

# 当事者の視点に立った調停技法

平田 勇 人

## 1 はじめに

筆者は、裁判所の民事調停実務を法学教育・研究に生かすべく長年取り組んできた<sup>1</sup>。その中で、当事者の視点に立った調停の大切さを痛感している。

ここ半世紀あまりの間、日本の法曹界において、仲裁の振興については概ね積極的な意見が大勢を占めていたのに比べて、調停については懐疑的意見がむしろ多かったのは、小島教授が指摘されるように、法との距離というところに原因があるという認識が、その根底をなしていたといえよう<sup>2</sup>。「まあまあ調停（争点整理・事実認定があまりなされず、調停委員が当事者を適当に折り合わせる）」、「折半調停」、「和」という価値への言及があり、さらには、社会の封建的ないし非民主的な気風とのかかわりという疑念も表明されており、調停には、法の無視や権利主張抑圧の危険があるのではないかとの危惧もあった<sup>3</sup>。かつて先輩の調停委員から、「日本古来の『和』という価値は、社会全体の暗黙の基本的な了解事項であり、和を乱すことを日本人は嫌い、和を乱す人は協調性のない人として、社会や組織から排斥されるという負の側面を持っている。だからこそ、調停委員会の案に反論しにくい雰囲気にな

<sup>1</sup> 平田勇人「民事調停のあり方について——法乖離型と法志向型の対立をめぐって」小島武司編『ADRの実践と理論Ⅱ（日本比較法研究所研究叢書68）』（中央大学出版部、2005）179～213頁。

<sup>2</sup> 小島武司「仲裁 ADR 法の将来展望（序説）——基礎法理と制度戦略の方向転換を目指して」仲裁と ADR 創刊準備号（2005）13 頁。

<sup>3</sup> 小島・前掲注(2)13・14 頁。

らないように心がけよう」と言われたことがある<sup>4</sup>。法律から乖離して<sup>5</sup>、協調することが過度に重視されると、法律の原理原則は無視され、判断基準に一貫性が無くなり、反論できない雰囲気になってしまい、正論で反論する人を協調性のない人とみなしてしまう危険性を孕んでいると考える。もちろん、法の重視を強調するあまり、社会の実情を無視して法の文言の形式的・機械的適用を説くことは論外であるが。

ADR のメリットとして、①簡単な申立手続、②低コスト、③迅速性、④相互の合意に基づく解決、⑤非公開性、⑥柔軟性、⑦専門性、⑧国際越境取引に係る紛争についても現実的な処理が可能、⑨将来指向型（両当事者の将来の関係をも考慮した解決案を選択可）等が挙げられる。しかし、訴訟も制度改革により、③迅速性、⑦専門性の点で ADR に肉薄してきており、今後は、訴訟と ADR が切磋琢磨して相互補完の関係を築くことが、紛争解決サービスの向上につながると考えられている。そして、裁判所の調停だけでなく、民間型の ADR も注目を浴びてきている<sup>6</sup>。

本稿では、日々の調停業務の中でその重要性を感じてきた「当事者の視線」に立った調停のあり方、そしてそのための調停技法について考察していきたい<sup>7</sup>。

## 2 民事調停の種類

調停のあり方については一般に 3 種類挙げられる。①評価型調停は、専門

4 吉田勇『対話促進型調停論の試み（熊本大学法学会叢書 11）』（成文堂、2011）77・78 頁も同旨。

5 石川明『調停法学のすすめ——ADR 私論』（信山社、1999）22 頁。

6 植木哲編『医療裁判から医療 ADR へ——動き始めた新たな医療紛争処理システム』（ぎょうせい、2011）。静岡県司法書士会調停センターふらっと編『実践 ADR——調停センター“ふらっと”の挑戦』（民事法研究会、2011）。日本弁護士連合会 ADR センター編『建築紛争解決と ADR（日弁連 ADR センター双書 3）』（弘文堂、2011）。日本弁護士連合会 ADR センター編『医療紛争解決と ADR（日弁連 ADR センター双書 4）』（弘文堂、2011）。

7 レビン小林久子『Mediation Training』（日本加除出版、2011）。

的知識を持つ調停人が結論に強く介入し、法的評価を背景として合意に導くプロセスを指し、伝統がある。②妥協要請型調停は、互譲の名の下に、当事者の主張の「中」を取り、両当事者の利益についてほどほどにバランスをとるものである。③自主交渉援助型調停（対話促進型調停、促進型調停）では、調停人の役割は、当事者の自主的な交渉を援助し、対話を促進することにあるとされる<sup>8</sup>。

調停のあり方については、理論・技法の両面で新たな動きが生じており、とりわけアメリカのメディエーションの影響が大きく、様々な提案がなされている。日本の司法調停は、これまで評価型の色彩が強かったが、権威的押付けや無原則の妥協という欠点に前向きに取り組んできているのも事実である<sup>9</sup>。評価型調停の欠点に対し、批判や懐疑も表明され、当事者間の交流の促進を基調とする種々の調整手法が開発され、評価型調停と自主交渉援助型調停の境界が次第に流動化してきている<sup>10</sup>。

ただ、紛争当事者からよく事情を聴き、客観的資料を慎重に吟味し、法的基準を基本に、証明において解明度の低いことを考慮して、幅のある調停案を提示する評価型調停の存在意義<sup>11</sup>を否定するのではなく、当事者のニーズにあった選択肢を出来る限り用意するべきであろう。小島教授が指摘するように、評価型調停に対するニーズは、とりわけ大都市以外のところでは相当程度存在するであろうし、大都市等においても新種のニーズが生まれているとも考えられ<sup>12</sup>、評価型調停に期待する当事者の割合が、民間調停と比べて、司法調停の場合により多いものと推測される。これに対し、自主交渉援助型調停は、民間組織においてもニーズが高く、そこでは当事者間の交渉が中心

8 経済産業省（著作）＝（社）日本商事仲裁協会ならびに日本仲裁人協会「調停人養成教材作成委員会」（制作）『調停人養成教材・基礎編』（2004 年度版）8 頁。吉田勇「対話促進型調停の制度化可能性」吉田勇編『紛争解決システムの新展開（熊本大学法学会叢書 9）』（成文堂、2009）28～60 頁。

9 小島・前掲注(2)17 頁。

10 小島・前掲注(2)17 頁。

11 小島・前掲注(2)17 頁。

12 小島・前掲注(2)17 頁。

となる<sup>13</sup>。ADRの機能を充実し、利用しやすくすれば、国民が、様々な紛争解決手段の中から最も適当なものを選択できるようになり、国民の満足度が高まると考える。

### 3 紛争に対する当事者の姿勢

①「回避」とは、関係性重視(小)・自己利益重視(小)であり、紛争から逃げる態度であるが、自分も相手も得られるものはないので望ましい状態ではない。②「相手に従う」という態度は、関係性重視(大)・自己利益重視(小)であるが、相手に利益があるが、自分の利益をあきらめる態度であり、これもまた望ましいものではない。③「競争」は、関係性重視(小)・自己利益重視(大)であり、双方が競争的である。④「妥協」は、関係性重視(中)・自己利益重視(中)であり、両当事者の利益に関して、ほどほどにバランスをとるとする考え方であり、双方共に満足しない。⑤「協調」は、関係性重視(大)・自己利益重視(大)であり、自分の利益も重視し、相手の利益も重視する考え方(Win-Winの関係)である。自主交渉援助型調停では、この協調的解決を目指す<sup>14</sup>。

互譲の名の下に、「回避」「妥協」「相手に従うこと」に説得して向かわせるのではなく、両当事者がそれぞれの利益を重視し、両方が満足できる解決策を見つけようとするのが、自主交渉援助型調停である。

### 4 調停実務における同席方式と交互方式

同席方式は両当事者が対面し、そこに調停委員がかかわって対話を進めていくやり方である。これに対して、交互方式は1人ずつ交互に紛争当事者を呼んで話を聴く方式である。日本では、裁判所の調停を始め、ほとんどのADRで交互方式が採用されており、基本的には対席型が中心であるアメリカと対照的である。しかし最近、家事調停において、対席で向き合って対話

をさせる同席方式(対席方式)が注目されている<sup>15</sup>。

交互方式の長所は、①当事者から本音を聴くことができ、②紛争解決のため調停委員主導で解決する場合は、やりやすく効率的であり、③早く解決しやすく、④感情的な対立が過度に激しく、場合によっては暴力沙汰になりそうなケースでも抑制しやすい等が挙げられる。逆に、交互方式の短所は、①調停委員に情報が集積されて情報を独占し、偏った情報で心証を形成するおそれがあり、②当事者は相手が調停委員に何を話したか分からず疑心暗鬼になり、③時には当事者が調停人を説得しなければならなくなり、時には調停人が当事者を無理やり説得するといった問題があり、④公正さ、予断・偏見の排除の点から見て問題があるとの見方もある。

同席方式の長所は、①対話による相互理解と解決促進が真の合意に到達する道であり、②対面しているため、嘘や大げさな情報の制御が可能になり、③誤った理解、膨らみすぎた解釈を訂正する機会が得られ、④欧米では公正性・中立性を重視して同席調停へのこだわりが強い。しかし、同席方式の短所としては、①同席した両当事者がエキサイトして喧嘩になり話し合いにならない、②相手方当事者が見ている前で弱みを見せまいとして、殊更、突っ張ったりして本音が引き出せない、③当事者間の力関係に左右されるばかりか、無口な人や対話の下手な人が不利になって、かえって不公平になるといったことが言われているし、④DVに耐えかねた妻が、夫と同席することにとっても不安を覚え、同席方式を極度に嫌がるケースもある。

当事者から事情等を聴く場合、交互方式がいいのか、同席方式がいいのかについては、事情によってずいぶん異なるため、あまり画一的な結論は当面出さず、ADRの経験の中で思索を深めていくのがよいと考える<sup>16</sup>。

<sup>13</sup> 小島・前掲注(2)17頁。

<sup>14</sup> 経済産業省＝調停人養成教材作成委員会・前掲注(8)10頁。

<sup>15</sup> 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)。

<sup>16</sup> 小島武司・特集「裁判外紛争処理制度」公害等調整委員会広報誌・ちょうせい14号(1998)4頁。

## 5 基本的な調停技術

### (1) パラフレージング (Paraphrasing)

パラフレージングとは、話を聞いたら、その要旨をまとめて内容を変えず、分かりやすく言い換えることである。パラフレージングの目的は、話し手が何を話しているのかを、調停委員と当事者自身で確認することにある。当事者は自分が話した内容の言い換えを聞き、言い換えが自分の話したかったことと違ってないかを確認する。他方、調停委員は、自分の理解が正確かどうかを確認することが目的である。

この調停技法はあたかも外国語の翻訳作業に似ており、コンピュータでパラフレージングを機械的に翻訳できれば、コンピュータの調停支援ツールとしての機能が増え、より大きな力を発揮できると考えている。プロの翻訳者や特許事務所が翻訳時間や人件費を浮かすため、翻訳ソフトを上手に活用して仕事に生かしているように、調停教育等においてコンピュータを活用することで効果を高めることが出来るであろう。

#### (a) パラフレージングの原則<sup>17</sup>

聞く⇒角を取る⇒返す、という段階を踏んで当事者の興奮を鎮静化し、当事者の発言内容をさりげなく再確認でき、当事者に満足感を与えて信頼関係を構築できる。

聞く⇒角を取る⇒返す、というプロセスをより詳しく分析すると、①調停委員は当事者の話をよく聞き、その攻撃的表現を除去し、要旨を当事者に話す、②調停委員と当事者は、パラフレーズされたことが正しいかどうかを確認する、③もし正しければ、調停委員は当事者が話し続けられるように促す、④もし正しくパラフレーズされていない場合は、再度、当事者に説明してもらう、⑤調停委員自身が次に何を言おうとか、当事者が次に何を話すだろうかと調停委員が考えてはならない。

そして、パラフレージングの基本3原則と言われているものとして、

<sup>17</sup> レビン小林久子『調停者ハンドブック——調停の理念と技法』（信山社、1998）69～72頁。

(ア) 言葉の角（攻撃的表現）を除去

(イ) 特定の名前をできる限り一般の言葉に置換

(ウ) 感情的表現を客観的表現に置換

という原則がある。ベテラン調停委員はこうした調停技法を駆使して傾聴している。

#### (b) パラフレージングの実際

〔具体例1〕

当事者：「私は、A氏に車を追突されたので、彼を注意したら、A氏は謝るところか睨み返してきたのです。私はしゃくに障って、どこに目がついているんだと言ったら、A氏は保険業者に任すから勝手にしろと言ってきたんです。」

調停委員〔パラフレージング〕：「つまり、車の追突事故でお互いに不快を態度に表わして、それがエスカレートしたというわけですね。」

〔具体例2〕

当事者：「隣のB氏は古タイヤなどのゴミを集めてきて、何度頼んでも撤去してくれないのです。隣家からの悪臭や火事の心配もあり、我慢にも限界がある。市役所に相談しても一向に改善しません。」

調停委員〔パラフレージング〕：「お隣のBさんとのトラブルでお怒りの様子はわかります。もう少し、これまでの経緯を説明してください。」

〔具体例3〕

当事者：「隣家のC氏は、我が家の庭先の塀越しから見えるように、故意に墓石を並べて建て、墓石の移動を頼んでも、所有地で何をしようと勝手との一点張りなのです。」

調停委員〔パラフレージング〕：「所有権を盾に、墓石を目立つように建てられたあなたのお気持ちはわかります。今日はその善後策を話し合いたいのですね。」

〔具体例4〕

当事者：「今回もまたD氏は注文通りの品物を納品してくれなかったのです。D氏の契約違反は明白です。私としては、D氏の言い訳をこれ以上聞く気はありません。」

調停委員〔パラフレーミング〕：「あなたはD氏が注文通りの品物を納品しなかったことに苛立っているのですね。そうしたことが以前にもあり、あなたはD氏が契約違反をしたと思っており、もう注文通りに納品できなかったことに対する理由を受け付けないということですね。」

当事者：「そうです。契約解除して損害賠償請求をしたいです。」

調停委員〔パラフレーミング〕：「あなたは、損害賠償請求権があり、契約を解除すべきであるとお考えですね。」

## (2) リフレーミング (Reframing) <sup>18</sup>

よく使われる手段であり、当事者がよりポジティブに状況把握できるように、調停委員が言い換えや言葉の構成、状況構成・順序の並び替えを行う調停技法である。

調停委員は、当事者の話をよく聞かなければならないと最初に先輩調停委員から教えられる。調停委員は、当事者の話し言葉を傾聴する中で、当事者の伝えたい意味を理解し、当事者の不満や怒りの言葉を額面通りに取らず、なぜネガティブな言葉を当事者が口にするのかを考えなければならない。こうした分析をもとに、否定的表現を肯定的表現に変換するため、事情聴取したことをまとめ、まとめ作業を通して、的確で、前向きで、協調的な表現に置換して当事者に返す調停技法が、リフレーミングである。

### (a) リフレーミングの原則

リフレーミングは以下の4つのステップを踏む。すなわち、調停委員が当事者の発言をよく聞いて、当事者が伝えたい真意を的確に理解し、前向きで協調的な表現に言い換えるため、聞く⇒理解⇒まとめる⇒返す、の4段階を経てリフレーミングを行うのである<sup>19</sup>。

当事者の発言の真意(言葉の奥にある気持ち)をつかみ、否定的な発言を、肯定的な発言に変換する際に、様々な要素を考慮しなければならないが、多くの調停事例を活用し、また否定的な言葉を肯定的な言葉に置き換える、い

わばリフレーミング辞典を搭載することで、コンピュータでリフレーミングを行うことも、コンピュータによる調停支援の大きな可能性の一つである。

実はリフレーミングは調停だけではなく、ビジネス、教育、セラピーと様々な領域で注目されており、NLP (Neuro Linguistic Programming: 神経言語プログラミング)<sup>20</sup>とも関連している。例えば、L・マイケル・ホール&ボビー・G・ボーデンハマーによれば、リフレーミングの技術は次のように体系化されている<sup>21</sup>。7つの技術とは、①解体フレーミング (Deframing)、②内容フレーミング (Content Reframing)、③対抗フレーミング (Counter-Framing)、④事前と事後のフレーミング (Pre-Framing, Post-Framing)、⑤アウト・フレーミング (Outframing)、⑥類似フレーミング (Analogous Framing)、⑦その他のフレーミングの7つである。

解体フレーミングは、コミュニケーション内容の具体化・詳細化を進めてフレームを解体し、演繹的思考が含まれる<sup>22</sup>。

内容フレーミングは、「それはAを意味せず、Bを意味します」ということにより、意味の結合を水平方向に掛け替える技法である<sup>23</sup>。

対抗フレーミングは「この考え方をあなた自身に適用すると、あなたの考えはどうなりますか?」と質問して、当事者の心が該当の思考について考えられるようにする技法である<sup>24</sup>。

<sup>20</sup> L・マイケル・ホール(橋本敦生監訳・浅田仁子訳)『NLPハンドブック——神経言語プログラミングの基本と応用』(春秋社、2006)9～91頁。リチャード・バンドラー(酒井一夫訳)『神経言語プログラミング——頭脳をつかえば自分も変わる』(東京図書、1986)13～17頁。ジョセフ・オコナー&ジョン・セイモア(橋本敦生訳)『NLPのすすめ——優れた生き方へ道を開く新しい心理学』(チーム医療、1994)164～204頁。スティーブ・アンドレアス&コニリー・アンドレアス(橋本敦生監訳・浅田仁子訳)『こころを変えるNLP——神経言語プログラミング基本テクニックの実践』(春秋社、2007)255～280頁。高橋慶治『NLP——超心理コミュニケーション：神経言語プログラミング』(第二海援隊、1997)12～37頁。

<sup>21</sup> L・マイケル・ホール&ボビー・G・ボーデンハマー(ユール洋子訳)『NLPフレーム・チェンジ——視点が変わる〈リフレーミング〉7つの技術』(春秋社、2009)。

<sup>22</sup> ホール&ボーデンハマー・前掲注(21)93～110頁。

<sup>23</sup> ホール&ボーデンハマー・前掲注(21)111～116頁。

<sup>24</sup> ホール&ボーデンハマー・前掲注(21)117～132頁。

<sup>18</sup> リチャード・バンドラー&ジョン・グリーンダー(吉本武史=越川弘吉訳)『リフレーミング——心理的枠組の変換をもたらすもの』(星和書店、1988)。

<sup>19</sup> レビン小林・前掲注(17)72～75頁。

事前と事後のフレーミングは、時間を行き来するリフレームであり、出来事が起きる前と起きた後の状況に心を移動させることで、意味の構造を眺める技法である。事前フレーミングでは「この考えをあなたの心に置いたとき、その信念にどのような影響を与えますか？」と質問し、事後フレーミングでは「あの信念に関するこの考えを心に置いたとき、あなたの未来にどのように現れますか？」と質問する技法である<sup>25</sup>。

アウト・フレーミングは、高次のフレームや視点を持って、幅広い選択肢を提供し、帰納的思考が含まれる。一般に「その信念を心で包み込んで、別の新たな視点でそれを見ると、物事にどのように影響しますか？」と質問する技法である<sup>26</sup>。

類似フレーミングは類似している思考（仮説的推論：アブダクション）にシフトし、基本的には「そのことは置いておいて、あるお話を聞かせよう」という技法である<sup>27</sup>。

リフレーミングは、このように思った以上に奥深い内容があり、今後さらに研究を進めていきたい。

以下において、リフレーミングの実際について紹介してみたい。

#### (b) リフレーミングの実際

##### 〔具体例1〕

当事者：「私は派遣社員として働いています。正規雇用の社員たちから無視され、同じ仕事をしていながら、まるで他人扱いされます。こうした気持ち、調停委員さんにわかりますか。こうした侮辱に対して、法的措置を講じてもらいたいのです。」

調停委員〔リフレーミング〕：「あなたは職場内で孤立し、寂しい思いをされてこられたのですね。そして、裁判所の調停の場で解決策を模索したいのですね。」

当事者：「そうなのです。みんなからは、感情の浮き沈みが激しいと言われています。どうしたら、こうした怒りの気持ちから開放されるのか、私に

はわかりません。」

調停委員〔リフレーミング〕：「怒りの気分で居続けるのは、お辛いと拝察します。感情の浮き沈みが激しいということは、あなたが心豊かで、表情豊かであるということの裏返し表現です。この調停の場で、焦らずに解決策を模索して行きませんか？」

##### 〔具体例2〕

当事者：「私だって、追突したAさんに申し訳なく思っています。しかし、Aさんは何度も病院を変えて様々な検査・投薬を受け続け、その度に医療費は世間の常識を超える膨大な額に膨れ上がっているのです。」

調停委員〔リフレーミング〕：「申し訳ないと思っているお気持ちと、今後のAさんの出方を心配なさっているのですね。」

当事者：「周りからは、あなたは騙されやすいと言われ、裁判に発展するかもしれないとも言われ、とても不安です。」

調停委員〔リフレーミング〕：「騙されやすいというのは、あなたが純粋で人を信じられるという表現の裏返しだと思いますよ。この調停の場で、焦らずに解決策を模索して行きませんか？」

##### 〔具体例3〕

当事者：「ペットの犬が、トリミングのお店でアルバイト店員のミスで亡くなったのです。私たちは代替の犬や、慰謝料を求めているではありません。あの犬を返してほしいのです。」

調停委員〔リフレーミング〕：「ペットを家族同様に大切に思われていたのですね。そうしたお気持ちを察して欲しいのですね。」

当事者：「アルバイト店員が、たかが犬と言ったことに対しては、絶対に許せません。裁判になってもかまいません。」

調停委員〔リフレーミング〕：「アルバイト店員と経営者は、たかが犬と失言したことを心から反省しています。犬が家族同然だと彼らも思っているからこそ、そうした仕事をしていると思いませんか？」

当事者：「簡単に、ハイとは言えません。」

調停委員〔リフレーミング〕：「大切な犬が亡くなって、まだ心の傷が癒えてないと思いますが、相手方も今回のことで心から謝罪を申し出ており、こ

<sup>25</sup> ホール&ボーデンハマー・前掲注(21)133～157頁。

<sup>26</sup> ホール&ボーデンハマー・前掲注(21)159～194頁。

<sup>27</sup> ホール&ボーデンハマー・前掲注(21)195～205頁。

の調停の場で、焦らずに解決策を模索して行きませんか？」

### (3) 2つの質問法<sup>28</sup>

調停において実際に用いている質問法は、オープン・エンディッド・クエスチョン (Open-Ended Question)<sup>29</sup> とクローズド・エンディッド・クエスチョン (Closed-Ended Question) である。

オープン・エンディッド・クエスチョンはオープン・クエスチョン (Open Question) と呼ばれ、当事者が話したがないとき、質問をして口を開かせるようにするため、「はい」「いいえ」の答えができないような質問 (自由回答形式の質問) を行う調停技法である。このオープン・エンディッド・クエスチョンは、自由に当事者に話をさせるため、当事者に自由な発言の満足感を与える長所がある反面、調停委員にとっては、①答えを限定できず、②欲しい情報を得ることができず、③当事者の話が冗長だと時間の浪費感を抱かせるおそれがあるといった短所があるといわれている<sup>30</sup>。アンケート調査に目を転じると、オープン・エンディッド・クエスチョンは調査対象者が自由に回答でき、答えが一つとは限らない質問を言い、オープン・エンド型質問とも呼ばれる。

これに対して、クローズド・エンディッド・クエスチョンはクローズド・クエスチョン (Closed Question) と呼ばれ、YES・NO で答えられる質問 (選択回答形式の質問) を行う調停技法である。アンケート調査の場合、あらかじめ設定された回答項目の中から回答を選択する形式をクローズド・エンディッド・クエスチョンと言う。マーケット調査では、消費者の意見を重視している場合、オープン・エンディッド・クエスチョンをする場合が多いが、

調停技法においては、コミュニケーションスキルとしてオープン・エンディッド・クエスチョンとクローズド・エンディッド・クエスチョンの両方がうまく使い分けられている。

#### (a) オープン・エンディッド・クエスチョンの実際

〔具体例1〕

調停委員〔オープン・エンディッド・クエスチョン〕：「今日で調停がまとまらなかった場合、今後どうなさいますか？」

→こうした質問だと、当事者は「はい」「いいえ」で答えられない。

〔具体例2〕

調停委員〔オープン・エンディッド・クエスチョン〕：「双方の意見をお聞きした上で、調停委員会として公平に考えて提示した20万円について、あなたはどのようにお考えですか？」

→こうした質問だと、「はい」「いいえ」で答えられない。

〔具体例3〕

調停委員〔オープン・エンディッド・クエスチョン〕：「医療過誤と分かった時、あなたはどんなお気持ちでしたか？」

→当事者の考えや気持ちを話してもら場合も、こうした質問技法を行う。

#### (b) クローズド・エンディッド・クエスチョンの実際

〔具体例1〕

調停委員〔クローズド・エンディッド・クエスチョン〕：「今日で調停を終わらせたいのでしょうか？」

→こうした質問だと、調停委員側は当事者の意思をYES・NOで明確に把握でき、簡単な回答で片付いてしまうが、当事者の視線からみると、調停委員会の一方的な価値観で答えを誘導されているような傲慢さを感じさせ、不快感を覚えさせる危険性もあるので注意を要する。

〔具体例2〕

調停委員〔クローズド・エンディッド・クエスチョン〕：「調停委員会は20万円が妥当な金額と考えていますが、よろしいでしょうか？」

→こうした質問だと、「はい」「いいえ」で答えられるため、妥協点を見出しやすい。ただ、20万円という金額を押しつけられている不快感を当事者

<sup>28</sup> 飯田邦男『こころを読む実践家事調停学——当事者の納得にむけての戦略的調停〔改訂増補版〕』（民事法研究会、2008）61～63頁。

<sup>29</sup> レビン小林・前掲注(17)75・76頁。

<sup>30</sup> 飯田邦男『こころをつかむ臨床家事調停学——当事者の視点に立った家事調停の技法』（民事法研究会、2009）136・137頁。なお、斎藤清二『はじめての医療面接——コミュニケーション技法とその学び方』（医学書院、2000）には時間の関係で当たらなかったが、飯田氏はこの本から引用している。

に覚えさせる危険性がある。

〔具体例3〕

調停委員〔クローズド・エンディッド・クエスチョン〕：「もし調停不調で、裁判に移行したら、それでもよろしいでしょうか？」

→こうした質問だと、「はい」「いいえ」で答えられる。ただ、調停委員会が一方的に調停を不調に終わらせてしまうのではという傲慢さを感じ、不快感を覚えさせる危険性もあるであろう。

## 6 実践的技術

### (1) 実践的な質問法

午後から裁判所で始まる調停の場合は、条件さえ整えば時間的にそれほど制約を受けないが、午前中の調停の場合は、通常は10時（早くても通常9:30）から始まり、12時には終わる（13時になることもあるが、例外的）。そうすると、オープン・エンディッド・クエスチョンとクローズド・エンディッド・クエスチョンの2つの質問方法だけでは、当事者に事件の状況・経緯・今後の希望を詳しく、要領よく説明してもらうことは難しいと感じてきた。

そうした中で、家裁調査官の飯田氏の開発した実践的な調停技法<sup>31</sup>について紹介したい。こうした技術は、家裁調査官としての飯田氏オリジナルのものであるが、私も活用している調停技法の一つである。

#### (a) 枠づけした質問

「枠づけ」とは、飯田家裁調査官によれば、「方向づけ」の意味である。①焦点（話題）を絞り、②それを時間の推移と共に内容を説明させる聞き方（「いつ頃から」「どんなことから」）をすると、限られた時間内であっても、当事者から質問に沿った内容を聞きだすことができる。以下に述べる5W1H（Who, What, When, Where, Why, How）の質問話法とも「知の通底」する重要な部分があり、参考にする点が多いように思える。

#### (b) 横に広がる質問

飯田氏は、夫婦関係調整事件で夫の暴力が問題となった場合に、妻が「○月○日に夫からひどい暴力を振るわれた」と述べたとき、「ひどい」とはどういうことか、その暴力はどんなもので、それはどんな場合に発生し、また頻度はどうか、今までにも暴力行為はあったのか、言葉の暴力はあるのか、どうやって身を守ってきたのか等、夫の日常生活や行動傾向や性格を知るための「横に広がる質問」をしているとのことであるが、5W1Hの質問法と重なる部分があり示唆に富む調停技法である。

#### (c) 縦に広がる質問

飯田氏によれば、縦に広がる質問とは、過去に遡って聞いていく質問法である。先ほどのDV事件でいえば、結婚前にも暴力はあったか、最初の暴力はいつ頃で、どうやって暴力は振るわれ、ひどくなったのはいつからか、今までで一番ひどい暴力はいつ頃か、身を守ってきた経緯等を、過去に遡って聞いていくことで、状況を把握するのである。

こうした、横に広がる質問、縦に広がる質問を組み合わせながら話を聞いていくことで、問題点とその背景が立体的に浮かび上がり、よく理解できるとのことである。私は飯田氏の実践的な質問法を実践していく中で、以下の5W1Hの質問法との共通点に気づいたのであるが、以下において、5W1Hの質問法を紹介したい。

### (2) 5W1Hの質問話法（隠された情報や思いがけない心の奥を明らかにする超質問法）<sup>32</sup>

NLPには、メタモデルと呼ばれる「超質問法」がある。NLPが以下に紹介するメタモデルをつくり出す過程で、ノーム・チョムスキー（言語学者）の言語理論を援用したことは有名であるが、人が話す際に、頭の中で体験している事や感じていることをすべて言葉として表現している訳ではなく、人がたとえ多くの内容を情報として話していたとしても、そこには「省略」

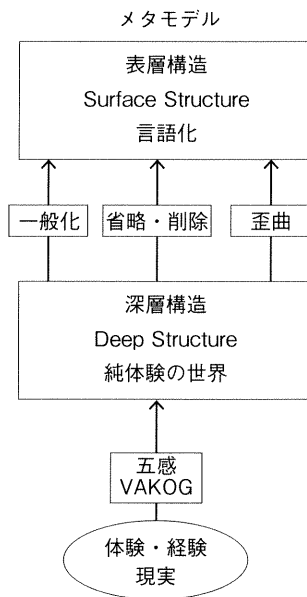
<sup>31</sup> 飯田・前掲注(30)137～143頁。

<sup>32</sup> ユール洋子著・Heart Centered NLP 監修『ベストな自分を創り出すNLP心理学——人間関係を劇的によくするコミュニケーション技術』（アスカ・エフ・プロダクツ、2007）72～79頁。



「一般化」「歪曲」という情報の加工処理が起きていることをメタモデルは教えている（すなわち、自分の体験を人は言語化する際に、円滑なコミュニケーションのため、脳が情報の「省略」「一般化」「歪曲」という加工を施す戦略を、進化の過程で獲得したというわけである）。したがって調停において、当事者が伝えたいと考えている隠れた意図を引き出すための質問話法が必要となる。ベテランの調停委員は、表層に現れた言葉や現れなかった言葉、文法的な誤りや不適切な論理に注意して、その部分を手がかりに真相の情報を探っていくわけである。

メタモデルにより、話者の脳内マップの情報量を増やすことで、話者はより豊かな世界モデルを抱ける。その結果、恐れ・制限・無能・自信のなさを感じている人を助けるツールとして有効である<sup>33</sup>。



山浦修明「脳と言語の秘密：メタモデル」<sup>34</sup>より引用

そのため、語られた文章の不確定または不足しているところに注意し（不足したところを発見したときがタイミング）、それを回復することで情報を収集し、より正確な現実を把握する。

### (3) メタモデルと呼ばれる質問法<sup>35</sup>

(a) 削除への対応（質問を通して不足している情報を収集する）

(ア) 単純な削除

If 「情報が不十分・欠如している」

Then 「具体的に何に関して？ どのようなところが？ 何について？

誰に対して？ と質問して足りない情報を引き出す」

〔具体例1〕

当事者：「私は満足していません」

調停委員：「具体的に何に関して、どのようなところに満足していないのですか？」

〔具体例2〕

当事者：「私は怒っています」

調停委員：「何について、誰に対して、あなたは怒っているのですか？」

(イ) 比較対照の削除

If 「評価の基準が欠如している」

Then 「誰の目から見て？ 何と比較して？ どこ／誰と比べて？ 何を基準にして？ と質問して比較対照や基準を明らかにする」

〔具体例1〕

当事者：「この製品は、他社の製品より信頼性に欠けると思うのだが」

調停委員：「他者のどの製品と比べてそう思われるのですか？」

〔具体例2〕

当事者：「この人物は、信頼ができないと思うのですけど」

調停委員：「何を基準にして信頼できないとおっしゃるのですか？」

<sup>33</sup> ユール・前掲注(32)79頁。

<sup>34</sup> <http://ameblo.jp/nlp-jp/entry-10526557903.html>

<sup>35</sup> ユール・前掲注(32)72～79頁。

(ウ) 指示詞の欠如

If 「代名詞が不明確である」

Then「具体的に誰が？ 具体的にどのようなことが？ と質問して具体的な言葉や句を明らかにする」

〔具体例〕

当事者：「あの連中にはそういう傾向があるのです」

調停委員：「具体的には誰が、どういった傾向があるのですか？」

(エ) 不特定動詞

If 「どのように、いつ、どこでなど、具体性が省かれている動詞が用いられている」

Then「具体的な体験の内容・有様についての情報を引き出すために質問する」

〔具体例 1〕

当事者：「あのお店は、お客の気持ちをもっと気遣うべきだ」

調停委員：「具体的にはどのようにして気遣えばよいのですか？」

〔具体例 2〕

当事者：「今回の件で、わが社の商品の価値が損なわれたのです」

調停委員：「具体的に何が起きたのですか？ そして、どのような状態なのですか？」

(オ) 断 定

If 「判断する人物・基準が不明である」

Then「誰がそういつているの？ 具体的な点は？ と質問して具体的な人物・基準を明らかにするために質問する」

〔具体例 1〕

当事者：「A 社のこの製品は明らかに品質が悪いと言われているよ」

調停委員：「誰がそう言っているのですか？」

〔具体例 2〕

当事者：「A 社の建てたマンションは、どう見ても流行の先端に行くものではない」

調停委員：「そうお考えになる具体的な判断基準は何なのですか？」

(b) 歪曲（質問を通して、意味論的に不適格・不十分な部分を修正する）

(ア) 名 詞 化

If 「動詞が名詞化されていることで、行動内容や過程が不明確である」

Then「具体的には？ どのように？ と行動内容や過程を具体化するため質問する」

〔具体例〕

当事者：「今後の事後対応は任せて下さい」

調停委員：「具体的に何を、どのようになさるのですか？」

(イ) 因 果 関 係

If 「ある特定の刺激がある特定の感情を引き起こす。X だと Y になる」

Then「いつでもそうなるのか？ 具体的にどのように？ と、X でも Y にならない、反応の選択肢を開拓する」

〔具体例〕

当事者：「あの外科医が来ると、チーム医療の士気が下がるのですよ」

調停委員：「具体的にその外科医のどんなところが、どのようにチームワークを乱すのですか？」

(ウ) 読 心 術

If 「話者が他者の考え・感情を知っていると思い込んでいる」

Then「思い込んでいる根拠・前提は何かを明らかにするため質問する」

〔具体例〕

当事者：「私の上司は私が頼りないと感じているように思います」

調停委員：「どうしてそれが分かるのですか？ また、上司のどんなところが、あなたにそう感じさせているのですか？」

(エ) 等価の複合概念

If 「X ならば必ず同じ結果 Y になると話者が話す」

Then「いつでもそうなるのか？ 誰についてもそう言えるのか？ 具体的にどのようにそうなるのか？ というように質問して、X が必ずしも Y にはならない他の可能性を探る」

〔具体例〕

当事者：「ベテランの職人さんが定年退職したら、必ず会社の営業利益が

落ちるんだよ」

調停委員 A：「いつでもそうなるのですか？」

調停委員 B：「具体的に、どのようにそうなるのですか？」

(オ) 前提

If 「話者が暗に信じていることを根拠にして想定している」

Then 「どの位？ どこが？ という質問をして、暗に信じていることに目を向けさせる」

〔具体例〕

当事者：「もっと営業努力してみたらどうだろうか」

調停委員 A：「あなたは営業努力をしていないと思っているのですか？」

調停委員 B：「どれくらい営業努力すればよいのですか？」

(c) 一般化（質問を通して、話者の世界観の制限を解き豊かにする）

(ア) 全称限定詞

If 「話者の話には、例外や選択肢が除外されている」

Then 「例外や選択肢の可能性に目を向けさせるため質問する」

〔具体例〕

当事者：「この会社は、40 歳以上の人から順に派遣切りをしているんです」

調停委員：「40 歳以上の派遣社員の方でも、派遣切りをされていない人は見当たりませんか？」

(イ) 必要性の叙法助動詞

If 「しなければならない、すべきでない、といったように特定の行動が要求され、他に選択の余地がなく強制されている」

Then 「そうしないとどうなるか？ そうすればどうなるか？ と質問して選択肢の可能性に目を向けさせ、強制的呪縛を解く」

〔具体例〕

当事者：「社員が、社長である私にプランのことで口を出すべきではないよ」

調停委員：「もし全員がイエスマンとしたら、あなたの会社はどうなりますか？」

(ウ) 可能性の叙法助動詞

If 「話者が特定の行動の能力・可能性を制限している」

Then 「なぜ能力・可能性を制限するのか質問し、または能力・可能性を選択した未来に目を向けさせる」

〔具体例〕

当事者：「今となっては、新しい事業を展開するのは不可能だよ」

調停委員 A：「今からでも新規事業をやってみたら、どうなりますか？」

調停委員 B：「何が、その行動を引き止めているのですか？」

(エ) 前提

If 「暗に信じていることを根拠に想定している」

Then 「暗に信じていることに目を向ける」

〔具体例〕

当事者：「彼はこの会社で同じ派閥じゃないから、この種の仕事は引き受けてくれないよ」

調停委員：「派閥は別でも、同期に入社したとお聞きしましたが、それでも引き受けてくれる可能性はないのですか？」

#### (4) 可能性を拓げるための「質問の4つのタイプ」

以上、メタモデルと呼ばれる質問法について考察してきたが、これ以外によれば、我々は「質問」をすることで、相手に気づきを与え、可能性を開くことができると指摘されている<sup>36</sup>。そして、我々は毎瞬、数十億の感覚データからいくつかを選択して感じ取り、それを「言語化」し「ラベル化」して意識に格納し、そのときすでに歪曲・削除という一般化は「自動的に」行われているとのことである。

ホールによれば、我々は「意味」によって、「注意」をどこに向けるかを指示する。意味が「思考」を作り、思考が「振る舞い」を方向づけるわけだ。特に教えられるのは、ひとは信念／観念を捨てることはできないが、再組織

<sup>36</sup> クリスティーナ・ホール（大空夢湧子訳・喜多見龍一編）『クリスティーナ・ホール博士の言葉を変えると、人生が変わる——NLPの言葉の使い方』（VOICE, 2008）20頁。

化することはできるということである。

可能性を拡げるための質問の4つのタイプについて、ホールによれば独立型と依存型に分類されている。

独立型には、①前提を含む質問 (Conversational Postulates) と②修辞疑問 (Rhetorical Question) がある。前提を含む質問は、はい・いいえで答えられる質問だが、その質問の中に前提を含んでいるものである。前提を含む質問の例として「あなたは、折にふれて、別のやり方で可能性を拡げていくことに興味がありますか？」という質問の中には、「あなたは今までとは別のやり方で、あなたの潜在的に持っている可能性を拡げていく」という前提が含まれている<sup>37</sup>。修辞疑問は、はい・いいえでは答えられない質問形式であるが、その例として「新しい方法でリソースを探求することに、どのくらい興味がありますか？」という質問には「あなたは、新しい方法でリソースを探求する」という前提が含まれており、この質問に答えるため、その前提に意識を向けざるを得ない<sup>38</sup>。

依存型には、③埋め込まれた質問 (Embedded Question) と④付加疑問 (Tag Question) がある。埋め込まれた質問とは、必ずしも質問形式でない場合もあり、具体例として「私は自分に聞いているんですが、あなたが今までどのくらい学んでいらしたのか、お気づきになっているのかなあ、と」が挙げられているが、質問者が聞き手に質問しているわけではないにしても、それを聞いた人はそこに意識を向けざるを得ない<sup>39</sup>。付加疑問は、「あなたは気づいていますよね？」の「ね？」の前の部分を前提として強化する働きがあるが、それ自体では存在できないので依存的な形である<sup>40</sup>。

### (5) 解決を志向するアプローチ

解決志向のアプローチは、SFA (Solution-Focused Approach) として心理学の領域では最先端のアプローチである。これは、解決に焦点を当てるアプ

ローチである。興味深いのは、SFA はコンピュータでいうとウィンドウズのようなオペレーティングシステム (OS) にあたり、そこに様々なソフト (技法) が組み込まれているという見方である<sup>41</sup>。

#### (a) 解決志向のアプローチの基本的な考え方

中心哲学—3つのルールとは、①「もしうまく行っているのなら、変えようとするな」、②「もし一度やって、うまく行ったのなら、またそれをせよ」、③「もしうまく行っていないのであれば、(なんでもよいから) 違うことをせよ」という考え方である<sup>42</sup>。

さらに、4つの<発想の前提>として、①「変化は絶えず起こっており、そして必然である」、②「小さな変化は、大きな変化を生み出す」、③「解決について知るほうが、問題と原因を把握することよりも有用である」、④「クライアントは、彼らの問題解決のためのリソース (資源・資質) を持っている。クライアントが、(彼らの) 解決のエキスパートである」というものである<sup>43</sup>。

#### (b) 解決志向のための5つのステップ

SFA では、面接を全部で5つのステップで考える。筆者は、以下の中でコーピング・クエスチョン (Coping Question) の技法を用いているが、それに関しては後述したい。

#### (ア) ステップ1: クライアント——セラピスト関係の査定<sup>44</sup>

クライアントとセラピストの関係は3つあると森=黒沢は述べているが、以下において、クライアントを当事者に、セラピストを調停委員と置き換えて読んでいただきたい。

3種類の第1はビジター・タイプの関係である。ビジター・タイプの関係では、①ほめる・ねぎらう、②相談に打ち興じる、③帰す「また顔を出してください」という対応をして、決してセラピストから問題提起をしないこと

41 森俊夫=黒沢幸子『〈森・黒沢のワークショップで学ぶ〉解決志向ブリーフセラピー』(ほんの森出版, 2002) 18・19頁。

42 森=黒沢・前掲注(41)22～26頁。

43 森=黒沢・前掲注(41)26～61頁。

44 森=黒沢・前掲注(41)71頁。

37 ホール・前掲注(36)213頁。

38 ホール・前掲注(36)223頁。

39 ホール・前掲注(36)225頁。

40 ホール・前掲注(36)229頁。

が大切と言われている。

第2はコンプレイナント・タイプ（不平不満タイプ）である。不平不満タイプでは、①ほめる・ねぎらう、②観察者をほめる、③他者・状況の「例外」探しの観察課題（「もっとこんなことが起こってくれたらいいのになあ」）を出すといった対応を行う。

第3はカスタマー・タイプ（顧客）の関係である。カスタマー・タイプ（顧客）の関係では、①ほめる・ねぎらう、②各ステップを踏みながら、③行動課題を出すという対応を行う。

#### （イ）ステップ2：ゴールについての話し合い

「ゴールについての話し合い」に入る扉の言葉として、未来の方向に話を持って行き、ゴールをはっきりさせる。例えば、「どうなりたいのですか？」といった言葉がそうである<sup>45</sup>。

良いゴールのための3つの条件として森＝黒沢は、①「大きなものではなく、小さなものであること」、②「抽象的なものではなく、具体的な、できれば行動の形で記述されていること」、③「否定的ではなく、肯定的に語られていること」を挙げている<sup>46</sup>。

ゴール・解決像・未来時間イメージの3つのレベルとして森＝黒沢は、①義務・必要、②希望・夢・願望、③必然的進行（当然そうなる。そうなっている）を挙げている<sup>47</sup>。

#### （ウ）ステップ3：解決に向けての有効な質問

解決に向けての有効な質問として、森＝黒沢は①ミラクル・クエスチョン、②「例外」探しの質問、③スケーリング・クエスチョン、④治療前変化を見つめる質問、⑤コーピング・クエスチョンの5つを挙げているが<sup>48</sup>、ここでは筆者も調停実務で用いているコーピング・クエスチョンの実際について述べてみたい。

コーピング・クエスチョン（Coping Question）とは、当事者を囲む状況が

悲惨なほど大変な時や、当事者自身が死にたいくらいの気持ちを抱き続けている時など、ポジティブな面を引き出していくのが困難だと調停委員が感じる時に質問する。コーピング・クエスチョンの前提には、当事者を囲む状況が悲惨だということに調停委員が共感し、受け止めた上で、根気よくコンプリメントを入れていくことが望まれる。そして、当事者にフィードバックすることで、当事者の力を信じ、当事者の持っているリソース（資源・資質）に、どれだけ当事者自身が気づけるかということを調停委員がお手伝いする。別名、サバイバル・クエスチョンとも呼ばれる。

#### 〔具体例〕

当事者：「友人の連帯保証人になったせいで、過酷きわまる借金返済に追われ、何度死のうと思ったことか分かりません」

調停委員：「そんな大変な状況の中で、よく今日まで投げ出さずにやってこられましたね。一体どうやって対処してこられたのか教えてくださいませんか？」

#### （エ）ステップ4：介入<sup>49</sup>

森＝黒沢は、介入のステップとして、①コンプリメント（ほめたり、労をねぎらうことで当事者を勇気づける）、②ブリッジ（困っていることと、解決に向けての課題の間に橋を架ける作業）、③観察課題（「こういうことがもっと続いてくれたら、こういうことがもっと起こってくれたらいいのになあと思われる出来事を、よく観察して、次回報告してください」というもの）、④ドゥー・モア（Do More）課題（「それいいですね、もっとやりましょう＝Do More」は、ものの考え方や価値観レベルの話であれば、クライアントの枠組み〔フレーム〕を優先して行う）、⑤予想課題（偶発的例外だけが見つかった場合に用いる技法）、⑥プリテンド・ミラクル・ハブンド（「奇跡が起こったかのごとく振る舞う課題」）、⑦ドゥー・サムシング・ディファレント（「何か違ったことをしなさい」ということで膠着状態を脱するために用いる技法）を挙げているが、上から目線ではなく、徹底して当事者の視線に立ったこうした技法は、調停実務にも応用可能な有益な技法と考える。

<sup>45</sup> 森＝黒沢・前掲注(41)90～92頁。

<sup>46</sup> 森＝黒沢・前掲注(41)96頁。

<sup>47</sup> 森＝黒沢・前掲注(41)103頁。

<sup>48</sup> 森＝黒沢・前掲注(41)110～153頁。

<sup>49</sup> 森＝黒沢・前掲注(41)153～178頁。

## (オ) ステップ5: ゴール・メンテナンス

2回目以降の面接で、「この間に、ちょっとでも良くなったことは何ですか?」とゴールに到達したと感じられるまで、毎回ゴールの確認をして解決に向けて有効な質問して行くと、森＝黒沢は述べている。

## 7 おわりに

現在主流となっている調停理論は、利害に基づいた、または問題解決のアプローチに基づいたものである。しかし最近、対立ではなく、理解、敬意、共同の物語を基盤とする人間関係の発展に注意を向けさせ、対立関係の中で自分自身を見つめている視点を変化させるようなアプローチ（ナラティブ・アプローチ）が脚光を浴びてきている<sup>50</sup>。今回は、詳しくは取り上げることができなかったが、同意に基づく解決ではなく、関係性の変化を生み出すことを調停の最も重要な仕事として優先させるアプローチ<sup>51</sup>に今後注目して行きたい。

裁判では、判例という形でデータが集積され公開されている。しかし、調停では一般にはデータは非公開の原則に阻まれ集積・公開されていない。調停手続は前述したように、さらに洗練されたものへと進化していかなければならないであろう。そうした意味でも、調停技法を工学的手法で解析する取り組みが国内外で脚光を浴びている<sup>52</sup>。筆者は長年、地方裁判所ならびに簡易裁判所民事調停委員を務め（現在も担当）、各種の調停事例を数多くこなしてきたが、2011年4月から東京工業大学大学院（博士後期）に在籍し、知能

システム科学の立場から「事例を利用した調停者支援システム」研究を行っている。裁判所のデータは非公開のため安易に利用できないが、研究仲間の協力を得て集積してきたデータを研究・教育用に、個人情報をも最大限配慮して修正・加工した上で、知能システム科学の立場から解析し、①調停現場の実用に耐えうる支援システム、さらに②法学教育（学部・大学院）にも役立つ支援システムの開発を行っているが、こうした試みが、調停教育の発展の一助になれば望外の喜びである。

〔追記〕 名古屋大学大学院で親身になってご指導いただき、今日に至るまで、学問的にも個人的にも大いに励まし導いていただいている恩師の加賀山茂先生に心から御礼申し上げます。私が尊敬してやまない加賀山先生のますますのご健勝をお祈りし、謹んで本稿を捧げさせていただきたいと思います。

<sup>50</sup> ジョン・ウィンズレイド&ジェラルド・モンク（国重浩一＝バーナード紫訳）『ナラティブ・メディエーション——調停・仲裁・対立解決への新しいアプローチ』（北大路書房、2010）。

<sup>51</sup> ウィンズレイド&モンク・前掲注(50)232頁。

<sup>52</sup> ①「サイバー ADR システムの開発」（課題番号 14580445）平成 14～16 年度科研費（基盤研究 C2）研究成果報告書（研究代表：東工大〔院〕教授・新田克己）や、②「事例を用いた ADR 教育支援システムの開発」（課題番号 17500087）平成 17～18 年度科研費（基盤研究 C）研究成果報告書（研究代表：東工大〔院〕教授・新田克己）による最先端の研究が東京工業大学でなされている。