

# 難しい会話の構造と Mediationの技法

## プログラム5

# 難しい会話の構造を理解する

- **何があったかを巡る会話**
- 事実(真実)はなにか、相手の意図はなにか、責任の所在は
- **感情を巡る会話**
- 傷つけられたという気持ち
- **アイデンティティを巡る会話**
- 面子、自己イメージや自尊心が危機にさらされる

# 何があったかを巡る会話

## 事実はなにか

- 私：「**何があったか**」を理解・判断するに必要な情報は私は、全て知っている
- だから、こちらが正しい。したがって、相手が誤っていることを納得させなければならない
- しかし、
- 我々は相互に違う情報を有し、接している
- 同じ情報でも異なった認識を有する
- だから、お互いのストーリーを掘り下げ、その違いがどのレベル(違った情報を評価しているのか、同じ情報を違うように認識しているのか)の違いに由来するかを考える機会を持とう

# 何があったかを巡る会話 事実はなにか

- Mediator: 「なおかつ」のスタンスで聴く
- それぞれのストーリーを、それぞれのも  
のとして聴く(理想的会話者のスタンス)
- Mediator: 各当事者との「距離感」に注意し  
ながら聴く

# 何があったかを巡る会話

## 意図はなにか

- 私:相手の意図は悪いに決まっている
- だから、性格も悪い(ex悪い人だ)と思う 相手をとがめてしまう
- しかし、
- 現実に相手の意図がどんなものであるかは、知らない
- (自分を振り返ればすぐ分かるが)行為の原因は複雑で、意図もいい・悪いというそんなに単純ではない
- 意図が悪いのメッセージは、「私は傷ついた」「あなたは私のことをじゅうぶんに気にかけてくれなかった」(影響)ということである。

# 何があったかを巡る会話

## 意図はなにか

- 「意図」と「影響」を切り離す
- 影響を相手に伝え、その上で意図を尋ねる
- Ex 私は、あなたの～の行為によって、傷ついた
- しかし、in conflictでは、当事者は冷静に話せない
- Mediator: 当事者が受けた**影響に焦点を絞る**。そして、できれば、それを導いた**行為にさかのぼる**。
- Ex あなたは、～というように傷ついたのですね。そのときの様子をお聞かせください。 - **いずれも paraphrase・open-end questionの手法**

# 影響に、そして行為にさかのぼる



相手が、実際に  
言ったり、  
行った行為は  
何か

それは、私に  
どのような  
影響を  
与えたか

受けた影響  
から、相手  
の意図  
について、  
想像を  
している

# 何があったかを巡る会話 責任は

- 私: 全ては相手のせいだ
- それを相手に認めさせ、その責任をとらせる
- このような場合、会話は誰が責められるべきかという点を中心に展開する。
- しかし、
- 多くの問題は、双方が関わっている
- 自分が責められるのを恐れて、責任を追及してしまう
- 自分も加担(この状況が生じやすくなるようなことをしたのか)していることを認めよう。

# 何があったかを巡る会話 責任は

- 早いうちに加担を認めてしまおう。
- 加担をしたことが、責任に直結しないことを考え合おう
- しかし、紛争下にある当事者には難しい
- Mediator:
  - 役割を逆転して考える(相手方の立場に立って考える)。
  - 傍観者(たとえば、Mediator)として見るように勧める。

# 感情を巡る会話

- 私：感情は上手に伝えられないと思っている
- 感情について話すのを止める
- そうでなければ、相手にも同じ(辛い)思いをさせてやる：感情をぶちまける
- しかし
- 問題の核心は感情にある、避けると事態は深刻になり、また、会話内にいずれ出てくる
- 感情を押さえると、相手の話しに集中できない
- 感情は複雑(一つの強い感情だけではない)

# 感情を巡る会話

- 自分の感情を見つけよう
- 自分の感情の癖をつかもう
- 感情を抱くのは自然なことと認める
- いい人でも悪い感情を抱く
- 相手の感情も自分の感情と同様に大事なものであることを知る
- 感情的であることと、感情をはっきり伝えることとを混同しない

# 感情を巡る会話

- Mediator
- **どんなときに、感情が関与しているかを見分ける**
- 「判断・決め付けが強いとき」、「相手の性格を攻撃するとき」は、感情が背後にあることが多い
- **感情が存在することを、正面から受けとめる**
- ex「Aさんは、~のように傷ついたのでですね」「~と感じられるのですね」 - **いずれもparaphraseの手法**
- **感情を表す語彙を豊富にする**
- ex 怒り、悲しみ、不安、不満、落胆、嫉妬、罪悪感、愛情、感謝

# Mediationの技法

- 全てを一時に解決する魔法のような技法はありません。
- しかし、確実に役立つ心構え・技法があります。
- そして、解決のための、具体的な技法を駆使できるようになる前に、今何が問題となっているかを、予め知っていることは極めて有益であると思います。

# 自分で自分の紛争を解決する

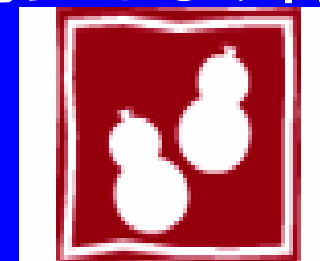
- 紛争になるには特有の構造やそれなりの理由があります
- 本人自身、その構造や理由に気づき、自ら修正することができれば、それにこしたことはないのですが…
- 紛争下では、
  - 本人は、コミュニケーション問題・難しい話し合いとなる原因・紛争時の自らの心理に気づくことは難しい。
  - 本人は、気づいても自ら修正することが難しい。
  - 本人は、相手方を前に構えてしまいます

# Mediationの技法とは

- 難しい会話の構造を理解する
- この知識を駆使する
- 会話構造に則した援助を行う
- 理想的な会話者をまず演ずる
- 自らは(軌道)修正できない本人をempowerする
- (狭義の) Mediationの技法

# 紛争を解決するということ

- 難しい話しは人生につきもの。これを解決することは、「人生の姿勢」を問うことにつながるのです。
- 人生に取り組もうとするなら、自分自身についての不快な情報に立ち向かわないわけにはいかないのです。
- 紛争は不快で、ストレスとなるが、普段は見えなかったことが見える、創造的な瞬間にもなり得るのです。



# Mediatorに必要な基本的技法 と能力

聴く技術

伝える技術

当事者のニーズを把握し、言語化する能力

当事者の発するシグナルを敏感に対応する能力

# 一つの心構え not-knowing

強い純粋な好奇心を持っていることを**伝える**態度

当事者の話を自分自身の価値観のふりい  
(経験や信念)を通さず**聴く技術**

→ 聴くと同時に、評価するのは難しい

→ 早く解決しなければというあせる  
気持ちを避けることができる

# Active listening



# 聴くを実践して見る・聴く練習 1

- ここは、あるターミナル・ケアをする病室です。

患者が、医療従事者（医師、看護師）に問いかけました。

「わたしはもうだめなのではないでしょうか？」

- この時あなたはどのように応えますか。

## では具体的に

- (1) 「そんなこと言わないで、もっと頑張りなさいよ」と励ます。
- (2) 「そんなこと心配しなくていいんですよ」と問題ではないとする。
- (3) 「どうしてそんな気持ちになるの」と質問する。
- (4) 「これだけ痛みがあると、そんな気にもなるね」と同情を示す。

## 受けとめる

- (5) 「もうだめなんだ・・・とそんな気になるんですね」と(ただ)返した場合はどうか。
- 聴いてもらえたという実感をもちませんか。
- 精神科医の多くは、(5)を選ぶようです。一見なんの答えにもなっていないようですが、「相手の言葉を確かに受けとめましたという応答」です。
- これは、鷺田清一「聴く」ことのカ - 臨床哲学試論・TBSブリタニカ10頁からの引用です。

# 対等な人間関係の形成

- 専門家と市民との間には、対等な人間関係を形成することはなかなか難しいものです。
- 殊に市民の側から形成することは不可能ですので、第三者・専門家・行政がこの努力をする必要があります。
- 話し手は、聞き手との対等感を感じられたときから、話しはじめ、話はどんどん広がり、深まるのです。
- そこで、具体的な行動を目標にして考えましょう。

# 対等な人間関係の形成

- まず、自ら名前を名乗る。
- 必要のない質問はしない(たとえば、年齢等)
- 話す際は、ゆっくりと話す。

## 話すモードから聴くモードに

- 「Ask」は、話すモード、これは質問をする人が、自分の関心し沿って情報を収集する行為
- 「Listen」は、聴くモード、これは、話し手の意図に沿う行為
- 言うは易いが、行うは難しいものです。
- では、具体的な行動を目標として学びましょう。

# Active-Listeningを行う

積極的に聴くとはどのようにするのか。

相づちを打つ

逆接の接続詞や接続助詞を少なくする

話すときは、ゆっくりしゃべる

ここでは、相づちの種類を増やしましょう。

皆さんは、いくつぐらいの相づちを打てますか。

# 繰り返す

- 当事者のキーワードを繰り返す
- キーワードは、しばしば、当事者の経験とそれに付け加えた意味を表現するために用いる、独自の価値観、見方を伝える手段であることが多い、これを繰り返すことにより、聴いていることが鮮明になる。
- なにがキーワードかは、対話の文脈上で考える経験知です。
- 専門用語に言い換えしないで、繰り返すことが大切です。

# 繰り返す

「明快に」

「短く」

「要点をつかんで」

「相手の使った言葉で」

# パラフレージング

## Paraphrasing: 言い換え

要旨をまとめ、内容を変えずに言い換える。  
要約より簡潔で思考の流れを妨げない手法です。

- 話し手の分かり難い、感情的な表現を、Mediatorは、中立性を守りながら、話し手を受けとめることができる。
- 相手方も、話し手の感情的な言い分と異なり、Mediatorの客観的に言い換えられた言い回しは、同じ内容でも受取り易い。
- できるだけ、話し手の意向に沿いながら、客観的な表現にする。

## パラフレージングの例

- 私は、行政のやりかたに頭に来ている。我慢にも限度がある。人を無視し、馬鹿にするにもほどがある。
- 環境への行政の対応にご不満を有していらっしゃるということですね。

# リフレーミングreframing

## ：表現枠を変える(再構築する)

- 最近では、「枠組みを揺さぶる」と表現している。
- 心理学的には、同じ事象でも表現のフレームを変えると受け取られ方が変わることを、「リフレーミング効果」という。
- パラフレージングを似ているが、当事者の発言をMediatorなりに理解し、当事者が伝えたい意味(言葉ではない)を的確に、肯定的な表現に変える。

## リフレーミングの例

- 妻には家庭で無視され、職場では中間管理職として板ばさみにあい、調停人さんは私の立場が分かりますか。
- 家庭内でコミュニケーションがとれず、寂しい思いをしておられ、職場でも辛い思いをしておられるのですね。

# Open-end Question

## 開かれた質問

- ハイ・イエエの答えができない(誘導尋問でない)質問
- その時の状況(気持ち)について、もう少し詳しくお話ししていただけますか。
- いつ、どのような理由でそこに行ったのですか。
- ~について、今はどのように思われますか。
- 仮に~がなかったら、今はどのようなになったと思いますか。