は力の存在をどう扱うのか

(1) 紛争のアセスメント

調停人が力をどう扱っていくか、もう少し具体的に考えていきましょう。述べてきたように、力の扱い方を間違えると危機が暴発したり、エスカレートしたりします。第三者の介入がかえって取り返しのつかない状況を引き起こす場合もあります。

まず、申立受付時に、調停機関側が急いで手続に乗せたばかりにその当事者がさらに追い詰められるということがないようにしたいものです。特に暴力のおそれがある場合には慎重に扱わなければなりません。表面的には一般的な金銭上の問題に見えても、その背後に人間関係の問題があることは少なくありません。物理的暴力の他に、嫌がらせなどの威圧的行為も注意が必要です。

調停が始まってからも実は同様で、当事者や関係者に危害が及ばないように留意しながら話し合いを進める視点が必要です。調停人も当事者も問題解決というところに目が行きがちですが、現状を悪化させないという守りの視点も必要です。特に複数期日実施する調停では、期日間の当事者間関係に注意する必要があります。とはいえ、調停人がすべてを見抜いて、弱い当事者をがっちりガードできるかといえば、そのような能力はないと言わざるを得ません。当事者自身が自らの身を守りながら、少しずつ前に進むやり方を、調停人も一緒に考えるというイメージでしょう。

なお、大きな力の格差が存在する場合には、そもそも調停に向かないといった言説が存在します。確かに、力の格差が大きすぎて、解決可能な課題が見当たらないような場合もあるでしょう。当事者の立ち位置を損なうということはなくても、単に無駄に終わる可能性も高いと言えるかもしれません。しかし、事案の置かれている文脈を見てみないで、社会的ランクの差だけで力の格差を推し量っているとしたら、それは間違いを含んでいる可能性があります。紛争のアセスメントは、当事者の社会的ランクのみならず、その事案の文脈そのものを扱っていく必要があります。

(2) 力の相互依存性、力の通貨

力というと、持つものと持たざるものといったように、それを持っているかどうかだけに視点が集まりがちですが、実は相互依存的なものです。行使する相手がいないところに力は存在しません。取引の打ち切りのほのめかしが脅しになるのは、取引を続けたいと思っている相手だけです。

その意味で、力は通貨のようなものだと説明されることがあります。（Hocker & Wilmot 2013：119頁） 基本的に通貨がその国でしか通用しない

のと同様に、力はその場の関係者の中の相互関係としてのみ存在しているという考え方です。また、使用に当たっては相手が必要になる点も同様です。このような比喩を持ち込むことで、力関係にしばられた思考を俯瞰したいというのが、この考え方を採用する動機です。調停人は、この力関係の相互依存性を両当事者が客観視できるように援助し、両当事者とともにその依存性を緩和できる方向性を探していくべきなのです。

調停人は、それぞれの当事者が置かれた状況を当事者ほど知っているわけではありませんから、当事者と一緒に、その状況をまずは俯瞰し、危機状況を和らげる方策を考えます。たとえば、ビジネスを打ち切るか否かといった影響の大きな議論ではなく、当面のコミュニケーションのあり方そのものを話し合ったり、小さく実現可能性の高そうな目標を話し合ったりして、それぞれの当事者の立ち位置を損なうことなく、少しでもそれぞれが安心度を増せるような選択肢がないかを探るという流れになるでしょう。つまり、これまでの連載をご覧いただいていた方ならお気づきのように、「聴く」「課題の特定」「選択肢の開発」「合意文書作成」といった一連の調停技法に沿って話し合いを進めていくのですが、両当事者が置かれている力関係の現実を理解したうえで（守りの視線を保ちつつ）、改善できる可能性を当事者と一緒に探しているのです。

(3) RICEモデル

力を分析する際に、その源泉に基づいて分析するひとつの枠組みを紹介しましょう。力の通貨を扱うためのRICEモデルと呼ばれるものです。

一般的には、力は、社会的ランクに基づいた公式な権能がイメージされる場合が多いかもしれません。これは、資源（Resource control）の管理権限に基づく力で、確かに重要なものです。また、専門性（Expertise）についてもイメージしやすいでしょう。これらに対して、対人関係のつながり（Interpersonal linkages）やコミュニケーションスキル（Communication skills）に関しては、公式的役職者と実質的に力を有する者にはズレが見られる場合があり、理解にあたって注意が必要です。役職的には一介のメンバーが実質的なキーパーソンであるということはよく見られる現象です。

力の格差が見られるという場合に、強い側と弱い側に分かれて極端な要求を突きつけ合っている状況が見られます。このような状況下で、どちらの言い分が正しいのかを決めると言うよりも、RICEモデル等を活用して、力＝依存性の内容を分析し、危機的状況の緩和に役立つ代替案を探索できないかという発想で関わっていくのです。たとえば、専門知識を相手に依存している状況を改善するために、別の専門家に相談してみるとか、資源の管理権限そのものを争うのではなくて、ある特定日時に限定した利用の是非について話し合うとかの代替案があるでしょう。弱い側にとって意味を持つ利害をあきらめずに、強い側にとっても受け入れやすい提案を皆で探すと言えばよいでしょうか。強い側にとっても、いつまでも危機や対立を抱え込むよりも、管理可能な状況に移行するメリットがあるからです。

表　RICEモデル

R：資源　（Resource control） 例）組織内で表彰し賞金を与える。親の子に対するパソコン使用を管理する。
I：対人関係のつながり （Interpersonal linkages） 例）意志決定者への取り次ぎができる。二つのグループに属し、協働を進める。
C：コミュニケーションスキル （Communication Skills） 例）傾聴や説得ができる。グループを率いて意見をまとめ上げられる。
E：専門性　（Expertise） 例）特定分野の知識や技能がある。たとえば、会計、コンピュータ、家の修繕。

(4) 当事者が置かれている文脈・システムへの想像力を持つ

2者間の依存性と力関係を分析できるようになれば、次は3者以上の関係への理解につながります。特に調停では出席している当事者以外の利害関係がその紛争への影響力を持つ場合があります。

たとえば、調停の受付等の期日前の段階で考えるべきは、その話し合いが当事者に危害が及ぶ可能性が高くないかを検討すべきです。隣家との紛争で思い詰めている当事者が現れたとします。そして、よく聞いて見るとその隣家だけでなく周囲の多くとすでに敵対している関係にあるとわかったとしましょう。このような状況下ではどう考えるべきでしょうか。安易に調停手続に乗せると、かえって状況が悪化するかもしれません。このような近隣トラブルだけでなく、ビジネスの世界でも、狭い人間関係の中のトラブルで、単純にどこかの利害関係だけを切り取って話し合いをしようとしても、最適解にはたどり着かないようなものも多いでしょう。

私は、これらの場合に調停すべきでないとか、常に調停しても無駄に終わるとか申し上げるつもりはありません。むしろ、これらの複雑な事案こそ、創造的な解決が図れ、調停の良さが引き出される可能性があるとさえ考えています。ただ、そうは言っても、調停手続を受け付けたことがきっかけで不測の事態が生じるのをなるべく避けたいのは当然です。手続に乗せるかどうかを真剣かつ慎重に検討すべきです。

調停によって合意・解決可能な課題が存在するのか、それを提案することで相手当事者やその他の関係者にどのような影響を与えるのかを申立しようとする当事者と一緒に考える姿勢が必要でしょう。表面的には類似事例の成功があったとしても、上記に述べたような当事者を取り巻く社会的文脈は一件一件異なっています。系（システム）として当事者を理解すると言えば大げさですが、調停の申立を受け付けるという行為そのものが当事者を取り巻く人間関係や力関係に影響を与える点を踏まえて調停手続に乗せていくべきです。

(5) 調停人という立ち位置の限界

上記のように、当事者の置かれている系（システム）や文脈に目を向けるようになると、当事者間に問題の原因があるというよりも、当事者の外側にそれを見つけることもあるでしょう。たとえば、元請けと孫請けという下請同士の争いに見えて、実は親会社があいまいで理不尽な契約を下に押しつけている状況が浮かび上がることもあります。調停人としては、調停の場に現れた当事者の手助けをすることはできます。たとえば、親会社にも言うべきことは言えるように、アサーティブに振る舞えるように「コーチ」できるかもしれません。しかし、調停人の立ち位置には自ずと限界があります。特に問題が、当事者以外の第三者や社会に広く影響が及ぶような場合には、調停人という立ち位置よりも、代理人、立法者、活動家、研究者といった別の立ち位置を取った方が問題解決に効果的であることが少なくありません。調停人という立ち位置に限界があると知っておくのも、調停人には必要です。

3. 力関係の可視化に向けて

今回は、危機介入戦略としての力関係の分析と代替案の探索を中心とした調停人の役割を見てきました。

調停技法としては、「はじめの挨拶」から「合意文書作成」に至るステージモデルを一通り理解しておけば十分であると思われます。一連のステージを進める前提の議論として、「交渉」（2013年11月号）、「感情」（2014年6月号）などと共に、今回の力（パワー）の視点を持つことは、紛争をより深く分析するために有用でしょう。

正義の力を借りて弱者が強者を打ちのめすという物語とは異なります。しかし、弱者が現実の力関係の下で押さえ込まれなければならないという物語とも異なっているのです。

［参考文献］

◎Hocker, Joyce L & Wilmot, William W (2013) Interpersonal conflict, 9th, Humanities & Social Sciences.
◎Ury, William L & Smoke, Richard (1985) "Anatomy of a Crisis", Negotiation Journal, 1(1), 93-100.
◎ドイッチ モートン（レビン 小林 久子訳）「協調と競争」ドイッチ モートン他編『新版　紛争管理論』（日本加除出版・2009年）27-49頁

難しい場面

入　江　秀　晃＊

1. 難しい場面とは

調停は、両当事者が調停人の助けを借りて柔軟・率直に問題解決に向かうことを意図されている手続です。そして、調停技法はそのための効果的な介入（あるいは非介入）のあり方を考えるものです。現実の調停手続では、基本的な調停技法での対処を超える様々な不測の事態が生じます。今回は、難しい場面への対処の基本的考え方を紹介するとともに、そのうちのいくつかの具体的な場面を検討してみたいとおもいます。

2. 難しい場面への対処の基本的考え方

(1) 状況を知っておくことが重要

調停人が取り得る選択肢はたくさんのバラエティがありますが、経験や技術があってもなお対応が難しい場面はたくさんあります。

調停人としてまず取り組むべき学習目標は、様々な難しい場面が存在すると知っていることです。必ずしも、それぞれの場面について、目の覚めるようなアイデアがなくともよいのです。様々な困難場面について、現実の手続には確かにこんな場面もあるだろうなという想像力を持って学習していたという経験が、いざというときの落ち着いた適切な対応につながります。

(2) 調停人個人の対応：原則に立ち返って考える

困難な場面について、原則に立ち返って考えるのが重要です。

調停は、両当事者の自己決定を支援する手続ですから、それぞれの意向をしっかり確かめるということは常に必要になります。特に、一方当事者の行動に気を取られていると、他方当事者がどんな気持ちで手続に臨んでいるかを確かめるのをつい忘れがちになりますから、よく気をつけるべきです。もちろん、両当事者の自己決定だからといって、調停人として、あるいは調停機関として愚かな合意をみすみす追認してよいのかという問題があります。「法的知識」（2014年6月号）で述べたように、公序良俗や強行法規に反する合意はできませんし、両当事者以外の他者に結果が影響する場合など、両当事者の自己決定が許される範囲には自ずと限界があります。

調停人として、あるいは、調停機関として何のために活動をしているのかというミッションに照らして、どこまでが認められるのか、そのケースではどんな価値とどんな価値が緊張関係にあるのかといった原則から考える方法が重要になります。特に重要な価値は、当事者の自己決定、不偏性、情報を得た合意、秘密保持、公益を損なわないことでしょう。

(3) 組織的な対応：①想定外を想定する

議論が分かれる場面があります。必ずしも理解の浅い深いという問題だけでなく、価値観や方向性の問題も含まれます。調停手続の柔軟性は多くの面ではメリットなのですが、手続の質の維持という観点では問題をはらむ可能性があります。かといって、当事者のニーズや個別事情を無視して、決まり切った対応を押しつけてしまうだけでは当事者にとっての調停手続のメリットなど見当たらなくなってしまいます。

＊　いりえ　ひであき
九州大学大学院法学研究院　准教授

できるだけ様々な状況を具体的に想定し、調停人の間で共有しておくことが望ましいと言えるでしょう。後述するように、局面は様々あります。すべてを予想はできないにしても、対応が必要になる場面を組織として洗い出しておく努力は必要でしょう。

(4) 組織的な対応：②手続を整備する

調停人個人の判断による対応だけでなく、組織としての対応についても予め検討しておく必要があります。

特に重要なのは、調停人が困ったり迷ったりしたときに相談できる体制・手続を準備しておくことです。調停期日内に一旦休憩を取るなどして機関内で話し合うこともあってよいですし、期日間に進行の方向性を協議する場面もあってよいはずです。日本の民間調停機関でも、実際に調べてみると機関によっては面白い取り組みをしているところがありますが、そのような創意工夫についての情報共有が進んでいないようです。センター長やスタッフの経験や能力によってもそのあり方は違って良いところですので、自分たちの機関で、調停人の困難場面についての受け止め方を工夫できます。大事なのは、そのような流れをきちんと定め、それを調停人に知らせることです。さらにはその対応事例を整理蓄積し引き継いでいくことです。

3. 具体的な場面

(1) 調停人が一方当事者と知り合い関係であった

片方に偏ってしまうと考えられるので、一般には、このような事態は避けたいところですね。納得したつもりでも、後から考えてみると、調停人と相手方がグルであったなどと勘ぐられるのは困ります。

調停人側としては、①調停人を引き受けない、②情報を開示して当事者に納得してもらってから引き受けるという対応があります。つまり、関係が強い場合には①が原則になり、それ以外の場合に②とするべきだという考え方です。②の場合に、調停人と関係のない当事者に対して了解を取るという手続になりがちですが、もう一方の関係がある側からも了解を取るべきでしょう。

ところで、ADR法6条3号では、「手続実施者の選任の方法及び手続実施者が紛争の当事者と利害関係を有することその他の民間紛争解決手続の公正な実施を妨げるおそれがある事由がある場合において、当該手続実施者を排除するための方法を定めていること」と定められています。法務省が定めたガイドラインによれば、この内容は、民事訴訟法23条、24条と同程度に詳細に定められるべきとされています。これらの民訴の条文は、裁判官と当事者に一定の関係が存在したときの除斥と忌避を定めたものですが、認証ADR機関の多くは裁判官を調停人に置き換えて対応しているようです。調停人がこうした自組織の規則をよく理解していることも大切になります。民訴の考え方では、当事者と裁判官が共通の権利義務を有する場合や、四親等内の血族などの場合に強い利害関係があるとして、機械的に除斥されることが必要になります。

(2) 予定していない同伴者が話し合いに参加してきた

当事者本人以外の同伴者が調停に参加する場合は存在します。弁護士が代理人として参加する場合以外にも、家族や親族、また関係者を参加させたいという意向がある場合があるからです。調停手続は柔軟であるところに価値がありますから、適切な参加者を得て有意義な話し合いにする方向を考えることも重要です。（たとえば、元請けと孫請けの紛争で、発注元も話し合いに加わり、合理的な解決を素早く見つけることができるといった事例があります。）他方、その参加者によって話し合いの進行がゆがめられたという状況は避ける必要があります。

原則としては、期日を設定する際に出席者を確認すべきです。本人以外の参加に関しては、必要に応じて相手方当事者からの事前の了解を得た上で認めていく流れを取ると良いでしょう。ただし、そのように業務を進めていた上でもなお予定していない者が当日参加したいという場合もあります。しかも、遠方からはるばる来たので是非参加したいという場合さえあります。

どのような場合に参加を許し、どのような場合に拒否するのかというのはなかなか難しい問題です。まず行うべきは、その動機と希望する関与形態の確認でしょう。なぜその人が話し合いに参加したいのか、どういう関与をしたいのかを聴きとる必要があります。その内容が説得的で、調停人にとって認めてもよいとなった場合には、相手当事者側の了解をとるべきです。要望している側の当事者本人の事情も、その同伴希望者のいないところで確かめた方がよい場合もあるでしょう。

さらに、参加したいという場合にも、関与方法は様々です。黙って聞いているだけの関わりから、一定の事情のみ説明する場合、本人に情報提供する場合、選択肢を整理するなど意志決定をサポートする場合、などなどです。調停を裁定的な手続とみなし、証人的な立ち位置で参加したがるものもいるかもしれません。

当事者と一緒に考えるスタンスで取り組むのが原則ですが、これは、当事者の言いなりになるということを意味しません。当事者が持っている手続期待と、調停機関側が準備していた内容に齟齬がある場合には、丁寧にすりあわせていく必要があります。

(3) 当事者が帰ろうとする

話し合いを始め、まだまだこれからという状況なのに、当事者が席を立ちたいという場合があります。調停手続で当事者が離脱する自由は認められているわけですから、ただちに調停の失敗を意味するものではありませんが、何らかの形で調停手続に不満がある場合も多いでしょう。離脱を認めるにしても、もう少し話し合いを続けるように促すにしても、両方の当事者から調停人の関わり方が見られる場面であり、その対応如何が手続や機関への信頼性に大きく関わってきます。

手続への期待に齟齬があった、話し合いのプレッシャーから逃れたい、相手当事者の態度に建設的な話し合いができないと感じた、等々、帰ろうとするという行為の背後にある事情は様々です。最終的に離脱する場合にも、できるだけ両当事者が手続に納得できるように調停人は最善をつくすべきです。

ここでも、調停人として行うべきなのは、当事者の言い分の確認です。調停人自身が不信を得ている可能性もあるので、言葉掛けは難しいところですが、たとえばこれまでの話し合いの経過についてどのように見ていたのかを当事者自身に語ってもらうように促すのはひとつの対応となるでしょう。そのうえで、今後どのような方法でその紛争に対処しようとするのかを確かめるのです。権利義務の処分といった最終的な事項でなく、今後の話し合い方そのものをこの場でできる限り確かめるといった対応も考えられます。こうした中立的な問いかけであれば、必ずしも別席で聞かなくとも同席でも実施できます。調停手続へというより相手当事者への不満であれば別席のほうが言いやすいところはあるでしょうから、同席でなければならないというわけではありませんが。また、離脱しようとしていない側の見方も確かめるべきです。怒りや当惑を覚えている可能性が高いので、無理に言葉を引き出そうとするより、言葉を受け止める用意がある姿勢を示すだけでよいのですが、それを忘れないようにしたいところです。

注意しなければならないのは、席に留まらせようとしすぎないことです。たとえば、調停人として、話し合いの進め方に反省すべきところが見つかって、それを率直に認めるのは悪いことではありませんが、当事者からこの調停人は揺さぶりをかけると有利に持って行けると思われるようでは、相手当事者からはもちろん本人からも信頼されません。

(4) 別席で、破産予定を告げられた

調停の進行上では表面的な合意がなされようとしているが、債務者は実は支払い能力がなく、破産処理を行うつもりだという事情が明かされたとしましょう。このような場合に、調停人はどのような進行を行うべきでしょうか。そのまま合意させてしまってよいでしょうか。

調停は、両当事者の合意の元に、当事者による自主的な履行を目指す手続ですので、はじめから守るつもりのない合意をまとめることは望まれません。

調停人としては、調停の出口は必ずしも合意ではなく、不調もありえる前提で、破産予定を告げた当事者の真意をただしていくべきです。破産予定を相手に知らせないで、合意を行おうとする理由は何なのかを確かめられます。しばしば、人は目の前の圧力から逃げたいために合意しようとします。もしそうなら、問題解決になっていないのはあきらかですから、「今回の話し合いではこれ以上進めることができない事情があるとわかった」ということだけを告げて、打ち切るのが妥当でしょう。

(5) 合意直後にコンサルタントの仕事を依頼された

調停手続終了後に、一方当事者から仕事の依頼をされるという場面を考えてみましょう。たとえば、コンサルタントとしての顧問契約をしたいといった状況です。当事者は手続に満足したからこそ、このような話を持ちかけるのですから、調停人としては喜びたい場面といえます。しかし、その仕事の依頼を受け入れて、継続的に仕事を開始したことを他方当事者が知ると、先の調停手続への不信につながるおそれがあります。

利益供与的側面がないことは当然として、手続終了後どのくらいの時間が経過しているか（経過を待てば良いか)、履行が完了しているか、仕事の内容が調停で扱った内容と関連性があるかどうか、といった考慮要素をあげることができるでしょう。最低限、こうした問題は委員会にかけるといった手続的規定は必要であるように思います。

(6) その他

上記の他に、難しい場面は様々ありますが、たとえば以下のような状況についても対応を考えることは可能でしょう[(1)]。

・持参したメモを読み上げはじめる
・一方当事者が極端に無口である
・一方当事者が、自らの提示を相手が飲むか飲まないか以外の話し合いをしようとしない
・当事者が泣き、取り乱し始めた
・当事者が差別的な言葉づかいをする
・別席で相手当事者の犯罪に近い行為を知らされた
・当事者の精神疾患が疑われる
・当事者が相手につかみかかろうとしかけた
・当事者に、進行が中立性を欠いていると非難された
・隠し録音が疑われる
・話し合いの権限が与えられていない者だけが出席してきている

4. 難しい場面は学習の機会

今回は、調停手続でよく見られる難しい場面について、対処の基本的考え方と、いくつかの具体例を紹介しました。

私は、対処方法は複数あってよいと考えています。ある調停機関では行わないことを別の調停機関では行ってもよいはずです。したがって、ひとつの場面への対処についての正解を整備するという考え方はとらなくてもよいと考えます。ただし、事前に1度検討しているのとしていないのとでは、対応力に大きな差がでるとは言えるはずです。調停人個人にとってもそうですし、調停機関の組織としてもそうです。ところが、現実には、ADR法の認証関係の項目の整理は行うけれど、それ以外の問題は放置されている場合が少なくないようです。どちらを向いて仕事をするのかということですから、これは案外根深い問題と言えるかもしれません。

困難場面や対応の工夫の例を蓄積し、共有化していくために、より意識的な取り組みが求められていると私は考えます。

[参考文献]
◎法務省大臣官房司法法制部(2006)「裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律の実施に関するガイドライン」
◎Beer, Jennifer E. & Packard, Caroline (2012) The Mediator's Handbook, 4th, New Society Publishers.

[注]
(1) Mediator's Handbookにもいくつかのシナリオとその対応へのヒントが紹介されています。

申立受付

入　江　秀　晃＊

1. 調停手続き前の当事者とのコミュニケーション

調停技法は、調停手続開始以降のはじめの挨拶から終結までの一連の活動を扱うことが一般的です。今回は、その調停手続が開始される前の準備段階に当たる申立受付を扱い、次回に相手方への応諾要請を扱います。機関によっては様々な名称があるようですが、ここでは受付担当業務と呼ぶことにしましょう。

この段階の活動は、米国におけるトレーニングでも扱われることが比較的少ないようですが、重要性が低いとか容易であるからではなく、むしろ技術と共に実体的な知識や経験を要する内容であるからだと思います。実際、米国においてボランティア調停人を中心とする機関でも、組織のマネジメントと今回扱う申立受付、そして次回扱う応諾要請に関しては、常勤のスタッフが行う場合が多いようです。また、私が知る限り、日本の調停機関では努力や工夫の例はあるものの、全体として経験の蓄積は少なく課題が多いようです。

調停の期日が持たれれば、半分以上は成功したといってもよいと言われるほど重要なこれらの業務にどのような構えで望むべきでしょうか。今回は、これらの手続を進める上での考え方を検討します。

結論から言えば、調停人と受付担当では、考え方においても技法においてもかなりの程度の共通性があるべきだと私は考えています。当事者からすれば、調停人であれ、受付担当であれ、同じ機関の人ですから、整合性がとれ、矛盾のない行動をしてもらえることは期待にそぐうことであるからです。

＊　いりえ　ひであき
九州大学大学院法学研究院　准教授

2. 申立の支援

(1) 聴くことから始める

手続が持ち込まれるのには様々な形態があります。当事者が電話をかけてくるというパターンの他に、直接の来所（ウォークイン）、専門家及び他機関からの紹介があります。電子メールによる受付相談を始めている機関もあります。あるいは相談による問題解決の延長線上に調停手続が置かれている場合もあります。

いずれにしても、何らかの問題意識・問題解決意欲があって、申立の可能性についての問い合わせを受けるところから手続は始まります。

調停機関によっては、申立件数を増やすことが課題であるところが多いでしょう。逆に、相談を効率的に処理する必要性のある機関もあるでしょう。しかし、大切なことはこうした目先の機関側の事情よりも先に、手続設置の目的に立ち返って、当事者から信頼される手続を提供しようとする姿勢であるはずです。当事者にとっては、その業務は機関の顔に当たりますから、忙しそうにしたり、防衛的な態度に終始したりというのでなく、当事者への支援的な温かい雰囲気で接したいところです。他方で、当事者は手続を誤解していたり、被害者意識が強かったり、感情的に不安定だったりします。したがって、申立受付対応のためには一定の準備が必要です。

この対応でやはり一番大事な役割は、当事者の話を聴くことです。受付担当が、申立をしようと

する人の話を聴くことで問題が整理される実感が与えられれば、その延長線上としての調停手続で問題解決される可能性への期待につながります。調停手続を「試食体験してもらう」とでもいうべき姿勢で、当事者に対する丁寧な対応をはかることが求められます。つまり、本人の役に立つように支援的な聴き方をして、問題に向き合ってもらうように励ますのです。

(2) 機関の役割と手続を知ってもらう

申立受付では、本人の言い分を受け止めると共に、調停機関側から伝えるべき事項も存在します。

ひとつには、手続の流れを案内することが必要です。たとえば、どのくらいの時間がかかるかといった情報は必要でしょう。

ADR法14条では、認証ADR機関が当事者に説明しなければならない事項を定めています。この内容については、規則が細かすぎるのではないかという批判もあるようですが、基本的には機関側の報酬や手続構造について手続への申込みの前にきちんと説明すべきという考え方で作られており、常識的な内容がほとんどだといってよいものです。要領よく整理して説明したいところです。もっとも、この部分を「こなす」ことばかり気になって、事務的に堕した手続にはしたくないところです。

(3) 申立行為を支援する

調停の申立の実態は、請求内容と請求の趣旨をおおまかに示した文書を書いてもらって受け付ける場合がほとんどであろうと思います。内容的にも訴訟提起と似ていますが、要式性はさほど強く求めないという運用になっている場合が多いでしょう。たとえば、請求金額をあえて明記しないでも申立することができるという運用を行っている民間調停機関があります。ファーストオファーはむしろ相手方に出してもらってから話し合うほうが良い場合もあるためです。何を書いてもらうべきか、何はその時点では書き込まなくていいかを理解していると、当事者にとってわかりやすいだけでなく、調停手続が開始されてからスムーズな話し合いを期待できます。

申立受付からさらに踏み込んで、申立書面作成支援まで行っている事例もあります(1)。たとえば、仙台弁護士会紛争解決支援センターが行った震災ADRのプロジェクトでは、申立サポート弁護士が電話で要点を聴きとり書面にまとめる作業を行いました。愛知弁護士会紛争解決センターのADR調査室も申立支援機能を持っているようです。札幌司法書士会のサポート司法書士という制度も注目されます。

私は、申立の簡便化には踏み込んでもよいのではないかと思っています。申立の簡便化は申立人だけを利するため、中立性を害するという見方もありますが、手続によって問題が解決すれば相手方にとっても利益になります。どのようなタイプの紛争の解決を支援するかのイメージを明確にして、当事者に近づいていく姿勢が必要だと考えます。

申立書の相手方への送付を考えて、どのような情報を送付し、どのような情報はむしろ調停機関限りとするのかを分けることも考慮すべきです。一般的には、「何を話し合うか」を伝える必要はありますが、「なぜそう考えるのか」までは文章としてやりとりする必要はないでしょう。この部分の制度設計も結局はどのような紛争を前提とするかという文脈次第ではありますが、申立人の思いを受け止めようとするとともに、相手方の立場への想像も必要な活動になるからです。

(4) 請求内容を聴き取り、当事者、関係者を特定し、調停可能性を検討する

申立受付段階で非常に重要なのは当事者や関係者を特定することです。「だれが、だれに、なにを、要求している」という請求内容と、その背後にある「いつ、どこで、だれが、なにを、どうした」という事情を聴きとっていきます。事情の聴き取りについては、「言い分」として聴いていくのであって、「事実」を集めていくわけではありません。

特に重要なのは、「だれが」という情報です。具体的に調停期日にだれが出席するかという点につながってきますし、「力」(2014年8月号)で述べたように、当事者関係において不測の事態をな

るべくさけるためにもどのような人々がどのような文脈で関係し合っているのかを聴いていくべきだからです。

そして、調停可能な課題（issues）が存在するかどうかを考えます。もっとも、「落としどころ」が見えている必要はありません。両者の主張がへだたっているのは当然ですから、話してみて解決できる「かもしれない」事項があるかどうかが問題になります。

(5) 相手方への連絡をとるように促す

申立しようとする者の話をよく聴くと、相手方とのコミュニケーションをとっていない場合があります。申立人にとって二者間では話にならない相手だからこそ第三者の助けを求めているとも言えるのですが、調停手続が相手方にとって唐突すぎるようでは解決につながりません。交渉であり対話の延長線上の紛争解決である調停では、両当事者が調停人に下駄を預けるだけでなく、当事者自らの積極的な解決への姿勢が求められます。

この部分の手続設計の考え方も様々にありえますが、私は、申立人本人から相手方に対して調停手続申込と調停参加の呼びかけについての連絡の一報を入れてもらうべきだと考えています。相手方からの応諾を取り付けるといったところまでは不要ですが、申し込んだので参加をお願いしたいと考えているという意思表示を相手方に直接なすことまでは申立人が行うべきだと考えます。

内容面に少し踏み込んで言えば、申立人がどのようなスタンスで調停を申し立てようとしているかを、相手方からどう見えるかという観点で見直すように促すことが効果的な場合があります。下手をすれば、申立人から相手方の味方をされたと怒られる可能性がありますから安易な形で口を挟むべきではありませんが、明らかに申立人の言い分自身が申立人の利益の実現の妨げになっているのが見える場合には、申立人に率直に疑問をぶつけることで事態が改善される可能性があります。

(6) 調停人の選択とスケジューリング

民間の調停機関では、当事者が調停人を選べるようになっている場合があります。規則上は可能でも、実態として当事者が調停人を知らなければ選びようがないため、受付担当が推薦して決めるという流れ以上のものはなかなか作り出せていないようです。調停機関によっては、顔写真や一言メッセージのようなものを入れて、少しでも選びやすくするための工夫を行っている場合もあります。

代理人がいる場合や、専門家からの紹介の場合には事情が違ってきます。あの調停人にお願いしたいと指名がかかることは現実にありますし、どのような経歴が意味を持つかといった情報理解も違ってくるからです。

調停人と共に、部屋の確保も重要な活動です。相手方の応諾が決まる前に、調整できるところは調整をはじめます。特に通常使っている調停室以外で実施する場合には、プライバシーを確保でき、静かに話し合える相応しい場所であるなどが必要になります。さらには、ビジュアルツールの確保といった点も考えるべきです。あまり深刻に考える必要はないでしょうが、準備のために考慮すべき事項は意外と多いのです。

3. 調停が適切な手続か

調停機関側から見れば、その事案が調停に向くかどうかを評価するという役割が必要になりますが、むしろ申立人本人にとって、どのようなやり方で問題にアプローチしていくのかを一緒に考えていくスタンスで臨むと良いでしょう[(2)]。その意味では、他の機関がどのような手続やサービスを提供しているかをよく知っている必要があります。言うは易く行うは難し、ですが申し立てをしようとする人にとっては大事な窓口になります。

仲裁と調停の違いを理解していること、法律相談や代理といった形での専門性の提供とは異なることなどは、きちんとした説明が必要になります。説明をあいまいにした上でおまかせしなさいということではなく、限界は存在するが有用な手続だと説得的に説明し、その上で当事者に選んでもらうべきです。調停は、申立人にとっても自由な手続ですが、相手方にとっても自由であり、申立人の描く結論に至らない可能性は高いからです。

また、暴力の介在など、当事者にとっての危険の存在を考慮に入れることも重要です。調停は、自由意志による自主的な問題解決をめざした手続ですから、すべての当事者が「脅かされている」と感じずに参加できる必要があります。

申立人の状況を確認した上で、調停手続に乗せることができないからといって、失敗だというわけではありません。むしろ、自主的に交渉を続けることや待つことも含め、様々なやり方ひとつひとつを選択肢と見て、当事者と一緒に考えていく姿勢が求められます。その際、様々な機関の手続について、有用性とその限界を熟知したうえで案内できれば当事者にとってはたいへん有益です。知らないことは知らないと正直に伝えることもまたもちろん必要ですが、特に関連性の深い他の手続については一定程度の理解を持っておくことは求められます。たとえば、ある手続では○○に関する問題解決が得意であるといった理解を持っていると当事者は助かります。そのため、現実に交流を進め情報交換するような段階まで達していれば、その説得力は自ずと高いものになります。（もちろん、少数の事例をもとに他の活動も同様と決めつけるのは危険ですが。）

4. チームワークによる受付担当

(1) 丁寧さとさっぱり感の両立

以上述べてきたように、調停における受付担当業務は、当事者とかなり踏み込んだ関係にならざるを得ません。調停手続につなげるための受付担当業務には、書式に情報を埋めてもらうだけに留まらない様々な配慮が必要です。したがって、なるべく丁寧にじっくり時間をかけて行うのが理想ですが、他方において、「さっぱり感」のある関係構築も必要になります。当事者の事情やパーソナリティは様々あり、その不定型な思いを最初にぶつけられる受付担当者はストレスがたまる役割でもあります。場合によっては、同じ利用者が何度も現れ、様々な想いを受付担当者にぶつけます。そのタイミングも当事者次第なので受付担当者には調停人以上に負担がかかるともいえます。したがって、さっぱりと切り上げる技術もまた必要です。調停機関の運営において、こうした事項は必ずしも語られてきていませんが、有能な担当者を守るためにも、こうしたノウハウはもう少し研究されても良いでしょう。

(2) 役割分担と相談できる体制

丁寧さとさっぱり感という相矛盾する要請を満たすために、適切な役割分担を行う方法も有効です。たとえば、最初の電話等では氏名や連絡先など基礎的情報の聴き取りだけに留めて、コールバックする受付担当者（ケースマネージャ）を別に設置している調停機関もあります。あるいは、前述したような申立書作成支援を別に準備している場合もあります。有限な資源をいかに配置するかということですから、工夫して効果的なアプローチを磨きたいところです。

そして、結局のところ、受付担当が気軽に相談できる体制を整備できているかどうか、日頃から組織内での良好な人間関係を築けているかどうかが重要です。組織内の風通し良い雰囲気が、利用者への対応に反映されるからです。

これまでに述べてきたように、申立受付は単純な事務作業というよりは、高度に専門的な支援活動そのものだといえます。チームワークを活かして温かさと信頼性のある活動を目指したいものです。

［参考文献］

◎仙台弁護士会紛争解決支援センター『3.11と弁護士：震災ADRの900日』（金融財政事情研究会・2013年）
◎増田卓司「利用しやすい紛争解決手続を目指して：愛知県弁護士会紛争解決センターの実情」仲裁とADR 8巻（2013年）35-42頁
◎橋本健二郎「札幌司法書士会ADRセンターの特徴と事例から見る課題」仲裁とADR 9巻（2014年）32-38頁
◎入江秀晃『現代調停論』（東京大学出版会・2013年）

［注］

(1) 仙台弁護士会、愛知県弁護士会、札幌司法書士会それぞれの参考文献をご参照下さい。
(2) 拙書『現代調停論』72頁には、米国における事前スクリーニングの事例を紹介しています。

応諾要請

入　江　秀　晃＊

1. 応諾要請とは

前回「申立受付」（2014年10月号）では、申立人からの受付業務について検討しました。今回は相手方への応諾要請について考えます。

以前「申立人と相手方」（2013年7月）、申立人と相手方では調停手続への臨み方が異なっていると紹介しました。キャッチフレーズ的に言えば、近づいてくる申立人と遠ざかる相手方です。この傾向は、調停手続がはじまってからもですが、手続開始前にはより一層その傾向が強いと言えます。つまり、申立人は自らを被害者、弱者と見て調停機関・調停人に救済を求めてくる場合が多いのですが、相手方は「何も問題は起きていない」あるいは「申立人本人と二者間で直接話し合えば良い」と見ている場合も多いのです。

私は前回紹介したように、調停機関は申立支援に踏み込んでも良いと考えています。申立てをしやすくして、問題解決の実績を重ねていくのが特に民間の調停機関に必要だと考えるからです。他方、応諾要請に関しては、調停機関がことさら力む必要はないと考えています。確かに、調停手続の実効性という観点で応諾率は大きな問題です。応諾がなければ調停期日を持つことができなくなります。さらには、応諾率が低いならば申立てしないという悪循環に陥る可能性もあります。こうした意味で確かに応諾率は高いほうがよいのですが、他方で応諾率のみの追求には弊害もあります。紛争の事情は様々であり、手続に乗せるばかりが最善とは限らないからです。また、応諾しなかったという事実そのものが残りますから、申立人にとっての次の一歩につながります。考えようによっては、内容証明郵便の替わりに調停申立てを使ってもらってもよいのです[(1)]。

とはいえ、応諾要請が上手な人はいます。また、相手方の解決したい気持ちを上手く引き出して手続に乗せることができれば、話し合いが始まってからも、うまく噛み合った話し合いができる可能性が拓かれます。応諾要請を進める上での方法を考えてみましょう。

2. 相手方への応諾要請の方法

(1) 相手方へも聴くことから始める

相手方に対しても、言い分を聴くことが基本になります。相手方にとっては、寝耳に水とも言えるケースもあります。逆に、長年の懸案というケースもあります。まずは相手方の言い分を受け止める活動を先行させるべきです。それが相手方当事者と受付担当者の信頼関係につながります。相手方当事者がどのようにその状況を見ているのかを教えて欲しいという姿勢で関わっていけば良いでしょう。申立人が荒唐無稽な主張をしている可能性も排除しきれません。従って、応諾要請においては、受付担当者として控えめな形で関わらざるを得ません。それでも相手方の話を聴いていけば、具体的な方向性が見えてくるはずです。ここでも中立的というより、少し踏み込んで、相手方当事者に役に立つにはどうすればよいかというスタンスで関わるべきです。誰にも役に立たない中立性より、むしろ、両方に役立とうとするのが基本的にとるべき姿勢です。

＊　いりえ　ひであき
九州大学大学院法学研究院　准教授

(2) 中立という言葉は響かない

相手方への連絡をとる上で覚えておいたほうが良い点の一つは、調停機関の中立性を強調しても、効果が限られるという点です。これは、ロールプレイなどで実際に相手方本人の役割を演じてみると実感できることが多いのですが、そもそも申立人の主導で始まった手続そのものに不快感を持っている場合や、調停機関自身も申立人の都合で動いている組織に見えてしまう場合などもあり、受付担当者が抽象的に「中立性」を強調すればするほど、こちら（相手方側）の都合を無視する警戒すべき対象に見えてきてしまいます。

応諾率を念頭において、何とか説得して出席してもらおうというより、手続をよく知ってもらうところに重心を置くべきです。その上で、よろしければ使っていただきたいというように、相手に選択肢を残した形で案内すべきであると考えます。

(3) 友好な関係の回復やWin-Winの強調も響かない

もう一つ、ノウハウとして知っておいた方が良い情報として、当事者関係を友好に保てる点や、双方がWin-Winになるといった調停手続のメリットを強調しても、相手方当事者には響かない場合が多いということです。そもそも紛争を抱えている時点で、申立人との関係はかなりこじれている場合もあります。その時点で相手方当事者から見て申立人はこじれきった相手であるにも関わらず、友好な関係を保てるといった説明を受けると、ピント外れな印象につながります。調停において、結果的にかなりこじれた関係が修復されることもあるのは事実ですが、紛争解決手続の前段階でのやりとりに持ち出す話題としては多くの場合あまり適切とは言えないのです。もちろん、経験豊富な受付担当者が、具体的なよい解決の経験を、適切なタイミングや適切な詳細度のレベルで話すことができれば説得力を持ちますが、警戒心のある相手方当事者に対して、現実感のない理想主義的なゴールを提示したと感じられるようでは、かえって逆効果になりかねないのです。

(4) 具体的な次元で話をする

中立性については必ず説明すべきですし、当事者間の友好関係の維持の可能性が存在するという説明自身は間違ってはいないのですが、強調してもあまり効果がない場合が多いのです。では、何をすればよいかという話になります。結局は、その事案に即した具体的な次元の話を聴きとり、調停手続利用のメリットがあり得るかを当事者と一緒に考えていくしかないと私は考えます。通常の場合、相手方は申立人との関係を認識しているはずですから、その内容を聴きとっていくと良いでしょう。たとえば、申立人は相手方に金銭請求しているが、相手方にとっては満足のいく納品でなかったから支払いを拒んでいるといったケースを考えてみましょう。受付担当者としては、申立人の言い分に乗って相手方には支払い義務があるという話をするよりも、むしろ納品への不満について聴かせていただくという姿勢で関わっていき、相手方の言い分を満足させるためにも調停手続は選択肢として考え得るのではないかと、誘っていくのです。不満はあるが支払い義務を認めるのはやぶさかでない場合もあれば、契約そのものをなかったことにしたいという場合もあるでしょう。相手方の言い分をきちんと受け止めようとすることが大切です。（具体性－抽象性の議論に関して、「課題の特定2」（2014年1月号）も参照ください。）

第二東京弁護士会仲裁センターの初期の活動として「ラブレター方式」による応諾要請という方法が語られたことがあります。これは、形式的な調停参加要請ではなく、相手方当事者本人にとって、手続に参加することがどのようなメリットをもたらしうるかを具体的に示して参加を促すという試みを言います。手間もかかりますので、一般的な方式にはなっていないようですが、相手方の見方を理解しようとする、相手方の目線に立った話し合いを心がけるという理念は重要であると考えます。

(5) 申立人の言い分は「　」に入れる

申立人の言い分は、言い分として「　」に入れ、調停機関としてその正しさを認めたというわけではないという姿勢を示すことも大事なところです。申立人の言い分のすべてを余さず伝えるとい

うのではなく、申立人が相手方との間に話し合うべき課題がある点を認識している旨を端的に伝え、相手方がその機会をどう利用するのかしないのかを一緒に考えていく姿勢での関わりが基本になります。

相手方から見れば、調停機関が申立てを受け付けた以上、その申立てをもっともだと認めたと受け止められても不思議はありません。実際、調停機関によっては、申立てに十分な根拠が認められて初めて受け付けるという運営もありますし、消費者保護などの文脈では、相手方たる事業者の不正を追及するという発想の実務さえありえます。

相手方からは、申立人はどう言っているのかと聞かれることもあります。ですが、それを説明すれば説明するほど、調停機関が申立人の代理人であるかのように相手方に見えてしまうという危険性があります。申立人の言い分を受付担当者が伝達する点に関しては踏み込みすぎない方が良いでしょう。

(6) 手続参加の動機は様々で良い

受付担当者の働きかけが良ければ調停手続開始後もスムーズな話し合いが期待できますが、必ずしも相手方の参加意欲が紛争を解決するところまで高まっていなくてもかまいません。相手方の調停手続参加の動機は様々でよいのです。つまり、申立人の言い分を聞きたいとか、端的に出方を見たいという程度でもかまいません。たとえば、お互いの言い分の中から事実関係を整理するだけでも意味があると思ってもらえればよいといえます。双方の言い分が出そろったらその時点でそれぞれの当事者が次の一手を考えるということでよいのですが、その部分は受付担当者でなく調停人の仕事です。通常､紛争相手とのコミュニケーションに関しては、環境を整えるのが大変です。調停人が間に入って的確に交通整理してもらえるこの場を活かさない手はないというふうに当事者に思ってもらえればよいのですが、手続参加の先は調停人に任せ、受付担当者としては心配しすぎる必要はありません。もっとも、話し合い権限のない者を調停手続に送り込んで、相手についての情報収集のみを目的とするといった不誠実な参加については、当事者間の信頼関係破壊のリスクを説明し、当事者に思いとどまってもらうように働きかけるべきですが。

(7) すっきりしたいという気持ちに訴えかけて、解決意欲を引き出す

結局のところ、応諾要請のポイントは、相手方当事者の解決意欲を引き出すことです。そのためには、中立だとかWin-Winだとか抽象的なことを言うよりも、その事案に即してその気になってもらう方が効果的です。

たとえば、申立人の言い分が理解できないとか、申立人はこちら（相手方）の事情を理解しようとしないと言われれば、ぜひ調停の場で直接やりとりしてすっきりさせましょうと持っていけます。本件は大事な問題だと言われれば、大事な問題だからこそ自分が直接コントロールできるやり方で解決するほうが望ましいと誘えます。逆に、つまらない問題だと言われれば、もし本当にそう思うのであればこの際調停で決着つけるのが時間の無駄を防ぐ方法になると言えるでしょう。

実際に対話型調停の解決割合は意外に高いものですし、合意できないにしてもほとんどの場合その前段としての話し合いの整理に関して前に進みます。ですから、互いの言い分を整理しあった上で、当事者自身で決断できる機会が生まれるという手続の構造を正しく理解してもらえば良いのです。むしろ、調停に出てきて合意しなければならないと気負わなくてもよいのだと、安心してもらえるように働きかけましょう。

多くの相手方当事者にとっては、申立人の設定した土俵に乗ることのためらいがある一方で、この際解決してすっきりしてしまいたいという前向きな気持ちがあります。その前向きな気持ちを試す場としては悪くないと思っていただくように工夫すれば良いのです。逆に言えばそれ以上を追求する必要はありません。

こうして考えると、受付担当者は調停のメリットを広く深く実感している必要があります。実感を伴う形で当事者に即してメリットを説明できれば、自ずと、応諾要請の説得力が増すからです。

(8) 唐突に連絡を受ける相手方の立場を想像し連絡手段を工夫する

連絡手段（通信媒体）についても配慮が求められます。具体的には、電話や手紙、メールなどをどう使っていくかという問題です。相手方にとっては知らない機関から連絡が入ること自身が不快な体験になっている可能性があります。また、その紛争の事実自身を周囲に知られたくないという場合もあります。郵便物であれば、機関名が印刷されている方がよいのかどうかという問題があります。電話をするのであれば、自宅なのか携帯なのか、曜日や時間帯などについても意味を持ってきます。プライバシーを配慮し携帯電話にかけたとしても問題は残ります。何度も着信履歴が入っていればそれだけで圧迫感を感じるかもしれません。

いずれにしても、相手方にとっては不快な体験、驚かされた体験と受け取られる可能性が高く、その抵抗感はそのまま受付担当者に跳ね返ってきます。様々な配慮をしたとしても、完全ということにはなりませんが、工夫できる点は工夫したいものです。

(9) 追い詰められると人は怒る

申立人の言い分に筋が通っていて、もっともだと思えるような内容なら、相手方は素直に応じるかというと、決してそのようなことはないようです。むしろ、立場が苦しいと思っていればいるほど、無理な強弁をしたり怒り出したりといった反応につながる場合もあります。

たとえ申立人が次の一手として本当に裁判を考えていたとしても、調停に出てこなければ裁判になるといった言い方は、特に民間の調停機関ならばするべきではないと思います。相手方当事者に調停に出なければ裁判になるのかと聞かれれば、可能性としてはあると答えざるを得ませんが、相手方を追い詰めて「出頭」させようとするより、やはり相手方の参加意欲を引き出す基本的なアプローチをとるべきです。

(10) 調停への参加を無理強いしない

調停手続は多くの場合相手方当事者にとって有用な手続であるはずですから、相手方の話をよく聴いて、自信を持って手続を案内し、誤解を解いたり理解を醸成したりしていけばよいでしょう。

調停では不参加も可能、離脱も可能であると言いつつ、相手方当事者に有無を言わさず参加を強く迫ってくるようでは、言っていることとやっていることが違いすぎるということになります。機関や手続を紹介できる機会だと捉えて、力まずに進めていければ十分です。

3. 調停はすでに始まっている

申立受付と応諾要請を併せた受付担当業務は、調停手続へと当事者を誘導する活動ですが、調停人が働きかけるように当事者に働きかけるという意味では、すでに調停手続は始まっているとさえ言って良いと思います。もっと言えば、期日前の調整は、他機関紹介などを含めて当事者に直接具体的な影響を与える活動ですから、マナーや技術に加えて経験や知識、さらには情熱を要するものだと思います。当事者への影響力は調停人に勝るとも劣らないものでしょう。

紹介した具体的な方法・ノウハウを参考にしつつ、その機関らしい、その担当者らしい支援スタイルを作っていっていただきたいと考えています。

［参考文献］

◎大川 宏「解決ツールとしてのADR―ADRの上手な利用方法―」日本弁護士会連合会ADRセンター編日弁連ADRセンター双書『紛争解決手段としてのADR』（弘文堂・2010年）2-34頁

［注］

(1) 民間での調停手続を内容証明郵便の替わりに使おうという発想は、弁護士会ADRの初期の活動の中からも出されていました。(大川 宏 2010)

共同調停

入　江　秀　晃＊

1. 共同調停とは

共同調停とは、2人以上の調停人によって調停手続を進めることを言います。ひとりで進める調停に比べた特徴を考え、その活かし方を探っていきましょう。

自分と一緒に調停する人のことを相調停人と呼びます。共同調停を経験する人の間では、しばしば、当事者以上に相調停人とのコミュニケーションが難しいともささやかれます。原因は様々ありますが、特に、調停トレーニングなどの形で、同じ調停進行モデルが共有されていない場合には、話し合いの進め方のイメージが異なりますので、ぎくしゃくしてしまいがちです。たとえば、一方が当事者に対して、もっと話を聴いていった方が良いと思っているのに、もう一方はむしろ結論をまとめに入ってしまうというような場合があります。

上記は共同調停のデメリットの典型ですが、ひとり調停と共同調停にはそれぞれメリットとデメリットがあります。私は、共同調停モデルのメリットは多いと考えており、多くの場合に利用できると考えています[(1)]。日本での実際の調停システムでも共同調停の体制をとられている場合も多いと言えます。基本的な戦略は、メリットを大きくして、デメリットを小さくすることです。

2. 共同調停のメリット・デメリット

(1) 共同調停のメリット

①安定感が増す

ひとりの調停人にかかる負担が小さくなるので余裕が生まれます。その結果、手続として安定感が増し、当事者からの信頼感につながります。頭が真っ白になってしまっても、もう1人がフォローしてくれたりするとその間に立ち直ることができます。ちょっとした余裕が大きな安定感につながります。

②多様性が表現できる

男女、年齢差、専門分野、地域、人種、党派性など、組合せの妙によって、多様性を表現できます。

一般的に、人は自分と共通の属性を多く持つ人に親近感を感じる傾向があります。調停人が相手に近い属性を持っていると、当事者にとってその場が敵地であるかのような感じにつながってしまいます。たとえば、技術者と管理職の紛争では、どちらの文化も理解できる調停人が望ましいと言えます。調停人のバックグラウンドとしてそれぞれの当事者と多少なりとも共通属性を持っていると話が早くなるでしょう。

ただし、これは、属性の近い当事者を代理しなければならないという意味ではありません。似たような属性を持つからといって同じ理解を持てるとは限りません。1人1人は違う、違った上でそれぞれ尊厳を持つという前提を大切にしつつ、なお、多様性に向けて努力する用意があるという調停機関の姿勢を示しているにすぎません。

③複数の視点が持てる

ひとりの調停人が見落としても、もう1人がフォローできる可能性があります。

調停では、当事者が話した言葉だけでなく、ちょっとした表情の変化が意味を持っていることがあります。ひとりの調停人が見落としている視点をもう1人が拾って取り上げることで、話し合いがより深まる効果を持ちます。

＊　いりえ　ひであき
九州大学大学院法学研究院　准教授

④教育の場として活用できる

経験を通じて調停を学ぶ場として活用できます。また、事後に調停をふりかえる際にも複数の視点を活用できます。

経験の浅い調停人が経験豊かな調停人と組むというパターンがひとつの典型としてあります。一種のオンザジョブトレーニングですね。経験の浅い調停人がどの程度手続に参加するかが問題となりますが、この点については後述します。

(2) 共同調停のデメリット

①当事者との距離が遠くなる

メリットで触れた安定感との裏返しの関係にありますが、共同調停では当事者と調停人の心理的距離が遠くなってしまうという傾向があります。このデメリットについて、意外と調停人が自覚していない場合がありますから、注意が必要です。しばしば、当事者にとって、紛争を解決するためには恥ずかしい、語りたくない話題に触れる必要がありますが、そうした話題を持ち出しづらくなるのです。

②ぶれやすくなる

調停人それぞれの進行のイメージが異なると、ぶれやすくなります。1人がアクセルを踏んで、もうひとりがブレーキを踏むといったことが効果的に現れるならよいのですが、単にチグハグに現れるというおそれもあります。たとえば、本稿の冒頭で述べたように、まだまだ当事者に話をさせるべきと見られるときに、相調停人がひとつの選択肢に固執して当事者を説得しはじめてしまうという状況があります。

③互いに相手任せになり、話し合いが浅くなる

逆に、ぶれることをおそれすぎて、一方がただ座っているだけで何のためにそこにいるのかがわからないという状況も生まれがちです。

また、調停人がだまっているわけではなくとも、踏み込み方が浅くなってしまうという傾向もあります。草野球で、簡単なフライなのだけれど、お互いに見合ってしまって間にポトリと落ちることがありますね。これに似たような状況が生まれます。調停人として少し気になることがあるけれど、相調停人も指摘しないのだからわざわざ言わないでおこうと自制してしまうのです。

④日程調整が難しくなり、コストもかかる

単純な話ですが、調停人が1人より2人の方が、日程調整も難しくなります。期日間隔を密にするということはそれだけで価値がありますから、その分のメリットが失われています。コストとしても2倍かかります。

3. 共同調停を活かす方法

(1) 基本的方針

共同調停を活かすためにとるべき基本的方針は、デメリットを小さくして、メリットを大きくすることです。つまり、安定感や多様性を話し合いの豊かさにつなげるように努力するべきです。ぶれ、浅さ、距離といったデメリットをコントロールできるように予め考えておくことも良いでしょう。良いチームワークを意識して、コストに見合う、あるいは、コスト以上のパフォーマンスにつなげたいところです。

(2) スタイルをすりあわせる

まずは、調停の進め方に関するモデルについて話し合っておくとよいでしょう。具体的には、研修歴や参照しているマニュアル等の文献についての情報を交換します。

そのためには、調停人としての経験を共有する経歴書的なものを整備したり、調停人としての抱負に触れた資料を準備したりしておくとよいかもしれません。

研修を受けた経験がなく、自己流での経験を積んでいる方もいます。このような方とスタイルをすりあわせると言っても、意志疎通が難しくなります。トレーニングが必要なのはそのためでもあります。それでもいくつか調整の方法はあるでしょう。たとえば、「調停の進め方についての概略説明を冒頭にしたいと思うが、あなたはどう考えるか」といった質問は可能でしょう。あるいは、「わたしは事情を聴きとるのに少なくとも1時間は使いたいので、その間は当事者を特定の方向に説得していくということは控えたい。あなたの調停を進めるイメージを教えて欲しい」と質問するこ

ともできるでしょう。経験が豊富だと自信があって、相調停人に合わせるというより自分がリードしたいと思っているタイプの人物との調整はもう少し難しくなります。相調停人がこちらの能力を認めていないと思われる場合には、力を発揮する余地が小さくなるからです。しかし、調停は当事者のための活動であって、相調停人に認めてもらうためにするのではないのですから、その優先順位を見失わずに、自分を調停という場でいかに活かすかを考えたいものです。

(3) 役割分担を予め話し合い、当事者に示す

この連載で紹介している対話型調停モデルを両方の調停人が採用している場合には、スタイルの調整はより容易になります。対話型調停モデルでは、はじめの挨拶、聴きとり、手控えのノート作成、ホワイトボード等ビジュアルツール使用、合意文書作成など様々なステージに分かれた活動が必要なので、そのうちのどこの役割をどちらの調停人が担うかという分担をおおざっぱに決めておけばよいでしょう。はじめの挨拶の中で、調停の流れを当事者に説明する際に、そうした役割分担に触れるのもひとつのやり方です。たとえば、「わたしが司会者的に全体的な流れを管理し、こちらのCさん（相調停人）が手控えをとっていきますが、単なる書記ということではなく、中身を考え、質問していくのはふたりでさせていただきます。ですから、ここにいるAさん（申立人）、Bさん（相手方）、Cさん（相調停人）、わたしの4人全員で何とか良い方向に向けた話し合いを練り上げていきたいと考えていますので、よろしくお願い致します」といったように、2人の調停人が何をしようとするのかを明示的に示せば、当事者にとって誰に向かって話していけばよいかがはっきりします。

(4) 互いに合図を送る方法を調整する

調停が始まってしまうと、調停人間でのコミュニケーションをとるのは困難になります。当事者は調停人の一挙手一投足に非常に関心を払っていますから、ちょっとしたふるまいが調停に影響を与えます。まして、調停人間の不協和音に関しては、当然に大きな影響を及ぼします。事前に、互いに合図を送る方法について打ち合わせしておくのも良いやり方です。

最も典型的には、発言したいときに送るサインです。特に発言の許可は不要で、双方のタイミングで行えば良いとしている場合が多いでしょうが、主副の役割がはっきりしている場合などではかえって、副の調停人が発言したいときのサインをきちんときめておくことで副の調停人の参加がより容易になります。

もう一つは、調停人間での話し合いが必要と感じたときの合図です。単純にタイムアウトが欲しいときのサインを決めておくということでもよいかもしれません。たとえ、同じスタイルの調停技法を採用していたとしても、調停人間で話し合いをどう見立てているかにはズレがあるのが普通です。そのズレをなくすというよりも、どう使っていくかが共同調停の醍醐味です。あえて当事者の前でその違いを見せていってもよい場合もあるでしょうが、少しタイムアウトをとって調停人間で調整してからセッションに戻るというやり方が効果的な場合もあります。

その他、当事者の話を続けさせたいとき、沈黙を続けさせたいときなど、調停の話し合いをどう見ているかを、互いに意志疎通できるようにするにはどうすればよいかを話し合ってみることも有用かもしれません。

(5) なるべく早いタイミングでそれぞれの調停人が発言機会を持つ

調停人間のバランスや共同作業がうまくいくと、当事者にプロフェッショナルな印象を与えます。主副を決めることはひとつのやり方ですが、副調停人が単なる添え物のようであったり、沈黙を守るだけであったりするのは避けたいところです。

具体的には、なるべく早いタイミングでそれぞれの調停人が発言する機会を持てるようにするのがよいでしょう。単純なことですが、この話し合いに参加し、責任を果たすという姿勢を早い段階で明確にすることは、その調停人のためというよりも、当事者のために必要です。

たとえば、男女の当事者に対応したせっかくの男女ペアの共同調停であるのに、女性調停人がひたすら沈黙していたり、男性調停人に迎合的な発言しかしなかったりでは、そのバランスをうまく

活用できていないということになります。たとえ経験の浅い調停人であっても、自らが感じたことや考えたことを貢献的に活用したいところです。逆に、経験のある調停人には経験の浅い調停人をうまく活かす工夫が求められます。

(6) 踏み込む責任を考えておく

共同調停のデメリットとして話し合いが浅くなる傾向がある点を指摘しました。対話型調停では、当事者本位を強調されるが故に、声の大きい当事者の言い分に左右される傾向があると理解されている向きもあるようですが、実際には、対話型調停モデルでも強く踏み込むことはできますし、それが必要な場合もあります。私は、経験の浅い調停人も含めて、踏み込む責任がある、という点を申し上げたいと思っています。

臨床心理学の田嶌誠一教授は、「節度ある押しつけがましさ（thoughtful pushiness）」が支援の専門職には必要だとおっしゃっています(田嶌2009)。調停人の性格や癖によって、「節度ある」部分を学ぶ必要がある人と、「押しつけがましさ」ないし「踏み込み」の部分を学ぶ必要がある人がいるでしょう。なぜ踏み込まなければならないかと言えば、支援の立場にいる限り、当事者の人生に与える影響の大きさという責任を引き受けざるを得ないからです。田嶌教授は、逃げられる場所を残しつつも関わり続けていく積極性が必要ともおっしゃいます。

共同調停では、踏み込むことがややもすればおざなりになることがあるので、その点ぜひ思い出しておきたいところです。

4. 違いを活かすこと

(1) その調停技法学習が学習者のエゴを満たすために使われていないか

対話型調停を勉強しておられる方の多くは謙虚で勉強熱心であるという印象をわたし自身は持っていますが、特定の学習グループに属する調停人と一緒に調停したくないといった話も耳にすることがあります。

理想はスタイルの共有でしょうが、現実のスタイルのすりあわせは簡単なことではありません。スタイルの違う相調停人との不協和音は無理からぬことかもしれません。しかし、調停技法の学習が、その調停人のエゴを満足させるだけのためになされていて、調停手続の質の向上につながっていないということはないでしょうか。

どのようなスタイルの相調停人に対しても、敬意を持って、相調停人も自分も生かしていくという形で、共同調停を豊かなものにしていきたいところです。そのためにも、あまり観念的なスタイル論争や経歴・学習暦を競うよりは、具体的に当事者との関わりの中でどんな質問をするのか、どう調停人として座っているのかといった観点でより良いやり方を探していくべきと思います。

(2) 最後は当事者の役に立つか

しかし、そうは言っても、調停手続に真剣に取り組んだ結果として、相調停人との方向性の違いがあらわになるということもあります。たとえ相調停人に嫌われてもやり抜くべきときというのは、存在するように思います。最後は当事者の役に立つかどうか、社会的に妥当かどうか、調停人本人として納得できるかどうか、調停人としてのあり方が問われます。

[参考文献]

◎Leviton, Sharon & Greenstone, James L. (2004) Elements of mediation, Wadsworth/Thomson Learning.
◎田嶌 誠一『現実に介入しつつ心に関わる：多面的援助アプローチと臨床の知恵』（金剛出版・2009年）

[注]

(1) 米国でも、ひとり調停、共同調停のいずれも存在します。たとえば、“Elements of mediation” (Leviton & Greenstone 2004)という薄い書籍では、共同調停は例外というより一般的に活用すべきとしています。また、メリーランド州で広く使われているInclusive mediationというスタイルでは一般的に共同調停モデルを採用しています。

履行の支援

入　江　秀　晃＊

1. 履行の支援とは

調停手続の終着は､合意でしょうか。合意によって作られた約束が実行されたときにはじめて解決したといえるのだとすると、その時点こそ完結といえるはずです。

近畿大学の林真貴子教授によれば、明治期にあった勧解という現在の調停に似た手続では、基本的に履行による解決までの面倒を見る形で実務が行われていたそうです(林 真貴子 1996, 2012)。林教授によれば、調・不調の区別は合意・不合意ではなく履行ができる・できないという区別であったということです。現在の調停人としても、合意できれば終わりとするのではなく、履行による解決支援まで踏み込んだ視野で見れば、具体的にどのようにできるのかという問題があります。

執行力がないと実現できるとは限らない、執行力があると実現できるといった議論は、間違っているとまでは言えませんが、十分なものでもありません。これから紹介するように執行力がない民間の調停でも履行につなげるための工夫は様々にあります。また、執行力があるからといって実際に強制執行をかけるためには時間も費用もまた新たにかかりますし、時間や費用をかけたからとしても相手に資力がなかったりすると空振りに終わることさえあります。

2. 期日内に履行してしまう

最もシンプルな形として、調停期日内に履行してしまう方法がとられることもあります。たとえば、調停人が立ち会っている期日内に金銭の受け渡しをするのです。全額支払ってしまえば完全に解決になりますから、執行力云々を考える必要さえありません。内金として、一部の支払いにも意味はあるでしょう。また、モノを引き渡すこともあります。紛争当事者間にとってコミュニケーション機会そのものがリスクになっている場合が多いのですから、調停期日内に重要なやりとりを済ませてしまえば、当事者にとってのストレス要因を減らせます。

現地調停という形で、調停人も一緒にその場に行って履行に立ち会うという方法もありえます。たとえば、借家の明け渡しの場合にも、この形態の活用が考えられます。

3. 履行の確率を増やす

(1) インセンティブを作る

合意文書を工夫することで履行を確実にする工夫もよくなされています。

一般的に、分割払いを含む和解に関して、分割払いを計画通りに履行しない場合には期限の利益を失って、一括で支払わなければならない義務を負うという条項が入れられる場合が多いようです。これは、分割払いを確実に履行するためのインセンティブだと言えるでしょう。

また、期限内に約束通りに履行を完了すれば、債務の一部を免除するという方式もしばしば活用されます。たとえば、全体の債務は1000万円として確認するけれども、予定通り2年のうちに500万円をきちんと支払えば残りの500万円分は免除するという内容を合意文書に埋め込むのです。債務者は約束を守ることにインセンティブがあるた

＊　いりえ　ひであき
九州大学大学院法学研究院　准教授

め、債権者の安心が確保できるという考え方です。

実は、この方式は、履行の確実性を増すという点だけでなく、債務者と債権者にとっての事件の意味づけの違いを合意文書に織り込めるというメリットもあります。たとえば、何らかの事故が起きて1000万円の支払いを請求しているというときには、その事故がそれだけ重大であったと認識しているからこそそう請求しているのです。実質的には500万円の支払いしかないけれども、約束が違えられた場合には1000万円の債権となると位置づけられれば、請求していた側のメンツが保たれるといった効果がある場合もあります。つまり、債務者にとって実質的に500万円の義務で決着しながらも、債権者にとっては1000万円勝ち取った、その事件の重大さを認めさせたとなりうるのです。

(2) 次の手続につなげる

合意内容を確実に履行につなげるには、合意内容を具体的な次元に落とし込む作業が必要です。たとえば、「事故の再発防止に務めるものとする」よりは、「再発防止の方針を1年以内にまとめ公表する」の方が少し具体的ですね。さらには、そのプロジェクトチームの人選に関してなどにも触れられれば、さらに具体度が増します。このように、合意内容の抽象度を下げて具体化すればそれだけ実現には近づきます。もちろん、抽象的に「双方誠意を持って協議する」といった条項を含めることに意味がある調停も多いでしょう。それ以上つっこんで話そうとすれば、双方から議論が百出しそうなものを含めてすべて具体化しようなどというのは非現実的です。双方が直接自主的に解決に向けて努力できるなら、なにも細かくすべてを解決できなくてもかまいません。道筋さえつければよいのですから。しかし、言葉面だけきれいな合意がなされていても、履行につながらなければ本当の意味での解決にならないのも事実です。「誠実に協議する」で留めずに、年に1回程度などといった頻度、場所、主催者など具体的な次元まで話し合っておけば、実施へのハードルは下がります。

合意の後に専門機関への手続が必要な場合、専門家の助力が必要な場合についても同様に計画を詰めていくとよいでしょう。どのような情報を準備しておけば良いのか、具体的な連絡先はどこかといったところまで細かく確認していくのです。

(3)「福祉的」に取り組む

次の手続につなげる意識での合意文書作成を押しすすめると、ほとんど「福祉的」な取り組みといってよいような領域の活動に近づいてきます。

実際に、福祉手続そのものへの連携を通じて解決を見るケースもあります。たとえば、借家の家賃滞納の案件で、借家人が生活保護の受給を開始することで返済の道筋をつけるといった場合に、大家さん側にとってもその福祉手続が解決の成否を決めることになります。当事者間の合意形成に加えて、その後の行政機関への申請その他の諸手続が実質的な解決の成否に直接つながることになります[(1)]。もちろん調停人・調停機関がこうした諸手続を「代理」することはできないですし、すべきとも考えませんが、可能な範囲でリアリティチェックをすることは差し支えないものですし、場合によっては手続についての教示があっても良いのではないかと思います。そうした活動が実質的な解決につながるからです。

また、実務家にはよく知られているように、表面的には金銭をめぐる民事の紛争であっても、その背後には当事者間の人格的な争いが含まれていることは少なくありません。そのような紛争では、当事者にとって調停での話し合いの場面そのものが「危機」であり、調停人の役割は「危機介入」という様相を呈するものがあります。そのような紛争では、金銭解決は紛争の一側面だけの解決であり、むしろ重要なのは当事者の人生にとっての節目の形成であったり、企業等の組織にとって体質改善・環境改善などに向けた取り組みの開始であったりします。法分野の専門家というより、危機的場面における支援者として、当事者の資源を活用しつつ、現実に選択可能な社会的資源の活用を含めたプランニングを両当事者と一緒に進めていくことそのものが、調停ならではの解決・履行への支援になります[(2)]。

(4) フォローアップする

調停機関が当事者に直接履行状況を確認するという活動については、私は国内で事例を知りません。調停機関のサービスとしては取り組むところがあってもよいように思います。米国でもあまりなされていないようですが、たとえば、米国障碍者法（ADA）に基づく調停プログラムでは、調停機関によって履行状況の確認がなされています。この調停プログラムでは、たとえばホテルやレストランなどのサービス事業者が障碍者へのアクセスを提供していない場合などに用いられますが、合意しただけでなく、合意内容を実行したかを調停機関が確認するという運用がなされています。

4. 執行力を確保する

これまで述べてきたように、法システムの強制力に直接頼らずとも、合意内容を履行につなげる方策はいくつか存在します。執行力の確保はその上で考えていくべきものでしょう。

執行力を確保するには、①公正証書、②即決和解、③司法調停、④仲裁手続への移行といった手段があります。

民間の調停で作った合意文書をもとに、公証人役場で作成する公正証書としたり、裁判所の即決和解としたりして、執行力のある文書を得られます。金銭債権だけを執行の対象とするのであれば公正証書でかまいませんが、借家の明け渡しのような金銭債権以外の場合には即決和解を活用するべきといった使い分けが知られています。

民間の調停を再度司法調停につなぐ意味は少ないように見えるかもしれませんが、調停委員によらず裁判官だけで行う簡易な手続で調停調書を作成するという運用があります。実際、東京の三弁護士会の紛争解決センターと裁判所で協定が結ばれたことがあります。

仲裁手続への移行も弁護士会の紛争解決センターでしばしば活用されている方法です。弁護士会の紛争解決センターには、第二東京弁護士会を始めとして、「仲裁センター」という名称を持つ場合が多いのですが、仲裁合意による仲裁手続として開始される事件はほとんどなく、仲裁事件としてカウントされているのは和解あっせん事件のごく一部が上記のように執行力確保の目的で仲裁手続に移行する場合に限られるのが実態のようです。

5. 執行局面における調停

横浜国立大学の西川佳代教授は、むしろ執行局面での当事者間の対話及び対話支援の必要性の観点からの研究を進めておられます(西川 佳代 2000, 2007, 2009)。執行の現場・実態について調べてみると、迅速かつ効率的な権利実現の手続を目指したものであるはずなのに、その利用実態として駆け引きのためのいわば威嚇カードとして使われている姿が浮かび上がります。執行手続が、実効性を目的に、当事者間の対話の場所を排除する方向で運用されればされるほど、かえって執行妨害／防衛的行為の強硬化を招いていると指摘されているのです。そして判決その他で白黒はっきりついた債務名義を元に、国家の強制力そのものを活用して権利実現を果たすための手続実態が、しばしば、制度が予定している単純な様相とはほど遠いものになっているのです。そこで西川教授は、力の遂行と、利害の調整（のための対話による調整）を行ったり来たりできる手続の設計が、執行局面においても必要だと論を進めておられます。

西川教授の議論からひるがえって考えれば、対話型調停は決してなまぬるい理想主義的な紛争解決手続というわけではなく、直接的な力の遂行局面との棲み分けで効果を発揮する一つの現実的な局面であると言えるでしょう。調停手続における履行の支援を考える上で、執行場面でも対話型調停を必要とする西川教授の視座は重要であると考えます。

6. リアリティある支援に向かって

二弁仲裁センターを始めた原後山治弁護士は、ADRが司法の現場で失われている「親切さとリアリティ」を取り戻すための運動だとおっしゃっています。対話型調停トレーニングは、「親切」に見えるような接し方という面で効果があると思われますが、コミュニケーションスキルの適用だけでは「リアリティ」が足りません。現実の紛争解

決への関与、特に履行の場面での支援を実質化する方向での調停機関の努力が不可欠であるように思えます。

対話という非権力的な手続であるからこそ、逆に踏み込んだ支援ができることもあります。ADR法の改正問題として合意文書への執行力付与の可否については継続的に議論していくべきであると考えますが、他方で、執行力のない制度下での支援メニューについてのベストプラクティスの蓄積と共有化については、もっと取り組まれるべき問題であるように思えます。

今月は、合意文書の作成という書面上の活動の先にある、履行による紛争の本質的解決に向けて調停人・調停機関がなしうることについて考えてきました。紹介した方法の他にも、現実的で有効な支援策はあるはずです。調停技法に関わる議論でも、このあたりの事項は薄いのが実情なのではないかと考えますが、当事者にとっては絵に描いた餅に終わるのかどうかという問題であり、非常に切実です。この分野の議論を深める必要性を強く感じます。

［参考文献］

◎林 真貴子「勧解制度消滅の経緯とその論理」阪大法学46巻1号（1996年）141-180頁
◎林 真貴子「各地の活動紹介 講演 勧解制度から調停制度へ：その断絶と連続」調停時報183号（2012年）94-105頁
◎入江 秀晃「福祉的機能再考」社団法人日本仲裁人協会編『仲裁・ADRフォーラム Vol.4』（信山社・2013年）87-97頁
◎西川 佳代「執行ADRの必要性--当事者による執行制度利用の観点から (特集1 民事執行における実効性と利害調整)」判例タイムズ51巻30号（2000年）8-17頁
◎西川 佳代「ADRにおける履行の確保」和田 仁孝編『ADR理論と実践』（有斐閣・2007年）93-103頁
◎西川 佳代「執行ADRを考える」仲裁とADR4巻（2009年）76-84頁
◎太田 晃弘「現代司法ソーシャルワーク論［第1回］法解釈の外にあるもの」法学セミナー699号（2013年）56-59頁
◎谷口 太規「ロー・アングル 公益弁護士論--法と社会のフィールドワーク(2)「手を伸ばす」ということ」法学セミナー55巻6号（2010年）46-49頁

［注］

(1) 他には、保険金の獲得が解決の前提になるような紛争もあります。当事者間の利害調整に加えて、別のアクターへの働きかけが必要になる事例があるのです。

(2) 家事調停において、福祉的機能（人間関係調整機能）をめぐる議論は古くよりなされています。たとえば、拙論文をご参照下さい。(入江 秀晃 2013) 本文に示したとおり、民事の紛争でも金銭等の権利義務確定の他に様々な「付帯的」な事項についての解決支援がなされています。近年、法テラススタッフ弁護士らによる「司法ソーシャルワーク」の理念が提唱されていますが、ここでの当事者にとっての総合的な問題解決という問題意識は共通しています。「司法ソーシャルワーク」については、太田晃弘氏や谷口太規氏の論考が参考になります。(太田晃弘 2013, 谷口 太規 2010)

事例のふりかえり

入　江　秀　晃＊

1. ふりかえりがなぜ必要か

これまで紹介してきたように、私が考える調停技法とは、当事者が豊かに主体的に自己決定できるための場づくりとして、調停人が知性や感性を総動員する一連のやり方になります。ひとつひとつは常識的ですが、必然性があってその活動があるというように論理的な骨格を持っています。しかし、調停技法は介入に関する指針・枠組みを与えますが、自動化・機械化されるようなものではなく、調停人ひとりひとりの個性を反映した手作りの営みとしてなされる必要があります。

1938年の調停法の教科書で、裁判官であった三宅正太郎は、事務的に堕した調停は「寒心に耐へない」と言っています(三宅 正太郎 1938)。彼によれば、調停人はむしろ素人であるほうが望ましいのです。事件はひとつひとつ違い、当事者もひとりひとり違います。その個性を、ひとりの個性を持った人間である調停人が真摯に受けとめ、働きかけていくことによってしか、調停は成り立たないのであろうと思います。

調停トレーニングは理念を内面化し、技法を修得するための働きかけです。一方、ふりかえりでは実践が理念に沿ったものであったかを検証する活動になります。今回紹介する事例検討会をテーマにした詳しい議論は別に行っているので、興味のある方はそちらを参照いただきたいのですが、ここでは実践的な内容に絞って扱いましょう。(入江 秀晃 2012)

＊　いりえ　ひであき
九州大学大学院法学研究院　准教授

2. 事例検討会の準備

(1) 事例検討会のススメ

私は最近、事例検討会は、調停トレーニングに匹敵する重要性を持つと思うにいたるようになりました。ADR法施行後の民間調停機関のかなりの割合では、調停トレーニングを企画して、名簿搭載用の調停人を育成するという活動に取り組むようになっていますが[(1)]、事例検討会については少ないのが現状のようです[(2)]。しかし、調停トレーニングが少なくとも2日程度は必要である[(3)]のに対して、事例検討会は2時間程度で実施できます。また、特に経験のある実務家にとって架空事例の調停ロールプレイにいきなり取り組むよりもむしろ事例検討会で現実の紛争を扱う方が入りやすい場合が多いようです。

ただし、事例検討会もただ工夫もなしにやるということはお勧めできません。興味本位で当事者のプライバシーをあれこれ話すということは、たとえ当事者の名前を伏していたとしてもやるべきではありません。また、何のために事例検討会を行うかという目標設定を適切に行わないと、単なる経験自慢や言いっ放し的なやりとりに終始してしまったりするからです。事例を報告するものが不愉快なおもいをするだけで、誰の何の学びにもつながらない場になってしまうおそれがあります。

(2) プロセスへの注目

以前、「感情」(2014年7月号) で少しだけ触れた人間関係トレーニングの分野では、プロセスとコンテンツの区別の重要性が強調されます[(4)]。

コンテンツとは、表面的に目立つ結論部分や、内容部分です。紛争解決の結果として、どのよう

な分配になったかといった内容が典型的でしょう。統合型交渉の結果もまたコンテンツですが。（分配型・統合型に関しては、「交渉」（2013年11月号を参照下さい。）

プロセスとは、やりとりの過程部分であり、「実は……」という部分のことです。氷山の表面部分がコンテンツであり、水面より下で見えづらい部分がプロセスだといった比喩で説明されることもあります。

調停という文脈で言えば、当事者が合意して得られた文書はコンテントそのものです。その妥当性をあれこれ検討することはもちろん大切です。しかし、その文書がどのようにしてつくられたかということ、特にそれぞれの当事者はどのような気持ちでいたか、どのような表情で終結の時を迎えたかといったプロセスこそが重要です。大事な場面でどんな働きかけがありえるのかを真剣に考えることでしか、調停技法の向上はないでしょう。

(3) 誰に参加を呼びかけるか

事例検討会が充実したものになるかどうかに大きく影響を与えるのが、誰に参加を呼びかけるかということです。プライバシーに配慮する意味でも内々にやることにも意味はあるのですが、たとえばゲストコメンテーター的な存在が一人いるとずいぶん雰囲気がかわります。わざわざ「有識者」に依頼するというよりも、日頃からそのセンターの活動に関心を持っている外部の人に声をかけるとよいでしょう。会のしつらえとして、できるだけ多様な視点から互いに学び合うという姿勢を示すことが大事です。通り一遍の手続説明とは違い、手続の良さも限界も深く理解できますから、「アウトリーチ」の効果も期待できます。つまり、事件を持ち込んでくれる可能性があるような関係者に参加を呼びかけるのも一つの方向性になります。

(4) 扱う対象は成功例を選ぶ

どういう事例を対象とするべきかと質問を受けることがあります。私は、成功したものを選ぶのがよいと思っています。失敗例では、結論の妥当性ばかりが注目され、そのプロセスを検討する方向に議論を持って行きづらいからです。

とはいえ、「成功の中に失敗あり、失敗の中に成功あり」[(5)]というのが調停ですから、どんな成功例でも再検討すべき局面は必ずあるはずです。

結果的に調停人がとった選択が、「それしかなかった」、つまり事例検討会として明確な介入方針としての代替案が見つからなくても、事例検討会として失敗であったということにはなりません。事例提供者が「支援された」と実感を持ってもらえるような雰囲気で話し合いができ、参加者がその事例の中にしっかり身を置いて、感じあえたり考えあえたりできたとしたら十分目的を達しているからです。

3. 事例検討会の留意点

調停のはじめの挨拶で話し合いの仕方について約束するのと同様に、事例検討会でも留意点を冒頭で確認することをお勧めします。順に説明しましょう。

(1) 当事者・関係者への敬意と尊重を表す

事例に出てくる当事者・関係者がこの部屋にいるつもりで話をする、というのがひとつの大事な約束事になります。率直に言えば、調停に表れる当事者は癖のある人物であることが少なくありません。友人になりたいタイプかと言われればそうではないということもあるでしょう。しかし、調停の場で調停人がどんな当事者が来ても支援するのと同じように、事例検討会という場でも、その当事者への敬意・尊重を表すべきです。当事者が調停で問題解決に取り組んでくれたからこそ、事例検討会の場で私たちが学ぶことができるのです。同じ部屋にいるかのように話すというガイドラインさえ忘れなければ、節度を持った事例の検討ができるはずです。

その際、ふるまいと人格の区別も重要になります。たとえば、ある当事者がもう一方当事者に何らかの攻撃的なふるまいをしたということがあったとします。そのふるまい自身は非難を受けても致し方ないようなものも含まれているかもしれません。そのふるまいは批判を受けることがあって

も仕方がないかもしれませんが、当事者本人がその一事を持って、なんらかのレッテル貼りをされることがないようにしなければなりません。

(2) 事例提供者への支援に徹する

事例検討会では、第一に、事例提供者への支援を目的にし、第二に、参加者が事例を通じて調停を深く学ぶ機会とするというように会の開催のねらいを明確化しておくべきだと思います。ここで紹介する方式と似たコンセプトで、新しい事例検討会のやり方を提唱している村山正治教授（九州大学名誉教授・臨床心理学）は、「従来の事例検討では、事例提供者を被告にしてしまう」(村山正治=中田 行重 2012: 27頁)と述べておられます。事例提供者が次の調停をよりよく取り組めるように、代替案を模索すると共に、元気も出るようなそういう場づくりをしたいということを、参加者全員で共有してからはじめていくとよいでしょう。

後知恵で事例提供者を批判するのは簡単です。そうでなく、皆で具体的な状況に身を置いて、共に考えあうという体験を作り出したいのです。

(3) 自分の感じたことは率直に

当事者・関係者を批判することもできず、事例提供者を批判することもできないとなれば、何を話して良いのかわからないという意見もでるかもしれませんが、自分の感じたことは率直に、私メッセージ（Iメッセージ）で述べれば良いのです。

たとえば、自分が相手方の立場で、○○と申立人から言われ、さらに調停人に××と聞かれたら、投げやりな気持ちが出てきて問題解決に協力しようという気持ちが起きない、といったように自身の感じ方や受けとめ方を積極的に発言すれば、事例提供者や他の参加者の役に立つはずです。確かに相手方本人とは違う感じ方かもしれませんが、ひとつの感じ方としてはありえるわけですし、そういう可能性を前にして、調停人はさらにどんな関わりができるのだろうかという深まった考察につながってきます。

本で読んで知っている話、別のところで学んできた話の開陳は控えるべきです。特に、「○○教授は……」「外国では……」といった権威づけのための議論は事例検討会にはふさわしくありません。さらに、発言者本人の経験であっても、別の類似事例を話すのも控えるべきです。その事例に徹して一緒に考えるべきだからですし、別の経験等に触れるのは事例提供者の行為を裁くことにつながってしまうからです。

4. 事例検討会は対話型で進める

(1) 手順

上記の留意点を確認して、話し合いの土俵を作った後（冒頭説明のステージ）は、やはり調停と同じように、状況確認にゆっくり時間を取って、次に課題を問い直し、選択肢を拡げ、まとめるという話し合いのステージ（段階）管理をします。事例提供者以外にファシリテーター（司会者）と板書係を置くと良いでしょう。参加者は助言的なことを言いたくても、少なくとも選択肢を拡げるステージまでは我慢しなければなりません。また、選択肢のステージでも正解志向というより、ひとつの可能性を示唆できるにすぎません。

①〔冒頭説明のステージ〕進め方を確認した後、事例提供者が、口頭でごく簡単に（登場人物が誰か等）事例を説明します。考えたい課題は、仮のものとして説明していただきます。

②〔状況確認のステージ〕参加者から、様々な質問を出していくステージです。疑問点があれば、質問しましょう。まとめて質問するのでなく1つずつ聞くようにしてください。このステージでは、・・すべきという助言は控えて下さい。このステージでできるだけ時間をとります。

③〔課題の問い直しのステージ〕検討すべき課題として、最初に出されたもの以外に検討すべき課題がないかを考えます。ホワイトボードに候補を列挙した後、事例提供者と進行役が話し合って決めます。

④〔選択肢を拡げるステージ〕参加者が、自分ならこうしたいとおもう、といった形で選択肢を拡げます。事例提供者は、それぞれの提

案にいちいち応答する必要はありません。(参加者は、状況確認の質問を追加していただいてもかまいません。)

⑤〔まとめのステージ〕事例提供者が、話し合い全体をふりかえっての感想を述べます。気に入った解決があればそれを言っていただき、なければ引き続き考え続けたいということとします。

(2) 事例検討会からの学び

事例検討会では、ファシリテーターとしては課題の問い直しの部分が最も難問かもしれません。うまく視点の変更ができて、参加者はもちろん、事例提供者にとっても霧が晴れたような気づきが生まれることがあります。ファシリテーターが示唆する場合もありますし、参加者から出ることもあってかまいません。ただ、私は華麗に問い直しができなくてもよいし、きれいにまとまらなくてもよいとも考えています。事例によっては、あるいは、問いによっては簡単に答えが出ないのは当然ですから。

大事なのは、既に知っている論点の確認のような形での学びではなく、事例の具体的な次元の話し合いの中から立ち上がってきた地に足の着いた学びを得たかどうかです。私に事例検討の意義と方法を教えて下さり、しばしばご一緒して下さっている稲葉一人教授(中京大学法科大学院)は、これを「中二階の学び」と読んでいます。経験に基づき控えめに抽象化した教訓を言葉にするところに注力すべきなのです。

5.「やり方」(how to do)の検討から、「ありよう」(how to be)の検討へ

いくつかの場所で、本稿で紹介した方式での事例検討会を経験してきて、私自身多くを学ぶことができたという実感があります。また、実務家にとって調停への向き合い方を問い直すよい機会になるという手応えも得ています。

コンテンツからプロセスへの視線の変更ができるかどうかが一つの超えるべき山ですが、その先には、「やり方」(how to do)の検討から「ありよう」(how to be)の検討へ関心を向けることができるかどうかという山もあるように感じます。つまり、どのような知識や介入行為が効果的だったかといった技術的次元での問題関心から、自分はどのような構えで当事者と向き合えるのか、どのように献身できるのかという問いに変化する場面も見られるような気がします。

人によって事例への見方が違うという多様性の問題に帰着できない、「構えの差」のようなものが事例検討会で話している最中に露わになるのです。そこが、こわさでもあり面白さでもあります。

[参考文献]

◎入江 秀晃「調停のための事例検討会」法政研究79巻3号(2012年) 45-83頁

◎三宅 正太郎『調停法』(日本評論社・1938年)

◎村山 正治=中田 行重『新しい事例検討法　PCAGIP入門　パーソン・センタード・アプローチの視点から』(創元社・2012年)

◎南山短期大学人間関係科　津村 俊充=山口 真人編『人間関係トレーニング：私を育てる教育への人間学的アプローチ[第2版]』(ナカニシヤ出版・2005年)

[注]

(1) 特にいわゆる隣接士業と呼ばれる団体(司法書士会、土地家屋調査士会、社会保険労務士会、行政書士会等)での調停トレーニングの取り組みが顕著です。弁護士が候補者となる団体のうちでは、一部(岡山弁護士会など)に留まります。

(2) 弁護士会東京三会(東京、第一東京、第二東京)では、2ヵ月に1度事例研究を行っています。私自身も参加経験があり、大変勉強になりました。ただし、本稿で紹介しているような考え方や枠組みでは運営されていません。

(3) 半日程度の入門企画にも意味はありますし、一通りのトピックを扱うには4日から6日程度の規模が必要ですが、企画の実施容易性を考慮して、二日程度で実施されることが多いようです。

(4) 人間関係トレーニング、ファシリテータートレーニングに関しては、南山大学人間関係研究センターでの蓄積に大きなものがあります。(南山短期大学人間関係科 2005)

(5) これは静岡県の司法書士で調停人をされている名波直紀さんの発言です。真摯な実践から出た言葉だな、と私には感じられます。

調停技法誌上講義　第24回・完

ライフスキルとしての調停

入　江　秀　晃＊

1. 対話型調停人の役割の二重性

いよいよ連載の最終回になりました。長らくのご愛読、ありがとうございます。

対話型調停の技法と、その背後にある考え方について紹介してきました。完成形とは言えないまでも、ひとつの体系あるいは考え方の枠組みがあるということを伝えたいと考えて続けてきました。それが成功しているかどうかの評価は読者に委ねられます。ご批判を含めて、フィードバックをいただけるとうれしいです。

今回は、調停を行うにあたって、一般的な理論枠組みの学習を超えて、何が必要とされるのかを考えてみたいと思います。

前近代的な調停では、調停人のむき出しの価値観で当事者を裁くということでよしとされてきました。調停人の社会的階層が高いので、それが許されるのだという考え方が背後にあります。たとえば、当事者から受ける印象などをもとに調停人の主観によって、「落としどころ」を決めてしまってよいという考え方です。（妥協要請型調停に対応します。）

近代法の考え方によって、このような前近代的な調停は批判にさらされます。調停人の主観性を排除した客観的紛争解決手続にすべきだと考えられるようになります。調停人は、事実と規範によって客観的に裁定すべきだという紛争解決観が主流化します。つまり裁判と同様の構造での紛争解決です。（評価型調停に対応します。）

＊　いりえ　ひであき
九州大学大学院法学研究院　准教授

しかし、そうした客観的で公正らしいシステムができたというだけで、本当に人々の生活やその結果として表れる葛藤・紛争の対処が十分にできているのだろうかという反省から現代型の調停システムが生まれました。たとえば、調停では主張立証が不十分でも話し合いが進んでしまいますから、そもそも事実を確定できたかという点でも、明確な主張を得られたかという点でも疑問があります。調停人の主観性の排除だけで、自動的に公正な手続を実現できるわけではないのです。そこで、調停人の主観性を排除するよりも、むしろ大事なことは何だろうかと考え直す契機が出てきます。対話型調停は、調停人の能力の有限性を前提とした上で、両当事者と調停人の三者関係の中で、当事者も納得し社会的にも妥当な解決が生まれるようにするにはどうしたらよいかという発想でシステムが構築されています。

対話型調停では、調停人は、話し合いの土俵を整える意味においてはプロセス管理の役割をするのですが、同時に、その土俵の中では、調停人自身がその知性や感受性を使って、いわばその人自身として当事者に関わっていきます。後者の意味では当事者と「ともにある人」という役割を負います。対話型調停のこの役割の二重性は、調停トレーニングのなかでそれほど直接的に扱われることが少ないかもしれませんが、ポストモダンの紛争解決手続とも言われる対話型調停の核心部分でもあります。プロセス管理のためのスキルは、論理的な構造を持っていますから、使いこなせるかどうかはともかくとして、理解すること自身はさほど難しくはありません。問題は、後者の役割で

す。一般に、当事者が調停に対する姿勢は真剣ですから、調停人にも同じ真剣度が要求されます。調停人が「主役はあなた方です。さあどうぞお話しください」というだけではダメなのです。援助者たる調停人自身が、いわば人格を賭けて当事者たちに関わっていかざるをえないのです。そのあり方は調停人の数だけあるということになりますし、良心的な調停人であればあるほど、そのあり方に悩むことになります。

対話型調停の調停人の役割は、第一義的には、紛争を持つ当事者間の間に立って、「体を張る」ことです。透明人間になって、話し合いを解決へと誘導することではありません。調停人自身が一人の人間として、当事者に関わっていくという、人間的な営みであろうと思います。比喩的に言えば、対話型調停は、当事者が着込んでいる鎧を脱がせ、武装解除させる手法というだけでなく、むしろ調停人が率先して鎧を脱ぎ、裸になって当事者に関わっていくことを理想とします。

図に示したように、評価型調停人は、法的要件という専門的なレンズを通して、限られた情報だけを収集することが求められますが、対話型調停人に関してプロセス管理の役割を演じると共に、その枠の中では、両当事者と何が飛び出てくるかもわからない話し合いをしなければならないのです。

2. 自分に働きかける技術

対話型調停人の関わりには二重性があるところを見てきました。調停人が学ぶべき対象は、対話のプロセス管理のための理論と、調停人本人自身にもなります。

この自分自身にどう向き合うかという問題は、上滑りしやすい話題でもあります。以前、この話題に触れたこともありますが(入江 秀晃 2010)、ここでは少し違った角度から扱ってみましょう。

尾崎新教授（精神保健福祉学、故人）は、「援助において最も基本となるのは、援助者が自分に働きかける技術である」と述べています(尾崎 新 1997: 22頁)。尾崎教授は、クライエントのおかれた状況や感情を受けとめようとすることと、自分に率直・正直であることの両立こそが、援助の基礎にあるべきだとしました。そして、援助者にとって必要なのは、そのような矛盾する状況下におかれた援助者自身をどう扱うかを知ることにこそ、援助者が学ぶべき内容の中心があると言い切っています。たとえば、尾崎教授は、障害者への援助に際して、尾崎教授自身の「差別意識」に目を向けます。クライエントを「かわいそうといってはいけない哀れむべき人」と決めつけ、「自分には障害がなくてよかった」と率直に発言することができなかったのはなぜなのかを考え、それは、「優

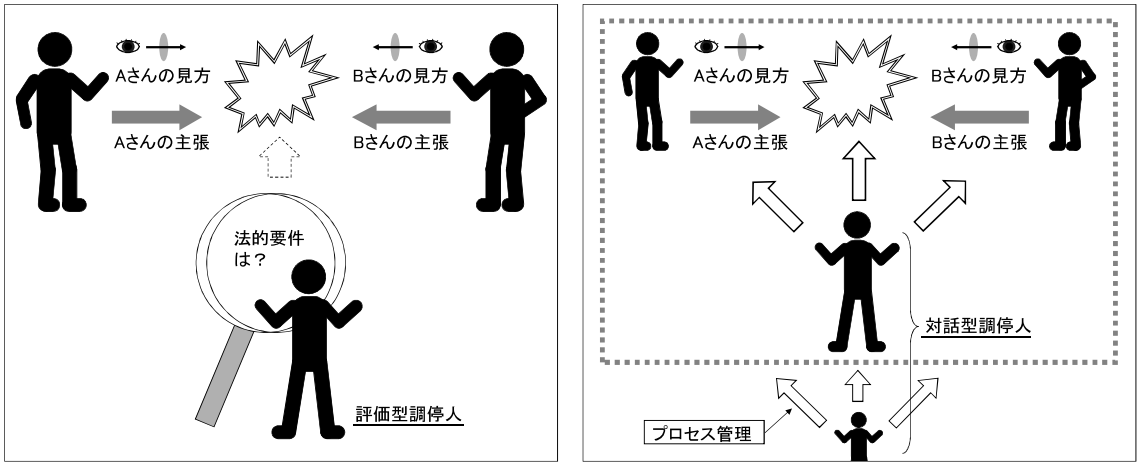


図　評価型調停人と対話型調停人の関わりの相違

しさ」ではなく「易しさ」に過ぎなかったのではないかとさえ問うのです(尾崎 新 1997: 103頁)。ここには、安全な表現を選ぶだけのやり方でよしとしない、厳しい自己批判を含む問題提起があります。

調停の話題に戻せば、調停人自身が覚悟を決めて当事者に関わっていくということは不可避です。特に紛争が人格的な争いの様相を呈してきた際には、当事者と同じ真剣さで取り組まないと「話」になりません。

当事者を理解する努力と、自分自身の内側に起こってくる正直な気持ちや考えを伝える努力の両立という困難さは、他の援助活動とも共通する調停の本質に由来すると言えるでしょう。

3. ジャーナル

具体的に自分に働きかける方法として、素朴ではありますが、ジャーナルの書き方を紹介いたします[(1)]。分量としては、必ずしも多くを書く必要はなく、たとえばA4半分程度でもかまいません。もっと多くを書いてももちろんかまいません。基本的には自由に書けばよいものですが、注意事項として3点だけ、順に紹介いたします。

①未来の自分に向けた手紙のつもりで書く

3ヶ月後、1年後、2年後等の自分に向けて、学んだことを教えてあげる手紙のつもりで書きます。何を感じたか、何を大切だと思ったか、今後何が必要と考えたかを、考え、文章化します。ジャーナルは、「上司や教師へのレポート」ではありません。客観的に大切であるとされたことが何かよりも、主観的な、あるいは個人的なひっかかりを大切にする必要があります。書いている時点で、すべてに答えを出す必要はありません。なにが「もやもやしているか」を明確化するつもりで書くべきです。

数ヶ月経ってしばらくぶりに読み返しても、意味が通じる文章として記録しておくことが大切です。

②プロセスへの分析視点を書く

どちらが正しかったか、最終的な結論がどうなったかだけでなく、どのような過程をとったかを思い出して書きます。迷った場面、他の人の発言でハッとしたこと、自身の質問などを詳しくふりかえります。体の感じ（こわばっていた等）も重要です。具体的に、正直に、建設的に書きます。

③できたことと、取り組みたいこと（課題）の両方を書く

しばしば、「できなかったこと」ばかり気になりますが、「できたこと」「わかったこと」を明確化することが大切です。プラス面の達成を書きます。その上で、取り組みたいこと、課題などを考えるのです。

主観を大切にしながら、付随する客観的な情報も併せて記録しておきます。あのとき、あの場所で起きたこととして、文脈の中のエピソードとして位置づけるのです。ジャーナルを続けて書いていると、何度でも似たような問題が起きていることに気づくかもしれません。これは、成長していないということを意味しません。むしろ、時間のかかる本質的な問題に正しく取り組んでいる証拠といえます。

ジャーナルは、調停を経験したときだけでなく、様々な経験、特に対人関係を含む経験をしたときに有効な手法です。当事者をラベルづけしたり、結果だけにとらわれたりするのでなく、経験からまなびをすくい取ることが大切です。この「ジャーナルを書く」というプロセスそのものが、自らの調停人としてのあり方を深めます。

4. ライフスキルとしての調停

(1) 裁かないこと

対話型調停人は、当事者を裁きません。プロセス管理のために、考えたり、見立てをしたりしなければならない場面はありますが、裁きを与えてその結論へ誘導することをしません。別の見方をすれば、裁きたいという自らのエゴと対決して、当事者に対話と自己決定のスペースを与え続けるのに徹する役割だと言えるでしょう。

先述の尾崎教授は、「理解するとは「簡単にわ

かったつもりになる」のをやめる技術である」とも書いています(尾崎 新 1997: 78頁)。わかったつもりになって、当事者や事件にラベルを与えて「処理」してしまわないという姿勢を貫徹しようということです。わかったつもりになるのをやめることと、わかろうとしないこととは違います。わかろうとするうえで、わかったつもりにならないようにすることです。

当事者を裁かず、自らのエゴと対決しつつ、当事者と関わろうとする態度を保ちます。そのことで、相手当事者を裁き、「自分が正しく、相手が間違っている」というモードにありがちな両当事者を、「もしかしたら相手の立場にも言い分があるのかもしれない」「どちらが正しいというよりも、それぞれが大切なものを維持できる選択肢があるかもしれない」というモードに切り替えられるように促します。健康なコミュニケーションのロールモデルを示して、そこへ誘うことに徹するのです。

(2) 日常に役立てること

今回述べてきた、援助者として自分に働きかける技術は、日常的にも役に立つはずです。

中村芳彦教授（法政大学、弁護士）は、かねてより「いつでもどこでも誰でもメディエーター」というコンセプトを出しておられます(中村 芳彦 2004: 278頁)。調停法や調停機関の下での大がかりな制度を前提とした、いわば大文字のメディエーターという関わりだけでなく、日常的な人間関係や、通常業務における対人的な関わりの中で、いわば小文字のメディエーターとして、反省的実践を重ねていくことを理想とする見方です。

バイステックは、援助者を、理想主義者と現実主義者の自己を両立させ、「小さな規模ではあるが、自らが神の摂理の道具となるよう願う」存在であると規定しています(バイステック F.P. 2006: 216頁)。このような願いに、オンもオフもないでしょう。しかし、そのような聖人的な生き方が困難であるからこそ、せめてスイッチを入れたときだけは、そうである「かのように」ふるまうと決められるのではないかと考えます。私の考えでは、日常に役立てることは、スタートであるというよりゴールです。

(3) 本物であること

調停の取り組みが、価値のある本物であるかどうかは区別されるというのが私の考えです。当事者の弱さにつけ込んだごまかしとしての紛争処理手続と、当事者をエンパワーした価値ある機会提供とは、区別されるべきです。調停の技術が上手いには越したことはないでしょうが、それよりも、当事者及び社会にとって意味のある形で貢献できているかどうかが大切です。

自分自身の良心に照らして、信頼できる仲間との対話や活動を通して、そして何より、当事者との関わりを通して、より本物であろうとし、少しでも本物の活動に近づき、そして、本物になるのだろうと思います。

軸（インテグリティ）を持った本物の活動がつながりを持つとき、その社会の正義の生態系を生き生きと保つのに役立つのだろうと思います。

［参考文献］

◎バイステック F.P.（尾崎新他訳）『ケースワークの原則：援助関係を形成する技法[新訳改訂版]』(誠信書房·2006年)

◎入江秀晃「自分に向き合うこと　～ADR活動の前提として～　(新しいADR論　6)」月刊日本行政454巻（2010年）15-20頁

◎宮本真巳『看護場面の再構成』（日本看護協会出版社・1995年)

◎中村芳彦「ADR法立法論議と自律的紛争処理志向」早川吉尚=山田文編・『ADRの基本的視座』（不磨書房・2004年）233-279頁

◎尾崎新『対人援助の技法：「曖昧さ」から「柔軟さ・自在さ」へ』（誠信書房・1997年)

◎南山短期大学人間関係科 津村俊充=山口真人編『人間関係トレーニング：私を育てる教育への人間学的アプローチ[第2版]』（ナカニシヤ出版・2005年)

［注］

(1) 援助に関してのふりかえり（リフレクション）の方法論として、ジャーナルがあります(南山短期大学人間関係科 2005：21頁)。他には、「プロセスレコード」と呼ばれる方法論もあります。(宮本 真巳 1995)