

「変化への柔軟な対応を目指す調停技法」

朝日大学法学部教授 平田 勇人

目次

- 一 はじめに（日本語）
- 二 中国の格言に見るリフレーミング（日本語）
- 三 中日民事訴訟法制度国際検討会報告（中国語）
- 四 おわりに
- 参考文献（中国語）

一 はじめに

「中日民事訴訟法制度国際検討会」が2014年12月3日～4日に華東政法大学（中国上海）で開催され、本検討会の主催者の華東政法大学日本法研究センターから講演の依頼があり、平田は国際会議のテーマ「民事調停技法についての国際比較」について学会発表した。本学会では、中国語訳（平田勇人（著）、闕鳳華（訳）、李偉群（監訳））の講演資料を中心にして、日本の調停技法について中国語の通訳を交えて解説し、その後、多数の法律学者、弁護士等から質問を受け、それに対して中国語の通訳を通して応答する形で行われ、実りある国際会議となった。

中国語訳の講演資料は、松浦好治・松川正毅・千葉恵美子編『加賀山茂先生還暦記念 市民法の新たな挑戦』（信山社、2013）に掲載された論文、平田勇人「当事者の視点に立った調停技法」（65～91頁所収）

「変化への柔軟な対応を目指す調停技法」

を、闕鳳華氏が中国語に翻訳し、華東政法大学の李偉群教授が監訳したものである。今回、朝日法学に掲載するに当たり、講演資料で中国語に翻訳されていなかった脚注ならびに参考文献等を曹星教授（元、朝日大学教授。現在、北京外国語大学教授）にも監訳していただいた。

二 中国の格言に見るリフレーミング

講演資料以外に、当日報告した内容をここで述べてみたい。民事調停技法の一つであるリフレーミングは、中国の「人間万事塞翁が馬」（出典【淮南子・人間訓】）という格言に見ることが出来る。

近塞上之人，有善術者。馬無故亡而入胡。人皆弔之。其父曰，此何遽不為福乎。居數月，其馬將胡駿馬而歸。人皆賀之。其父曰，此何遽不為禍乎。家富良馬。其子好騎，墜而折其髀。人皆弔之。其父曰，此何遽不為福乎。居一年，胡人大入塞。丁壯者引弦而戰。近塞之人，死者十九。此獨以跛之故，父子相保。故福之為禍，禍之為福，化不可極，深不可測也。

この格言は「昔、中国北方の塞^{とりで}近くに住む占いの上手な老人（塞翁^{さいおう}）の馬が胡の地方に逃げ込み、人々がそのことを気の毒がると、老人は「そのうちに福が来る」と言った。やがて、その馬は胡の駿馬を連れて戻ってきたのである。人々がこのことを祝うと、今度は「これは不幸の元になるだろう」と老人は言った。すると胡の馬に乗った老人の息子が落馬して足の骨を折ってしまった。人々がそれを気の毒に思っで見舞うと、老人は「これが幸福の基になるだろう」と言った。一年後、胡の軍隊が攻め込んできて戦争となり若者たちはほとんど戦死したのだった。ところが足を骨折した老人の息子は、兵役免除されていたため、戦死の難から逃れたという故事に基づく。

この話は前述の淮南子^{えなんじ}の人間訓に書かれている。この書物は、漢の

劉邦りゅうほうの孫わいなんの淮南王りゅうあん・劉安りゅうあんによって編纂された中国の古い書物であるが、学会発表後の質疑応答の際に、中国の弁護士や法律家から、この格言はその後、元の僧、熙晦きかい機が『淮南子』人間訓の逸話を基にして詠った漢詩「人間万事塞翁が馬じんかんばんじさいおううま、推枕軒すいちんけんの中なか、雨を聴きて眠る」にも登場するとの説明を受けた。その弁護士によると、「人間万事塞翁馬」は人間の禍福は変転し定まらないものを意味し、「推枕軒（晦機の居室のこと）中聴雨眠」とはすべてを受け入れて平然と寝ている様を意味するとのことである。さらに懇親会の席上、『淮南子』の本意は「人間訓」の冒頭の一節に「それ禍の来たるや、人自らこれを生ず。福の来たるや、人自らこれを生ず」とあり、「偶然と思えることも、実は人間が自ら招くものである」と教えられた。

リフレーミングは単にネガティブな発想をポジティブな発想に転換する技術ではなく、むしろ、運不運に一喜一憂せず、様々な出来事があるがままに受け入れるしかないという鷹揚おうような発想であることを再認識した。この格言の根底にあるリフレーミングの考え方は、幸福な時にも舞い上がらず、不幸な時にも投げやりにならず、しなやかに発想を転換する強さを生み出すものではないかということで大いに話が盛り上がった。

城塞に住む老人の馬がもたらした運命は、福から禍へ、そして禍から福へと、予測のできない変化をもたらしたが、こうした「変化に柔軟に対応する技術」こそがリフレーミングの本質にあるのではないかというのが、私の国際会議で最も伝えたかったメッセージである。以下（三章）において、国際会議で用いた原稿を、曹星教授によって手直した中国語の翻訳文を掲載したい。

三 中日民事訴訟法制度国際検討会報告

加賀山茂先生六十周年記念论文集《市民法的新挑战》（信山社出版、2013）65～91頁。

从当事人角度出发的调解技术

朝日大学法学研究科教授·平田勇人（著）

阙鳳華（译）李偉群 = 曹星（校）

1 引言

笔者为了将法院的民事调解实务实际运用于法学教育和研究做出了多年的努力¹。在这个过程中，笔者深刻体会到站在当事人角度上的调解十分重要。

过去的半个多世纪，在日本的司法界，与对于积极推行仲裁意见占了大多数相比，对于调解持怀疑的意见反倒更多。就如小岛教授所指出的那样，可以说调解与法律存在一定的距离是其根本原因²。他提到“草率调解”（对于争议点不经整理和事实认定，调解委员就让当事人作出适当的妥协），“折中调解”“和”的价值，甚至表现出调解与社会的封建思想或者非民主的风气有关联的疑问，也担心调解中存在无视法律和抑制权利主张的危险³。曾经从调解委员会的前辈那里听说，“日本自古以来“和”的价值观，是社会默认的基本常识，日本人厌恶破坏“和”的事情，破坏“和”的人将被视为没有协调性的人，被社会和组织所排斥。正因为如此，要注意不要形成难以反驳调解委员会决定的气氛⁴。”如果背离法律⁵而过度重视协调，将孕育出某种危险性，它会使法律的原则遭到忽视，使判断基准失去统一性，形成一种不能提反对意见的氛围，从而把据理力争的人视为没有协调性的人。当然，过分强调重视法律，忽视社会现实，形式地，机械地套用法律条文是没有意义的。

作为ADR（非诉讼纠纷解决程序）的优点，可以列举出：①简单的申请手续，②低成本，③迅速性，④基于双方合意的解决，⑤非公开性，⑥灵活性，⑦专业性，⑧也能现实的处理有关国际跨境交易的纠纷，⑨未来指向型（可选择考虑到双方当事人未来关系的解决方案）等等。但是，诉讼也通过制度改革，在③迅速性，⑦专业性上向ADR靠拢，今后，在

诉讼和 ADR 之间建立起来的相互切磋琢磨，取长补短的关系，能够提高解决纠纷的服务质量。而且，不仅是法院的调解，民间的 ADR 也开始受到关注。⁶

在日常的调解业务中，站在“当事人的角度”的调解逐渐受到重视。本文将对其应有的状态和为此采用的手法进行考察。⁷

2 民事调解的种类

调解的形式，一般可以列举出以下 3 类。①评价型调解，是指具有专业知识的调解人强行介入结论，以法律评价为背景引导双方达成合意的过程，这是传统型的调解。②要求妥协型调解，是指在互让的名义下，折中当事人的主张，使当事人双方的利益取得适当的平衡。③协助自主交涉型调解（对话促进型调解，促进型调解），调解人在此类调解中的作用是帮助当事人进行自主的交涉，促使双方对话。⁸

关于调解的形式，在理论和手法两个方面上都出现了新的动向，尤其是受美国调解制度的影响，形成了形形色色的提案。日本的司法调解，虽然此前评价型的色彩较浓，但是事实上，针对权威性的强加于人和无原则的妥协等缺点，正在积极地加以改进。⁹针对评价型调解的缺点提出批评和怀疑，开发出以促进当事人之间交流为基调的调整方法，使评价型调解和协助自主交涉型调解之间的界限处于不断的变化之中。¹⁰

但是，这并不否定评价型调解的存在意义，调解人应认真地听取纠纷当事人诉说案情，慎重地审查客观资料，以法律基准为基础，在证明时充分考虑释明度很低的事项，提出具有一定调整幅度的调解方案，尽量准备符合当事人需求的选项。正如小岛教授所指出的，对于评价型调解的需求，尤其在大都市以外的地方还很大，即使在大都市内也正在产生新型的需求。¹¹与民间调解相比，希望进行评价型调解的当事人在司法调解中所占的比例更高。¹²相较而言，自主交涉援助型调解在民间组织中的需求较高，在该类型的调解中以当事人之间的交涉为主。¹³充实 ADR 的功能，使其便于利用，国民就能从各种各样的纠纷解决手段当中选择最合适的手

段，而国民的满意度也将因此得到提高。

3 当事人对于纠纷的态度

①“回避”，指的是关系性重视（小）·自己利益重视（小），是一种逃避纠纷的态度。由于自己和对方均无所得，故此不是当事人所希望的状态。②“顺从对方”，是指关系性重视（大）·自己利益重视（小），是一种于对方有利益，却放弃己方利益的态度，这也不是当事人所希望的。③“竞争”，则是指关系性重视（小）·自己利益重视（大），双方互相竞争。④“妥协”，指的是关系性重视（中）·自己利益重视（中），是在双方当事人的利益之间取得适当的平衡的想法，双方都不会满意。⑤“协调”，是指关系性重视（大）·自己利益重视（大），既重视己方利益也重视对方利益的想法（双赢的关系）。在自主交涉援助型调解中，就是以这种协调性的解决为目标的。¹⁴

自主交涉援助型调解并不是要朝着“回避”“妥协”“顺从对方”的方向去说服当事人，而是在互让的名义下，双方当事人重视各自的利益，并且找到双方都满意的解决方法。

4 调解实务中的同席方式和交互方式

同席方式的做法是，双方当事人对面而坐，调解委员居中调解的对话方式。而交互方式则是一个一个地交替着叫纠纷当事人来谈话的方式。在日本，以法院调解为代表，基本上ADR都采用交互方式，这和以对席型为主的美国形成鲜明的对照。但是，最近在家庭调解中，让双方对席而坐开展对话的同席方式（对席方式）受到人们的关注。¹⁵

交互方式的优点在于：①能够听到当事人的真心话；②为解决纠纷，在调解委员主导下进行，容易操作并且效率高；③容易尽快解决；④即使是情绪对立过度激烈，有时甚至可能出现暴力的案件也容易控制。相反，也有人认为交互方式存在如下缺点：①信息集中在调解委员那里，由其垄断，可能会因片面的信息形成主观心证；②当事人不知道对方向调解委员

说了什么，容易疑心生暗鬼；③有时当事人必须说服调解人，有时调解人非得说服当事人不行；④从公正，避免预测和偏见的角度看存在问题。

同席方式的优点有：①通过对话相互理解并促进解决，是达到真正合意的途径。②因为面对面的缘故，谎言和夸大的信息变得可控。③能获得对错误理解和过度夸大的解释进行修正的机会。④欧美国家重视公正性和中立性，倾向于同席调解。但是，同席方式的缺点是：①同席的双方当事人情绪激动而吵架，导致对话无法进行；②由于双方互不示弱，故作声势，无法使其表露真意；③同席方式不仅受到当事人之间力量关系的左右，而且对沉默寡言和不善言辞的人不利，反造成不公平；④出现过难以忍受 DV（家庭暴力）的妻子，对与丈夫同席感到十分不安，以致极度讨厌同席方式的情况。

笔者认为，在向当事人听取情况时是交互方式好还是同席方式好，会因情况的不同而出现较大的差异，因此目前不好做出统一的结论，最好是在 ADR 的经验中去加深思索¹⁶。

5 基本的调解技术

(1) 变换措辞 (Paraphrasing)

所谓变换措辞，就是倾听对方的发言，总结要点，在不改变发言原意的前提下，用一种通俗易懂的说法表述出来。变换措辞的目的在于由调解委员和当事人自己确认说话者在说什么。当事人听完变换措辞的话之后，要确认与自己说过的话的原意是否一致。还有一个目的是调解委员用来确认自己的理解是否正确。

这种调解技术恰如外语的翻译工作，如果可以用电脑对变换措辞机械地进行翻译，那么电脑作为调解辅助工具的功能就会增加，能够发挥更大的作用。就像职业的翻译和专利事务所为了节省翻译时间和人员费用而将翻译软件灵活地应用于工作中那样，调解教育等领域应该也能通过灵活地运用电脑来提高效果。

(a) 变换措辞的原则¹⁷

听→去除语句菱角→复述，顺着这几个阶段安抚当事人激动的情绪，可以在不经意间确认当事人的发言内容，给予当事人以满足感从而建立起信赖关系。

如果对听→除语句菱角→复述这种程序加以更加详细的分析，那么①调解委员仔细听取当事人的述说，去掉具有攻击性的表达，把要点说给当事人听，②调解委员和当事人确认被变换措辞后的话是否正确，③如果正确，那么调解委员催促当事人继续讲，④如果变换措辞后的表述不正确，则请求当事人再讲一次，⑤调解委员不可以考虑自己接下来应该说什么或是当事人接下来会说什么。

另外，变换措辞有以下三个基本原则：

(ア) 除去语句菱角（攻击性的表达）

(イ) 尽量把特定的名称转换成一般的语句

(ウ) 把情绪化的表达转换成客观的表达

老练的调解委员会运用这样的调解技术来倾听。

(b) 变换措辞的实况

【具体事例1】

当事人：“我的车被A追尾了，我提醒A以后，A不但没有道歉反而瞪了我一眼。我非常生气，问他眼睛往哪儿看呢，他却说会交给保险公司处理，随你便啦。”

调解委员（变换措辞）：“也就是说，由于汽车追尾事故而互相表现出不愉快的态度，导致矛盾激化。”

【具体事例2】

当事人：“隔壁邻居B捡回来旧轮胎等垃圾堆在那里，我多次要求他把垃圾清理掉，他都不做。我担心从邻居传来恶臭或是引发火灾，毕竟人的忍耐也是有限度的。为此还曾向市政府相关部门反映过，但仍然没有改善。”

调解委员（变换措辞）：“我理解您因为与邻居B的纠纷而发怒。请您

把事情的原委讲得再稍微详细一些。”

【具体事例 3】

当事人：“隔壁的 C 故意把基石搭建在从我家的庭墙向外就能看到的地方，我要求他挪开基石，他却固执地认为在他所有的土地上做什么是他的自由。”

调解委员（变换措辞）：“他用所有权做挡箭牌，刻意把基石建得那么显眼，我理解您的心情。今天您应该是希望一起商量出解决的办法吧。”

【具体事例 4】

当事人：“这次又是 D 没有按照订货的要求交货。D 明显是违约。我已经不想再听 D 的辩解。”

调解委员（变换措辞）：“您是因为 D 没有按照订货的要求交货而焦灼不安吧。这样的事情以前也有发生，您认为 D 违约，已经无法接受 D 不能按照订货要求交货的理由了，是吗？”

当事人：“是的。我想解除合同并要求赔偿损失。”

调解委员（变换措辞）：“您是认为，您有权要求赔偿损失，并且应当解除合同吗？”

18
(2) 心理框架的变换 (Reframing)

这是一种经常使用的手段，为了能让当事人更积极地把握情况，由调解委员来变换表达方式，改变语言的结构以及情节结构和顺序的一种调解技术。

调解委员首先要受教于前辈调解委员，必须认真听当事人的诉说。调解委员在倾听当事人诉说的过程中，理解当事人想要传达的意思，不能单从表面去理解当事人的不满和愤怒，而是要考虑当事人为什么会讲负面的话语。在这些分析的基础上，为了将否定的表达转化成肯定的表达，把听到的情况加以总结，并通过总结，将之转换为明确的，正面的，协调性的表达放置后再复述给当事人。这种调解技术就是“心理框架的变换。”

(a) 心理框架的变换原则

心理框架的变换有以下 4 个步骤。也就是说，为了使调解委员能认真听取当事人的发言，正确理解当事人想要传达的真实意思并将之转换成正面的协调的表达方式，要通过听→理解→总结→复述这 4 个阶段进行心理框架的变换。¹⁹

虽然在把握当事人发言的真意（话语的深意），把否定的发言转换为肯定的发言时要考虑各种各样的因素，但是通过灵活运用大量的调解案例，并将否定的语言转换成肯定的语言，也就是说通过安装一个“心理框架变换辞典”，用电脑来进行心理框架的变换，这也是利用电脑进行辅助调解的可能性之一。

事实上心理框架的变换不仅仅是调解，在商务，教育，医疗等各种各样的领域也引起了关注，和 NLP（Neuro Linguistic Programming：神经语言程序学）²⁰也有关联。比如根据 L.Michael Hall 和 Bobby G.Bodenhamer 的说法，心理框架的变换技术形成如下体系²¹。所谓七种技术有：①解体框架（Deframing），②内容框架（Content Reframing），③对抗框架（Counter-Framing），④事前和事后的框架（Pre-Framing, Post-Framing），⑤跳出框架（Outframing），⑥类似框架（Analogous Framing），⑦其他框架。

解体框架，是使交流内容具体化，详细化，将框架拆解，包含演绎性的思考。²²

内容框架，是通过指出“那不是 A 的意思，而是 B 的意思”，将意思的结合在平行方向上进行替换的技术。²³

对抗框架，是向当事人提出“如果这种想法用在你自己身上的话，你的想法会发生什么变化？”的问题，能使当事人在内心能够做出此类思考的技术。²⁴

事前和事后的框架，是指变换时间的框架，通过让心态转移到事情发生前和发生后，来观察意思构造的技术。在事前的框架中提出“如果把这种想法放在你心里，将会对原来的信念产生怎么样的影响呢？”的问题；而在事后的框架中则提出“把与那种信念有关的这种想法放在内心时，将

如何展现在你的未来之中？”的问题。²⁵

跳出框架，是具有更高层次的框架和视角，提供更多的选择，包含归纳性思考。一般会提出“将那种信念深置于内心，再从另外的新的角度看待它时，对事情会有怎样的影响呢？”的问题。²⁶

类似框架是转向为类似的想法（假设性的推论：假说），基本来说就是“暂且把那件事放在一边，听一听某件事吧”的技术。²⁷

心理框架的变换具有超乎想象的深奥的内容，希望今后能进一步研究。

以下，是介绍心理框架变换的实际运用。

(b) 心理框架变换的实况

【具体事例 1】

当事人：“我是一名派遣员工。常常被正式员工瞧不起，虽然做着同样的工作，却被当做外人看待。这样的心情，你们调解委员能够理解吗？对这样的侮辱，我想寻求法律上的解决方式。”

调解委员（心理框架的变换）：“您在职场上被孤立，一直备受冷落。是希望通过法院调解来寻求解决办法吧。”

当事人：“就是这样。大家说我的情绪波动太大。我不知道怎样才能从这种愤怒的情绪中解脱出来。”

调解委员（心理框架的变换）：“一直处于愤怒的情绪当中是痛苦的。情绪波动大，是你的内心世界丰富，表情丰富的表现。在这里进行调解时，不要急躁，争取找到解决问题的方法吧”

【具体事例 2】

当事人：“我也对追尾 A 的车感到非常抱歉。但是，A 多次转院，不断接受各种各样的检查，用药，每次的医疗费都膨胀到常人无法想象的地步。”

调解委员（心理框架的变换）：“您心怀歉意的同时，也担心 A 今后的做法。”

当事人：“周围人都说我太好骗了，还说这样下去可能会闹到法院，

我感到很不安。”

调解委员（心理框架的变换）：“说你容易上当，说明你是一个单纯并信赖他人的好人。在调解的时候不要焦急，耐心地寻求解决办法好吗？”

【具体事例3】

当事人：“我的宠物狗，因为修毛店临时工的失误死掉了。我们并没有要求赔狗，也没有索要赔偿金。我要他们把我的狗还给我。”

调解委员（心理框架的变换）：“您真是把宠物视同家人啊，并且还希望别人理解你的这种心情吧。”

当事人：“临时工说，不过是条狗而已。对于这种说法我绝对不能原谅。即使闹到法院也不要紧。”

调解委员（心理框架的变换）：“对于那句‘不过是条狗’的错话，临时工和店主都在诚心地反省。他们也正是因为认同狗和家人一样，才去做这样的工作的，对不对？”

当事人：“我不能轻易地说是。”

调解委员（心理框架的变换）：“我知道你心爱的狗死掉，内心的创伤还没有愈合，对方也对这次的事故真诚地道歉了。这里是调解的地方，不要急躁，争取找到解决的办法，您看如何？”

(3) 两种提问法²⁸

在调解中实际运用的提问方法，就是开放式问题（Open-Ended Question²⁹）和封闭式问题（Closed-Ended Question）。

开放式问题也叫开放问题，是指当事人不想说话的时候，向其提问使之开口，并且要提出当事人无法用“是”或“不是”来回答的问题（自由回答式的问题）的一种调解方法。这种开放式问题，因为是让当事人自由地讲话，所以能给予当事人自由发言的满足感，这是优点。但与此同时，对于调解员来说，这种提问方法也有以下几个缺点：①无法对回答加以限定，②得不到想要的信息，③担心当事人的话太过冗长，会浪费时间等³⁰。目光转移到问卷调查，开放式问题是调查对象可以自由地回答，并且答案

不限于一种的问题，也可以称为是开放型问题。

相较而言，封闭式问题（Closed-Ended Question）亦称为封闭问题（Closed Question），是可以用“YES”或“NO”来回答所提问题（选择回答式的问题）的一种调解方法。进行问卷调查的时候，从预先设定好的答案中选择回答的形式就叫封闭式问题。在市场调查中，如果重视消费者的意见，则多采取开放式问题的形式。但是在调解方法中，作为交流的技巧，开放式问题和封闭式问题两者都得到了很好的运用。

(a) 开放式问题的实况

【具体事例 1】

调解委员（开放式问题）：“今天的调解如果没有谈妥，你今后打算怎么处理？”

→如果是此类问题，当事人无法用“是”或“不是”来回答。

【具体事例 2】

调解委员（开放式问题）：“听了双方的意见后，对于调解委员会出于公平的考虑所提出的 20 万日元，您是怎么想的？”

→这样的问题，当事人无法用“是”或“不是”来回答。

【具体事例 3】

调解委员（开放式问题）：“知道是医疗事故时，您当时是什么感觉？”

→询问当事人的想法和感觉时，也运用这样的提问方式。

(b) 封闭式问题的实况

【具体事例 1】

调解委员（封闭式问题）：“您想在今天结束调解吧？”

→如果是此类的提问，调解委员可以根据“YES”或“NO”的回答明确地把握当事人的意思，用简单的回答即可解决问题。但是从当事人角度看，可能会感到调解委员在用单方面的价值观诱导着自己回答，给当事人以傲慢的感觉，从而引发不快，对此应该引起注意。

【具体事例 2】

调解委员（封闭式问题）：“调解委员会认为 20 万日元还是比较合适

的金额，可以吗？”

→这样的问题，因为能用“可以”或“不可以”回答，所以易于找到妥协点。但是，也有可能让当事人觉得是将20万日元这一金额强加于自己而感到不快。

【具体事例3】

调解委员（封闭式问题）：“如果调解进展不顺，移送到法院审理的话也可以吗？”

→这样的问题，也能用“可以”或“不可以”来回答。只是有可能会让当事人感到是调解委员会单方面地结束调解，让当事人感到调解委员会会很傲慢而不高兴。

6 实践性的技术

(1) 实践性的提问方式

下午在法院开始的调解，只要条件具备时间上并不会受到太大的限制，但是上午的调解，通常是10点（最早也通常是9：30）开始，12点结束（例外情况也会到13点）。这样一来，仅仅靠开放式问题和封闭式问题两种提问方式，难以让当事人详细地，脉络清晰地讲述事件的情况，经过和今后的希望。

因此，在这里想介绍一下家庭法院法官饭田氏发明的实践性调解方法。³¹这种调解技术是由家庭法院法官饭田氏独创的，也是我平时会运用到的调解方法之一。

(a) 限定框架的提问

所谓“限定框架”，据饭田家庭法院调查官说，就是“规定方向”的意思。①集中焦点（话题）②采用让当事人按照时间的顺序说明内容的提问方式（“何时开始”“因何而起”），即使在有限的时间内，也能按照提问从当事人那里问出相应的内容。这与下面要讲的5W1H（Who, What, When, Where, Why, How）的提问方式也有重叠的部分，有很多值得参考的地方。

(b) 横向扩展型提问

在调解夫妻关系的案例中，遇到因丈夫的暴力引发的问题时，女方诉说了“某月某日受到丈夫严重的暴力侵害”之后，饭田氏会询问“严重”到何种程度，暴力指的是什么，在什么情况下发生，暴力行为的频率怎样，至今是否仍有暴力行为，是否有语言上的暴力，你是如何保护自己的等等，为了了解丈夫日常生活，行为倾向和性格而进行横向扩展型提问，这和5W1H的提问方式有共通的部分，是富有启发性的调解方法。

(c) 纵向扩展型提问

根据饭田氏的说法，所谓纵向扩展型提问，是指追溯过去的提问方式。比如刚才的DM事件，就结婚前是否有过暴力行为，初次的暴力行为发生于何时，行使了怎样的暴力行为，暴力行为从何时开始变得严重，此前最严重的一次暴力行为是什么时候，自我保护的情况等提问，通过追溯过去来把握情况。

把横向扩展型问题和纵向型问题结合起来听取情况，可以使问题的所在和背景更加立体地呈现出来，从而能更好地加以理解。我在实际运用饭田氏的实践性提问法的过程中，发现和下述的5W1H的提问方式有共通之处。接下来，我想介绍5W1H的提问方式。

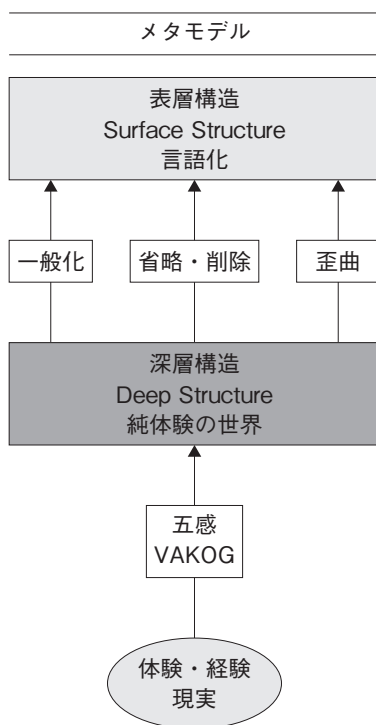
(2) 5W1H的提问方式（可以揭示被隐瞒的信息和出乎意料的内心世界的³²超级提问法）

在NLP（神经语言程序学）中，有一个称为“超模型”的超级提问法。NLP在创造“超模型”过程中，援用了诺姆·乔姆斯基（语言学者）的语言学理论的事情广为人知。人在说话的时候，并不会把头脑中体验到或感受到的事情通过语言全部表达出来。“超模型”告诉我们，即使人们把很多内容作为信息说了出来，也会发生诸如“省略”“一般化”“歪曲”等对信息的加工处理（换言之，人们在把自身的体验语言化的时候，为了交流顺畅，大脑会对信息进行“省略”“一般化”“歪曲”等加工，这种能力是人类在进化的过程中获得的）。因此在调解中，引导当事人说出他想

「変化への柔軟な対応を目指す調停技法」

要表达的隐藏的意图的提问法就变得非常重要。老练的调解委员，会注意到呈现在表面的和没有呈现在表面的语言，语法的错误以及不恰当的逻辑，并以这些部分为线索找出真正的信息。

通过超模型，使得大脑中的信息量增加，说话者将拥有更加丰富的世界模型。从结果来看，以之作为工具来帮助那些感到恐惧，限制，无能，自卑的人是行之有效的。³³



引自山浦修明《大脑与语言的秘密：超模型》³⁴

因此，要注意讲述出来的文章的不确定或者不足的地方（发现不足的时候就是时机），通过对这些地方的复原来收集信息，更准确地把握现实情况。

(3) 被称为“超模型”的提问方式。³⁵

(a) 删除的应对（通过提问收集欠缺的信息）

(7) 单纯的删除：

If “信息不充分，欠缺”

Then “提出‘具体与什么相关的信息？哪里不足？关于什么？针对谁的？’的问题，引导出不足的信息”

【具体事例 1】

当事人：“我很不满意。”

调解委员：“具体说来是关于什么，对怎么样的地方不满意呢？”

【具体事例 2】

当事人：“我很生气。”

调解委员：“您对什么事，对谁那么生气呢？”

(4) 比较对照的删除：

If “欠缺评价的标准”

Then “提出‘从谁的角度来看？和什么比？与哪里 / 谁相比？以什么为标准？’的问题，明确比较对照和标准”

【具体事例 1】

当事人：“我认为这个产品与其他公司的产品相比缺乏信任度。”

调解委员：“这是和其他公司的哪种产品相比得出的看法呢？”

【具体事例 2】

当事人：“我觉得这个人不可信赖”

调解委员：“您是以什么为标准说他不可信赖呢？”

(5) 欠缺指示代词

If “代词不明确”

Then “提出‘具体地说是谁？具体地说是怎么样的事情？’等问题，明确具体的词语和句子”

【具体事例】

当事人：“那些人有那样的倾向。”

「变化への柔軟な対応を目指す調停技法」

调解委员：“具体地说是谁，有什么样的倾向呢？”

(ㄟ) 不特定动词：

If “如果使用了如何，何时，何地等省略了具体内容的动词”

Then “为了引出有关具体体验内容，状态的信息而提问”

【具体事例 1】

当事人：“那家店应该更加关照顾顾客的情绪。”

调解委员：“具体怎么关照才比较好呢？”

【具体事例 2】

当事人：“这次的事情，使我公司产品的价值受到损害。”

调解委员：“具体发生了什么事情？又是怎么样的状态呢？”

(ㄠ) 断定：

If “判断的人物，标准不明”

Then “提问 ‘谁这样说的？具体的点是什么？’，这是为了明确具体的人物和标准而发问”

【具体事例 1】

当事人：“听说 A 公司的这个产品明显质量很差”

调解委员：“是谁那样说的？”

【具体事例 2】

当事人：“A 公司建的公寓，怎么看都达不到流行的前列。”

调解委员：“您这样想的具体判断标准是什么呢？”

(b) 歪曲（通过提问，修正意思逻辑上不恰当，不充分的部分）

(ㄡ) 名词化：

If “因动词被名词化，使行动内容和过程不明确。”

Then “为使行动内容和过程具体化，提出 ‘具体是？怎么样？’ 的问题”

【具体事例】

当事人：“接下来的善后工作就交给我吧？”

调解委员：“您具体地要做什么？怎么做呢？”

(イ) 因果关系：

If “某个特定的刺激引起某种特定的感情。如果 X 将会变成 Y”

Then “任何时候都会那样吗？具体是怎么样？即使 X 也不会变成 Y，开拓反应的选项。”

【具体事例】

当事人：“那个外科医生一来，医疗小组的士气就会下降。”

调解委员：“具体地说那个外科医生的什么地方，会如何扰乱小组的工作呢？”

(ウ) 读心术：

If “说话人深信自己了解他人的想法和感情。”

Then “为了明确这种深信的根据和前提是什么而提问。”

【具体事例】

当事人：“我觉得我的上司认为我不可靠。”

调解委员：“您怎么会知道这个事情？还有，上司的什么地方，让您有了这种感觉呢？”

(エ) 等价的复合概念：

If “说话者说如果是 X 一定会出现同样的结果 Y。”

Then “询问 ‘任何时候都会那样吗？对任何人都可以那么说吗？具体怎样才能变成那样？’，找出 X 不一定变成 Y 的可能性”

【具体事例】

当事人：“经验丰富的专家退休的话，公司的营业额一定会下降。”

调解委员 A：“任何时候都是那样吗？”

调解委员 B：“具体地说，是如何变成那样的？”

(オ) 前提：

If “说话者根据暗自确信的事情假想。”

Then “询问 ‘什么程度？哪里？’，让其目光转移到暗自确信的地方。”

【具体事例】

当事人：“试着再努力地经营如何？”

调解委员 A：“您认为您现在没有努力经营吗？”

调解委员 B：“需要多努力经营才可以呢？”

(c) 一般化（通过提问，打破说话人的世界观的限制，使其更加丰满）

(ア) 全称限定词：

If “在说话人的话里，例外和可选项被排除了”

Then “提出让其目光转向例外和选择可能性的问题”

【具体事例】

当事人：“这里的公司，正从 40 岁以上的员工开始依次中断派遣”

调解委员：“即使是 40 岁以上的派遣员工，就没有未被中断派遣的人吗？”

(イ) 必要性的语态助动词：

If “被要求类似‘必须做，不应该做’的特定动作，受到强制没有选择的余地”

Then “提问‘不那样做会怎么样？那样做又会怎么样？’让其目光转移到选择的可能性上，解除强制性咒语的束缚”

【具体事例】

当事人：“员工不应该就方案的事情向身为总经理的我说三道四”

调解委员：“如果全部的员工都唯唯诺诺的话，您的公司会变成什么样呢？”

(ウ) 可能性的语态助动词：

If “说话人限制了特定的行动能力和可能性”

Then “问其为何限制能力和可能性，让其将目光转移到选择了能力和可能性的未来上去”

【具体事例】

当事人：“到了现在，开展新的事业是不可能的”

调解委员 A：“即使从现在开始尝试开展新事业，会怎么样呢？”

调解委员 B：“是什么阻碍开展新事业呢？”

(二) 前提：

If “以暗自确信的东西为根据来设想。”

Then “目光转移到暗自确信的东西上。”

【具体事例】

当事人：“我和他在公司不是同一个派系，他是不会接受这种工作的”

调解委员：“虽然派系不同，但是听说你们是同期加入公司的，即使这样也没有接受的可能性吗？”

(4) 为扩大可能性的“提问的 4 种类型”

以上考察了所谓“超模型”的提问方法。此外有人指出，我们通过提问，提醒对方注意，可以扩大可能性³⁶。并且我们从每个瞬间数十亿的感觉数据中选择几个来感受，将其语言化，标签化，储存于意识里，这个时候已经自动进行了歪曲，删除等一般化行为。

根据霍尔的说法，我们是通过“意思”来指示“注意”朝向哪个地方。意思创造“思考”，思考决定“行为”的方向。特别受教的一点是，人虽然无法舍弃信念/观念，但是可以重新进行组织。

关于扩展可能性的 4 种类型的问题，霍尔把它们分成独立型和依存型两类。

独立型有：①包含前提的提问（Conversational Postulates）和②修辞疑问（Rhetorical Question）。包含前提的提问，是能用“是”或者“不是”回答的，在提问中含有前提。比如在“如果有机会，你是否有兴趣通过别的方法扩大可能性？”这个提问中，包含着“你用不同与此前的做法，会扩大你潜在拥有的可能性”这样一个前提³⁷。修辞疑问，是不能用“是”或“不是”来回答的问题形式。比如在“对于用新方法探求资源，你有多大的兴趣？”这个提问中，包含着“你会用新方法探求资源”的前提³⁸，要回答这个问题，不得不将意识转向前提。

依存型有：③嵌入问题（Embedded Question）和④附加问题（Tag

Question)。嵌入问题有时不一定是提问的形式，具体的例子比如“我在问自己，你有没有注意到至今学到了多少呢？”虽然不是提问者在向对方发问，但是听的人不得不把意识转向那里。附加疑问，比如“你注意到了吧？”中的“吧”，是以前面句子部分为前提具有强调的作用，但是由于“吧”自身无法独立存在，所以它是依存的形式⁴⁰。

(5) 焦点解决模式

焦点解决模式，作为 SFA (Solution-Focused Approach) 在心理学领域是最前端的模式。将焦点集中于解决问题的模式。形象的来说，SFA 就像计算机上的 Windows 操作系统 (OS)，它的上面可以编入各种各样的软件 (技术)⁴¹。

(a) 焦点解决模式的基本思想

中心哲学—3 个规则是：①“如果进展顺利的话，就不要去改变”，②“重来一次，如果进展顺利的话，就接着做”，③“如果进展不顺利，就去做不同的事情 (什么都可以)⁴²。

接下来是 4 个“想法的前提”：①“变化不断发生，这是必然的”，②“小的变化会产生大的变化”，③“知道解决办法，比把握问题和原因更实用。”④委托人拥有解决问题的 Resource (资源，资质)。委托人是解决问题的专家⁴³。

(b) 焦点解决的 5 个步骤

SFA 中的会面总共有 5 个步骤。我在下面运用的是“因应问句” (Coping Question) 的方法，稍后会有介绍。

(7) 步骤 1：核定“委托人—专家”的关系⁴⁴

森与黑泽论述了委托人和专家的关系有 3 种，在下文中，希望读者把委托人置换成当事人，专家置换成调解委员。

3 种类型中第一种是访问型关系。在访问型关系中，要采取①表扬和犒劳，②对当事人的咨询表现出兴趣，③送对方回去时说“请再次出面”的对应方式，重要的是绝对不能由专家提起问题。

第二种是控诉人型的关系（愤愤不平型）。愤愤不平型的对应方式是，①表扬和犒劳，②表扬观察者，③提出观察他人和寻找例外状况的课题（“如果再有这样的事情发生就好了”）。

第三种是顾客类型的关系。此类关系的对应方法是，①表扬和犒劳，②做好各个步骤的同时，③提出行动课题。

(4) 步骤2：关于目标的对话

作为“关于目标的对话”的入门语言，要使谈话朝着未来的方向进行，明确目标。例如类似于“你想成为什么样子的？”⁴⁵的句子。

森与黑泽列出了实现理想目标的3个条件。①“不是大的东西，而是小的东西。”②“不是抽象的东西，而是具体的，尽量是能用行动方式记述的”，③“不是否定的，而是肯定的叙述”⁴⁶。

森与黑泽列举了目标，解决样态，未来时间形象的三个层次，分别是，①义务，必要，②希望，梦想，愿望，③必然的进展（当然会那样，正在变成那样）⁴⁷。

(5) 步骤3：面向解决的有效提问

森与黑泽列举了以下5个面向解决的有效提问，分别是①奇迹问句，②例外问句，③评量问句，④治疗前发现变化的问句，⑤因应问句⁴⁸。这里我想谈一下我在调解实务中也运用的因应问句的实际情况。

所谓因应问句（Coping Question），是指在当事人陷入悲惨境地，或是当事人一直抱有轻生念头的时候，调解委员对引导出当事人的积极一面感到困难的时候进行的提问。因应问句的前提是，调解委员对当事人所处的悲惨处境感到同情和理解的基础上，耐心地给予当事人表扬和鼓励。并通过对当事人的反馈，相信当事人的能力，当事人对自己拥有的资源能够发现多少，这需要调解委员的帮助。别名又叫做生存问句。

【具体事例】

当事人：“因为做了朋友的连带保证人，才被人追着还债，都不知道想死过多少次了。”

调解委员：“这那么困难的情况下都没有放弃，真是够坚强的。您能

告诉我您到底是怎么挺过来的吗？”

(戊) 步骤 4：介入⁴⁹

森与黑泽列举了以下介入步骤，①赞美（通过表扬和慰劳给予当事人勇气），②桥梁（在困难和面向解决的课题之间搭起桥梁），③观察课题（如果有让你觉得“这种事继续发生的话，或是这种事再次发生的话该多好啊”的事情的话，请认真观察，下次报告给我），④Do More 课题（“这样很好啊，多做些吧”=Do More，如果是思考方式和价值观层面的事情，则优先进行委托人的框架），⑤设想课题（只在发现了偶然的例外时使用的技法），⑥假装奇迹发生（“就好像已经发生了奇迹那样去行动的课题”）⑦做些不一样的事（用来摆脱胶着状态的方法。这些都不是从俯视的角度，而是彻底站在当事人角度上的方法，是可以应用到调解实践中的有益的方法。

(己) 步骤 5：目标维护

森与黑泽认为，第二次以后的每次会见时都要问：“这段时间，稍微好转的地方有哪些呢？”对目标进行确认，直到感觉达到了目标为止，朝着解决问题的方向进行有效的问话。

7 结语

现在，主流的调解理论，都是基于利害，或者是基于接近解决问题的角度的。但是，最近人们开始关注那些不是对立的，而是以理解，敬意，共同的故事为基础的人际关系的发展，在对立的关系中改变了审视自己的视角，即所谓故事模式开始暂露头角⁵⁰。虽然这次未能详细地进行说明，但是对于这种不是基于合意的解决，而是把产生出关系性的变化作为调解中最重要的工作予以优先对待的模式⁵¹，今后仍将关注下去。

在审判中，数据以判例的形式被收集和公开。但是在调解中，数据一般受到不公开原则的阻碍，不能收集和公开。正如前面叙述的那样，调解程序必须朝着向更加精炼的方向发展。即使从这个意义上来说，用工学的手法解析调解技术的做法也在国内外引起了关注⁵²。笔者长年在地方法院以

及簡易法院担任民事調解委員（現在仍在担任），经办过各种各样的調解案例，从2011年4月开始就读于东京工业大学研究生院（博士后期课程），从智能系统科学的角度进行“利用案例的調解員輔助系統”的研究。由于法院的数据不公开，所以难以加以利用，但是把研究伙伴帮助收集起来的数据用于研究和教学上，并从最大程度地保护个人信息的角度出发，对资料做了修改和加工，在此基础上从智能系统科学的角度加以解析，开发①能够实用于調解现场的輔助系統，②在法学教育（本科，研究生院）上也能起到作用的輔助系統，如果这种尝试能对調解教育的发展提供一点帮助，会令我喜出望外。

【追記】在我就读于名古屋大学研究生院期间，曾得到恩师加贺山茂先生亲人般的教诲。时至今日，无论是在学问上还是在个人问题上，依然能得到先生莫大的鼓励和教导，谨此向恩师表示衷心的感谢。谨以此文献给我无比敬仰的加贺山茂先生，祝愿先生身体健康。

四 おわりに

2007年8月22・23日に、現在、筆者が副理事長を務める日本経営実務法学会の創立10周年記念事業として、華東政法大学の日本法研究センターと日本経営実務法学会の共催で、上海で国際シンポジウムが開催された。筆者は「サイバーADR～インターネットを介した電子紛争処理システム」というテーマで報告した。具体的には、特許権等に関する紛争において、ADRは、紛争の類型に応じて、迅速・簡便・低廉な解決、秘密性の高い事項が含まれる場合の非公開手続による解決、専門的分野の事件についての専門家の関与による解決などが期待されていることに言及し、近年、知的財産権に関する紛争が増加している中、欧米諸国では、その紛争解決手段として仲裁等の裁判外紛争処理制度（ADR）の利用が着目されていることを紹介した。現在、海外では特に北米や欧州を中心に数多くのオンラインADRシステムが実際に稼働し、利用さ

「変化への柔軟な対応を目指す調停技法」

れているが、本シンポジウムにおいて発表した内容は、国際シンポジウムで発表されたテーマに関して、シンポジウム終了後の理論的かつ実務的な進展も加筆して、李偉群編著『中日民商法律制度比較研究』（上海：学林出版社，2009年12月，ISBN978-7-80730-944-4）という形で出版された。

本書は、中国と日本の商法，民法，民事訴訟法，独占禁止法，知的財産権法，消費者保護法，電子商取引法，行政法，倒産法などに関する多くの新しい領域に及んでおり，日中民商法の理論と現実を的確に反映していると評されているが，前半部分（1～201頁）は中国語による内容が掲載され，後半部分（202～441頁）は日本語による内容が掲載され，二部構成になっている。

拙稿「网络ADR—电子商务纠纷处理机制」（日本大江法律事務所上海代表：周敏弁護士翻訳）は第一部（中国語による）では161～172頁に掲載され，拙稿「サイバーADR～インターネットを介した電子紛争処理システム」（国際シンポジウムで発表した内容に対して，発表後の進展やその他，重要な論点を大幅に加筆）は第二部（日本語による）では392～406頁に掲載されている。

2009年に李偉群教授が東京大学に留学していた時，平田勇人はケンブリッジ大学法学部で仕事をしており，ケンブリッジ大学の研究室と李教授のいる東京大学の研究室でインターネットを介してやり取りをしながら，こうした形で結実したものであり，骨の折れる仕事を快く引き受けてくれた李偉群教授，王祝教授にこの場を借りて心よりお礼を申し上げたい。

2008年9月には，平田勇人（著）・庄玉友（訳）・李国安（校）『国際合同法上の誠実信用原則』（中国『民商法論叢』（編集主幹：梁慧星氏）第41巻503～526頁が中国で出版されたが，思えばこれが中国で刊行された最初の論文である。本稿は国際契約法において，信義則がいかに

重要であり、機能しているかについて考察するため、CISG、UNIDROIT、PECLにおける信義則関連の規定を抽出し、分析をし、それに基づいてテーゼを定立したもので、庄玉友教授と李国安教授の労に心よりお礼を申し上げたい。

2009年2月には、平田勇人（著）・王歆＝李傑（訳）「网络ADR—电子商务纠纷处理机制」（中国「法制與社会（Legal System And Society）」2009年第2期58-59頁で掲載された。平田が現在、法学研究科長をしている朝日大学大学院法学研究科の教え子の中国人留学生2名に、中国語に翻訳してもらって、中国の学術雑誌に掲載されたものであるが、王歆さんと李傑さんの労に深く感謝いたします（同じタイトルの論文が、前述の『中日民商法律制度比較研究』（上海海：学林出版社、平成21年）に掲載されているが、『中日民商法律制度比較研究』に掲載された内容が、その後の理論的実務的進展も加筆修正したものである）。

2014年12月3日～4日には、本研究報告書の基になる「中日民事訴訟法制度国際検討会」が華東政法大学（中国上海）で開催されたが、本国際学会に招待していただいた李偉群教授、王祝教授に、この場をお借りして心よりお礼を申し上げたい。また、中国語に翻訳してくれた闕鳳華氏、そして現在、北京外国語大学教授の曹星先生にも、心よりお礼を申し上げたい。

この研究報告書が、日本と中国の友好の懸け橋となり、中国からの留学生の勉学の励みとなることを切に願いつつ筆を置きたい。

注

- 1 平田勇人《关于民事调解的理想状态—围绕背离法律型与遵守法律型的对立—》小島武司編《ADRの实践和理论II（日本比较法研究所研究丛书680）》（中央大学出版部，2005）179～213頁。

「変化への柔軟な対応を目指す調停技法」

- 2 小島武司《展望仲裁 ADR 法の未来（一序说）—以基础法理和制度战略的方向转换为目标—》《仲裁与 ADR》创刊准备号（2005）13 页。
- 3 小島，前述注（2）《展望仲裁 ADR 法の未来（序说）》13.14 页。
- 4 吉田勇《促进对话型调解论的尝试（熊本大学法学会丛书 11）》（成文堂，2011）77.78 页也同义。
- 5 石川明《调解法学的建议—ADR 的个人见解—》（信山社，1999）22 页。
- 6 植木哲（编）《从医疗审判到医疗～开始启动的新型医疗纠纷处理机制》（行政，2011）。静岡県司法代笔人会调解中心（编）《实践 ADR—调解中心 flat 的挑战》（民事法研究会，2011）。日本律师联合会 ADR 中心（编）《建筑纠纷的解决与 ADR（日本律师联合会 ADR 中心丛书 3）》（弘文堂，2011）。日本律师联合会 ADR 中心（编）《医疗纠纷与的解决与 ADR（日本律师联合会 ADR 中心丛书 4）》（弘文堂，2011）。
- 7 列宾小林久子《Mediation Training》（日本加除出版，2011）。
- 8 经济产业省（著作）&（社）日本商事仲裁协会和日本仲裁人协会《调解人培训教材编委会》（制作）《调解人培训教材—基础篇》（2004 年版）8 页。吉田勇《促进对话型调解制度化的可能性》吉田勇（编）《纠纷解决机制的新发展（熊本大学法学会丛书 9）》（成文堂，2009）28～60 页。
- 9 小島·前述注（2）《展望仲裁 ADR 法の未来（序说）》17 页。
- 10 小島·前述注（2）《展望仲裁 ADR 法の未来（序说）》17 页。
- 11 小島·前述注（2）《展望仲裁 ADR 法の未来（序说）》17 页。
- 12 小島·前述注（2）《展望仲裁 ADR 法の未来（序说）》17 页。
- 13 小島·前述注（2）《展望仲裁 ADR 法の未来（序说）》17 页。
- 14 经济产业省 & 调解人培训教材编委会·前述注（8）10 页。
- 15 列宾小林久子《解说·同席调解—流程与技巧》（日本加除出版，2011）。
- 16 小島武司·特集《审判外纠纷处理制度》公害等调整委员会宣传报·调整 14 号（1998）4 页。
- 17 列宾小林久子《调解人手册—调解的理念与技巧》（信山社，1998）69～72 页。
- 18 理查德·邦德拉 & 约翰·格林达（著）·吉本武史 & 越川弘吉（译）《心理框架的变换的来由》（星和书店，1998）。
- 19 列宾小林·前述注（17）《调解人手册》72～75 页。
- 20 L·麦克·豪尔（著）·桥本敦生（监译）·浅田仁子（译）《NLP 手册—神经语言程序设计的基础与应用》（春秋社，2006）9～91 页。理查德·邦德拉

- (著)·酒井一夫(译)《神经语言程序设计—动脑会改变自己》(东京图书, 1986) 13~17页。约瑟夫·奥克那&约翰·西蒙(著)·桥本敦生(译)《NLP的建议—开辟精彩人生之路的新心理学》(团队医疗, 1994) 164~204页。史蒂夫·安德烈&尤妮丽·安德烈(著), 桥本敦生(监译)&浅田仁子(译)《改变情绪的NLP—神经语言程序设计基础技术的实践》(春秋社, 2007) 255~280页。高桥庆治《NLP——超心理交流:神经语言程序设计》(第二海援队, 1997) 12~37页。
- 21 L·麦克·豪尔&鲍勃·G·伯丁罕(著), 尤拉洋子(译)《NLP框架变换—视角变化(心理框架的变换)的七个技巧》(春秋社, 2009)。
- 22 豪尔&鲍勃·G·伯丁罕·前述注(21) 93~110页。
- 23 豪尔&鲍勃·G·伯丁罕·前述注(21) 111~116页。
- 24 豪尔&鲍勃·G·伯丁罕·前述注(21) 117~132页
- 25 豪尔&鲍勃·G·伯丁罕·前述注(21) 133~157页
- 26 豪尔&鲍勃·G·伯丁罕·前述注(21) 159~194页
- 27 豪尔&鲍勃·G·伯丁罕·前述注(21) 195~205页
- 28 饭田邦男《阅读心理的实践家务事调解学—争取当事人理解的战略性调解(修订增补版)》(民事法研究会, 2008) 61~63页。
- 29 列宾小林·前述注(17)《调解手册》75~76页。
- 30 饭田邦男《抓住心理的临床家务事调解学—站在当事人角度上的家务事调解技巧》(民事法研究会, 2009) 136~137页。此外, 由于时间的关系, 没有参考斋藤清二的《首次的医疗会面—交流技巧及其学习方法》(医学书院, 2000), 饭田氏就是从这本书中引用的。
- 31 饭田·前述注(30)《抓住心理的临床家务事调解学》137~143页。
- 32 尤拉洋子(著), Heart Centered NLP(监修)《能够创造最佳自己的NLP心理学—戏剧性地改善人际关系的交流技巧》(asuka·F·prodct, 2007) 72~79页。
- 33 尤拉·前述注(32) 72~79页。
- 34 <http://ameblo.jp/nlp-jp/entry-10526557903.htm>
- 35 尤拉·前述注(32) 72~79页。
- 36 克里斯蒂娜·霍尔(著), 大空梦湧子(译), 喜多见龙一(编)《改变克里斯蒂娜·霍尔博士的话, 就能改变人生—NLP语言的使用方法》(VOICE, 2008) 20页。
- 37 霍尔·前述注(36) 213页。

「変化への柔軟な対応を目指す調停技法」

- 38 霍尔·前述注 (36) 223 页。
- 39 霍尔·前述注 (36) 225 页。
- 40 霍尔·前述注 (36) 229 页。
- 41 森俊夫 & 黑泽幸子 (著)《〈在森·黑泽的研究会学习〉面向解决的短期疗法》(书的森林出版, 2002) 18・19 页。
- 42 森·黑泽·前述注 (41) 22～26 页。
- 43 森·黑泽·前述注 (41) 26～61 页
- 44 森·黑泽·前述注 (41) 71 页
- 45 森·黑泽·前述注 (41) 90～92 页。
- 46 森·黑泽·前述注 (41) 96 页。
- 47 森·黑泽·前述注 (41) 103 页。
- 48 森·黑泽·前述注 (41) 110～153 页。
- 49 森·黑泽·前述注 (41) 110～178 页。
- 50 约翰·伍兹列特 & 杰拉德·孟克 (著)·国重浩二 & 巴纳德紫 (译)《故事模式：解决调解审判矛盾的新探索》(北大路书房, 2010)。
- 51 伍兹列特 & 杰拉德·孟克·前述注 (50) 232 页。
- 52 ①《网络 ADR 系统的开发》(课题序号 14580445) 平成 14～16 年度科研费(基础研究 C2) 研究成果报告书(研究代表：东工大(院)教授·新田克己)②《使用事例的 ADR》(课题序号 17500087) 平成 17～18 年度科研费(基础研究 C2) 研究成果报告书(研究代表：东工大(院)教授·新田克己), 在东京工业大学进行着最尖端的研究。

参考文献(中国語訳)

- (1) 小山升《民事調解法(新版)·法学全集 38-II》(有斐閣, 1977)。
- (2) 萩原金美《調解対象論序説》(《小研讨会 关于調解》的第三報告) 民訴杂志 32 号 196, 197 页。
- (3) 梶村太市 = 深澤利一《(新版) 和解・調解の实务》(新日本法規出版, 2001)。
- (4) 石川明 = 梶村太市編《注解民事調解法(民事調解規則)【修訂】》(青林書院, 1993)。
- (5) 小島武司《民事調解の国民参与》別冊判タ 4 号 37 页。
- (6) 佐々木吉男《増補調解制度的研究》(法律文化社, 1974)。

- (7) 小島武司《民事調解的存在理由》石川明＝梶村太市編《民事調解法（現代實務法律講座）》（青林書院，1985）18～19頁。
- (8) 小島武司（編）《ADR的實踐和理論Ⅰ》（日本比較法研究所研究叢書）（中央大學出版部，2003）。
- (9) 加藤聖龍《NLP講話能力筆記》（かんき出版，2010）。
- (10) 莎莉·露絲·夏比（著），上地明彥（監譯）& 本山晶子（譯）《用影響語言促使人行動》（實務教育出版，2010）。
- (11) 尤妮麗·安德烈 & 庫馬拉·安德烈（著）·穗積有利子（譯）《核心變換：治愈與自我變革的十個步驟》（春秋社，2004）。
- (12) 克里斯蒂娜·霍爾（著）·大空夢涌子（譯），喜多見龍一（編）《改變克里斯蒂娜·霍爾博士的話，就能改變人生—NLP語言的使用方法》（VOICE，2008）。
- (13) 理查德·波路斯塔德（著）橋本敦生（監譯）& 淺田仁子（譯）《RESOLVE：改變自我的最新心理技術—神經語言程序設計的新發展》（春秋社，2003）
- (14) Dr Richard Bolstad, “Resolve: A New Model of Therapy”, Grown House Publishing, USA, 2002.
- (15) 羅伯特·狄爾茨（著），佐藤志緒（譯）田近秀敏（監修）《羅伯特·狄爾茨博士的NLP指導（第四版）》（VOICE，2010）。
- (16) L·麥克·霍爾 & 米歇爾·杜巴爾（著），田近秀敏（監修），佐藤志緒（譯）《meta指導》（VOICE，2010）。
- (17) 山崎啟支《實務入門：讀懂NLP實踐手法的書》（日本效率協會管理中心，2011）。
- (18) 椎名規夫《改變自己和周邊的神奇的NLP實踐訓練》（Asuka·F·Product，2009）。
- (19) 溫蒂·薩利班 & 朱蒂·李斯（著），橋本敦生（監譯）& 淺田仁子（譯）《優美語言入門—基於（12個提問的）新指導技巧》（春秋社，2010）。
- (20) C·奧特·薩瑪（著），中土井僚 & 由佐美加子（譯）《U理論：不拘束於過去和偏見，產生真正需要的“變化”的技巧》（英治出版，2010）。
- (21) 比爾·奧漢隆 & 桑迪·皮德爾（著），宮田敬一 & 白井幸子（譯）《可能性療法—有效的短期療法的51種方法》（誠信書房，1999）。
- (22) 羅拉·維特瓦斯 & 卡倫·齊姆吉霍斯 & 亨利·齊姆吉霍斯 & 菲爾·桑德魯（著），CTI日本（譯）《指導經典—讓人與組織發揮本領的協同性交流（第2版）》（東洋經濟新報社，2008）。

「変化への柔軟な対応を目指す調停技法」

- (23) 马利里·G·亚当姆斯(著), 中西真雄美(译)《积极的提问会使一切顺畅起来》(discover21, 2010)。