『こころをつなぐ 離婚調停の実践』

目　次

序　家事調停の技術

1　調停技術とは何か ……1

(1)　ツールと技術 ……1

〈図表 1〉　大工の技術 ……1

(2)　調停技術における「ツール」 ……2

〈図表 2〉　調停技術の一体化の図 ……2

(3)　技術における留意点 ……3

2　調停技術の専門性 ……4

(1)　専門性をもつ自己 ……4

〈図表 3〉　調停担当者の専門性の階層構造 ……4

(2)　調停活動に対する社会の承認 ……5

〈図表 4〉　調停活動に対する社会の承認の図 ……6

第 1 章　家事（離婚）調停の場

Ⅰ　調停の「場」 ……8

1　話合いの「場」 ……8

(1)　場　面 ……8

(2)　場　所 ……8

(3)　時　間 ……9

2　話合いの枠 ……10

(1)　特殊な空間 ……10

(2)　話合いの進め方とルール ……10

Ⅱ　当事者と向き合う姿勢 ……11

1　調停に臨む姿勢 ……11

(1)　服装、身だしなみ ……11

(2)　姿勢、位置 ……12

(3)　顔の表情 ……13

2　聴く姿勢 ……13

(1)　アイコンタクト ……13

〈図表５〉　アイコンタクトを避ける理由 ……14

(2)　身体言語 ……14

(3)　ペーシング ……15

3　言葉と声 ……16

(1)「声」「声の調子」「周辺言語」 ……16

〈図表６〉声のイメージ ……17

〈図表７〉　声とイメージの関係 ……18

(2)　言葉づかい ……19

Ⅲ　当事者に近づく方法 ……21

1　こころに近づく ……21

(1)　謙虚な姿勢 ……21

(2)　言語的追跡 ……21

(3)　マインドフル・リーディング ……24

2　話の応答 ……25

(1)　小さな報酬 ……25

(2)「ほう」 ……25

(3)「相づち」と「うなずき」 ……26

3　沈　黙 ……27

⑴　「沈黙」の意味 ……27
〈図表８〉　沈黙の意味 ……28
⑵　「沈黙」との向き合い方 ……28
4　感情に近づく ……28
⑴　感情の反射 ……29
⑵　「感情の反射」の例 ……29

第２章　家事（離婚）調停に臨む

Ⅰ　記録を読む ……32
1　申立書の特徴 ……32
⑴　少ない情報 ……32
⑵　多様な記載 ……32
⑶　「書かれている情報」と「書かれていない情報」 ……33
⑷　内容は「信じてもいい」が「信じてはいけない」……33
2　申立書を読む ……34
⑴　基本的な事実を押さえる ……34
〈図表９〉　家族関係図 ……35
⑵　「書かれている情報」を読む ……35
⑶　「書かれていない情報」を読む ……37
⑷　事件や当事者のイメージと見立て ……38
【書式１】　夫婦関係等調整調停申立書 ……40
【書式２】　事情説明書（夫婦関係調整）（東京家庭裁判所） ……42
【書式３】　子についての事情説明書（東京家庭裁判所）……43
【書式４】　進行に関する照会回答書（申立人用）（東京家庭裁判所）……44

Ⅱ　話を聴く……45

1　当事者の話の特徴……45
2　話を聴くために……46
⑴「聞く」と「聴く」……46
〈図表10〉「聞く」と「聴く」の図……46
⑵　話を聴くポイント……47
⑶「主張」と「事実」の理解……48
〈図表11〉「主張」（行動）の現れ方……48
〈図表12〉「主張」（行動）のとらえ方……48
3　話をより深く聴く……50
⑴　傾聴する……50
⑵　留意すべき点……52
4　「秘密」の扱い……55
⑴「告白」「打ち明け」は「信頼」という「贈り物」……55
⑵「贈り物」には「責任」が伴う……56
⑶　ジョハリの窓……56
〈図表13〉　ジョハリの窓……57

Ⅲ　話を理解する……58

1　「よく聴く」だけでは不十分……58
⑴「話の聴き方」をめぐる問題……58
⑵　話は「わかる」ことが大事……58
2　何を理解するのか……59
⑴　当事者の話を「そのまま理解する」……59
⑵「訴えたいこと」「本当に言いたいこと」を理解する……60
⑶「背景にあるもの」「上位概念」を理解する……60

⑷ 「見えないもの」を理解する ……61
⑸ 「文脈」を理解する ……62

Ⅳ　非言語的メッセージと観察 ……64

1　非言語的コミュニケーション ……64
⑴　言語的コミュニケーションと非言語的コミュニケーション ……64
⑵　非言語的メッセージの理解 ……65
2　観　察 ……65
⑴　観察の方法 ……65
⑵　観察による当事者理解 ……66

Ⅴ　質問をする ……68

1　質問法 ……68
⑴　オープン・クエスチョン ……68
⑵　クローズド・クエスチョン ……68
⑶　質問の目的 ……69
2　良い質問をする ……70
⑴ 「なぜ？」はなぜいけないのか ……70
〈図表14〉　普通の質問と対話的質問の例 ……71
⑵　良い質問をする秘訣 ……71
⑶　当事者の気持ちに沿う質問 ……71
⑷　インテリジェンス ……73
3　こころに迫る質問 ……74
⑴ 「思い」を引き出す ……74
⑵　問題を掘り下げる ……75

Ⅵ　当事者との話のやりとり ……76

1　難しい場面でのやりとり ……76

(1)　相手を非難、攻撃する当事者 ……76
(2)　調停担当者に食ってかかる当事者 ……76
(3)　聞きにくいことを聞く ……78
2　典型的な当事者への対応 ……78
(1)　話が止まらない人への対応 ……78
(2)　納得できない話の受け止め方 ……79
(3)　避けたい応答パターン ……80

Ⅶ　判断をする ……81

1　事実を理解する ……81
(1)　事実の重要性 ……81
(2)「主観的事実」と「客観的事実」 ……81
(3)　人は違った世界をみている ……82
2　事実をめぐる問題 ……83
(1)　事実と出来事 ……83
(2)　争いのある事実 ……83
(3)　話の不透明性 ……84
(4)　嘘と隠蔽 ……85
3　事実理解の留意点 ……85
(1)　事実の理解 ……85
(2)　中立的立場の問題 ……86
4　主張と事実のとらえ方 ……87
(1)「事実の裏づけのある主張」と「事実の裏づけのない主張」 ……87
〈図表15〉　事実の裏づけのある主張 ……87
〈図表16〉　事実の裏づけのない主張 ……87
(2)「ケースがわかる」とは ……89
〈図表17〉　児童虐待事件のケース理解 ……89
5　正当な主張 ……90

(1)「主張」「根拠」「論拠」……90
〈図表18〉「議論のモデル」図……90
(2)「正当な主張」とは何か……91
〈図表19〉　正当な主張例……91
〈図表20〉　正当な主張とはいえない例……92

Ⅷ　合意をめざす……93

1　説　得……93
(1)　説得力の三要素……93
(2)　エートス……93
(3)　ある女性調停委員の「こころがけ」……94
2　説得する方法……95
(1)　論理の線を引く……95
(2)　強い「根拠」と「論拠」を示す……96
〈図表21〉「親権が争われている事件」の説得の構図……97
〈図表22〉　強い「根拠」と「論拠」……97
(3)「客観的な態度」と「客観的な説明」……98

第３章　家事調停に取り組む

Ⅰ　家事調停に向き合う……100

1　家事調停の難しさ……100
(1)　調停の王者……100
(2)　進行・運営の難しさ……101
(3)「判断」の難しさ……102

2　調停のキーワードのとらえ方 ……103
⑴　「互譲」とは「現実を受け入れること」……103
〈図表23〉　対立の構図……103
〈図表24〉「受け入れ」の構図　……104
⑵　「条理」とは「誰にとってもそうであるところの考え」……104
⑶　「実情に即して」とは「優先関係の判断」……104

Ⅱ　調停の進め方 ……107

1　当事者とのコミュニケーション ……107
⑴　面接におけるコミュニケーションの基本形 ……107
〈図表25〉　面接におけるコミュニケーションの基本形の図 ……107
⑵　SOLER　……108
⑶　ダブルストーリー ……109
2 「初期」の進め方 ……110
⑴　丁寧な説明 ……110
⑵　当事者のニーズの見極め ……111
⑶　話をふくらませて聴く ……113
3 「中期」の進め方 ……114
⑴　十分聴く ……114
⑵「論点」を整理する　……115
⑶「争点」のとらえ方　……116
⑷　判断の基準 ……117
4 「終期」の進め方 ……118
⑴　当事者主体 ……118
⑵　解決の基準 ……119
⑶　共通のニーズ ……120
5　調停担当者が気を付けるべきこと ……120
⑴　認識の誤り ……120

⑵　余計な一言 ……121

Ⅲ　調停の技法と問題解決 ……124

1　調停解決の技法 ……124

⑴　「真実発見＝同意説」……124

〈図表26〉　調停解決案の「受け入れ」「同意」の構図 ……125

〈図表27〉「折り合いをつける」（納得）と「合意」の関係 ……126

⑵　オプション（選択肢） ……126

2　その他の技法 ……127

⑴　協調的交渉モデル ……127

〈図表28〉　協調的交渉モデルの流れ図 ……128

⑵「教師学」の紛争解決法 ……129

3　調停における解決 ……130

⑴　さまざまな解決の仕方 ……130

⑵　「事件の解決・終了」と「紛争の解決」……130

4　問題解決の「条件」と「基本原則」 ……131

⑴　解決の「二つの条件」 ……131

⑵　解決の「基本11原則」 ……132

Ⅳ　解決が困難な事件……134

1　「難しい事件」に取り組む ……134

⑴　複雑困難な事件 ……134

⑵　子どもが関係する事件 ……135

2　子の監護関連事件 ……136

⑴　子の監護関連事件をめぐる状況 ……136

⑵　子の監護関連事件の固有性 ……136

【書式５】　子どもの養育に関する合意書 ……137

⑶　良好な親子関係の理解 ……138

3　面会交流事件 ……139
(1)　面会交流事件のとらえ方 ……139
(2)　面会交流の基本認識 ……140
(3)　面会交流におけるプロセス管理 ……143
(4)　面会交流の実施 ……143
(5)　調停担当者の役割 ……145
〈図表29〉　面会交流事件における調停担当者の役割 ……145

第4章　調停担当者の専門性

Ⅰ　調停担当者の人間性 ……148

1　調停担当者に求められるもの ……148
(1)　「人間」「人生」「社会生活」の精通者 ……148
(2)　普通の人ではない ……148
(3)　学ぶ姿勢 ……149
2　調停担当者としての条件 ……150
(1)　「知識」「技術」「態度」 ……150
(2)　「推論」能力 ……151
(3)　調停トレーニング ……151
3　自分を知る ……152
(1)　自己覚知 ……152
(2)　メタ認知 ……154
(3)　すぐれた思考力をもつ人の特性 ……156

Ⅱ　調停技術の向上 ……159

1　調停技術の学び方 ……159

(1)　求められる「調停技術」……159
(2)「調停の進め方」はなぜ教えられないのか……160
〈図表30〉　暗黙知と形式知の比較表……161
(3)「調停方法論」は「調停モデル論」……162
2　何を、どう学ぶか……163
(1)　調停活動を「科学する」……163
(2)　経験と学習を「調停にリンクさせる」……163
(3)　自分の成功例から学ぶ……164

Ⅲ　司法サービス……165

1　「サービス」提供の時代……165
(1)「サービス」とは何か……165
〈図表31〉　サービス・マネジメントの対象領域の図……166
(2)「サービス」の特性……166
〈図表32〉　プロフェッショナル・ヒューマンサービスの位置づけ……167
(3)「サービス」の品質……168
(4)　価格とコスト……170
2　司法サービスとしての家事調停……170
(1)　家事調停のサービス性……170
(2)　サービス・マネジメントの視点からみる家事調停……171
(3)　サービス提供者の役割……175
(4)　サービス提供者に求められる能力……177
3　家事調停の充実……178
(1)　家事調停の質……178
(2)　司法サービスにおける調停担当者の専門性と役割……180
〈図表33〉　司法サービスにおける調停担当者の専門性と役割……181
(3)　調停担当者のタイプ……181
〈図表34〉　家事調停担当者の専門性の四つのタイプ……182

あとがき ……183

・引用文献 ……188
・著者略歴 ……193