

“当事者に寄り添う”家事調停委員の基本姿勢と実践技術

目次

第1章

家事調停と家事調停委員

1	家事調停の基本要素	2
(1)	家事調停の定義	2
(2)	家事調停の三要素	2
	〈図表1〉 家事調停の基本要素	2
(3)	家事調停の機能	3
	〈図表2〉 家事調停の機能	3
2	家事調停委員の職務	4
(1)	調停委員の二つの役割	4
(2)	調停委員に求められる専門性	5
	〈図表3〉 家事調停委員の専門性の階層構造	5
(3)	司法サービスの提供者	5
	〈図表4〉 司法サービスの提供の構図	6

第2章

家事調停で求められる知識と基本姿勢

第1節 家事調停委員の専門性

1	家事調停における「価値」	8
(1)	家事調停の「判断材料」	8
(2)	「価値」の重要性	9

(3) 家事調停の基盤にある「価値」	10
〈図表5〉 家事調停の基盤にある「価値」	10
2 専門性としての「知識」	11
(1) ADRで求められる「知識」	11
(2) 法的専門性	11
(3) 領域専門性	12
第2節 家事調停の領域専門性	13
1 夫婦・親子に関する知識	13
(1) 夫婦に関する知識	13
(2) 女性の愛情曲線	15
〈図表6〉 女性の愛情曲線の変遷	16
(3) 子育てに関する知識	16
(4) 親子の絆に関する知識	18
2 夫婦・家族間紛争に関する知識	20
(1) 家族間紛争	20
(2) 夫婦喧嘩の特徴	20
(3) 感情のエスカレート	21
3 幸福な結婚生活に関する知識	22
(1) 幸福な結婚生活のための十か条	22
(2) 幸福な家庭をつくる七原則	23
(3) 家族援助の八か条	24
4 家事調停と当事者に関する知識	25
(1) 調停の申立て	25

(2) 調停に見る当事者のすがた	26
(3) 裁判所の「公平性」への信頼	26
5 家事調停に見る当事者のころ	27
(1) 立ち直りたい気持ち	27
〈図表7〉 離婚紛争と「立ち直り」の構図	28
(2) 主体性の喪失感	28
(3) 子どもへの執着	29
(4) 困った人	30
(5) ゆとりのなさ	30
6 離婚と子どもについての理解	31
(1) ひとり親家庭と子ども	31
〈図表8〉 「平成28年度全国ひとり親世帯等調査」結果の概要	32
(2) 離婚した親の子どもに関する悩み	33
〈図表9〉 離婚した親の子どもに関する悩み	34
〈図表10〉 子どもに関する悩み	34
(3) 離婚に巻き込まれる“兵士”の声	35
(4) 子どもが関係する事件の難しさ	36
7 当事者の「主張」の理解	37
(1) 価値主張	37
(2) 当事者の見せる「感情」	38
(3) 「感情」の受け止め	38
(4) 「思い」を引き出す	39
第3節 家事調停委員の基本姿勢	41
1 基本的姿勢	41

(1) 援助の基本的姿勢	41
〈図表11〉 援助の専門家に要請される基本的姿勢	42
(2) 効果的な対人援助に必要な要素	42
(3) 当事者に対する援助効果	43
2 基本的姿勢の背景にあるもの	44
(1) 自己覚知	44
(2) バイステックの七原則	46
(3) ボランティアへの参加動機	48
3 当事者と向き合うための基本姿勢	49
(1) 「二つの不安」の理解	49
(2) 向き合い方の基本	50
(3) 当事者主体	50
4 向き合う際の留意点	52
(1) 当事者を「見下さない」、「自尊心を傷つけない」	52
(2) 「丁寧な言葉遣い」をこころ掛ける	52
(3) 「余計な一言」を発しない	53
(4) 「話し言葉」の怖さ	54
(5) 「余計な一言」は直ちにリカバリーする	55
5 司法サービスの提供	55
(1) サービスの特性	56
(2) プロフェッショナル・ヒューマンサービス	57
〈図表12〉 プロフェッショナル・ヒューマンサービスの位置づけ	57
(3) サービス提供者の役割	58
(4) 司法サービスへの理解	59

(5) 司法サービスの実践……………59

第3章

家事調停の実践技術

第1節 面接に役立つ実践技術……………64

1 調停技術とツール……………64

(1) 「技術」と「調停技術」……………64

(2) 技術とツール……………65

〈図表13〉 大工の技術の図……………65

(3) 調停技術における「ツール」……………66

〈図表14〉 技術とツールの一体化の図……………66

2 面接におけるコミュニケーション……………67

(1) コミュニケーションの基本形……………67

〈図表15〉 面接におけるコミュニケーションの基本……………67

(2) 基本的応答技法……………68

3 基本的応答技法の実際……………69

(1) 「内容の反射」の具体例……………69

(2) 「感情の反射」の具体例……………71

(3) 報酬を与える聞き方……………72

4 面接で避けたい応答パターン……………72

第2節 話を聴く……………75

1 「話を聴く」とは……………75

(1) ある家事調停委員の経験	75
(2) 少年の話を聴く犬	76
(3) 小説『モモ』	77
2 傾聴	79
(1) 調停委員の「話を聴く」	79
(2) 「傾聴」とは	79
(3) 医療面接における「傾聴」	81
(4) SOLER	82
(5) 「報酬を与えない」聞き方	83
3 深く聴く	83
(1) 言語による傾聴表現	83
(2) 話を掘り下げる	86
(3) 言語的追跡	86
4 SOLERを使った傾聴（実技）	88
(1) SOLER（実技）のやり方	89
(2) SOLER（実技）の体験と感想	89
(3) SOLER（実技）での気づき	90
第3節 アクティブ・リスニングの技術	92
1 アクティブ・リスニングの基本	92
(1) 「アクティブ・リスニング」とは	92
(2) 「受容」と「非受容」	93
(3) 共感的に聞く	94
(4) フィードバックとミラーリング	94
(5) AVECS（アヴェックス）	96

2	アクティブ・リスニングの実際	97
(1)	アクティブ・リスニングの入口	97
(2)	「非受容」のフィードバック	98
(3)	「受容」のフィードバック	100
3	アクティブ・リスニングで使われる技法	101
(1)	ミラーリング	101
(2)	パラフレージング	103
	〈図表16〉パラフレージングの例	104
(3)	リフレイミング	104
	〈図表17〉リフレイミングの例	104
第4節	当事者を理解する実践技術	105
1	共感的理解	105
(1)	調停委員と共感的理解	105
(2)	「共感的理解」とは	106
(3)	共感の公式	106
2	「内的観点」からの相手理解	107
(1)	内的観点と外的観点	107
	〈図表18〉内的観点と外的観点の見方の図	108
(2)	内的観点と外的観点の見方の違い（参考例題）	109
	〈図表19〉内的観点と外的観点の見方の違いの図（参考例題）	110
(3)	「私、失敗しないので」	111
	〈図表20〉ドクターXの言葉の図	111
3	「内的観点」からの相手理解の本質	112
(1)	相手を「肯定する」	112

(2) 内的観点は「実践的」共感的理解	112
(3) 強いメッセージ性	113
〈図表21〉 女子学生の体験の図	114
(4) 「がんばれ」が「励ましにならない」場合	115
〈図表22〉 「がんばれ」が逆効果になってしまう例	116
(5) 高い学習効果	117
第5節 内的観点からの相手理解の演習	119
1 内的観点の演習Ⅰ（初級編）	119
(1) 浅田真央さんへの声掛け（演習問題1）	119
(2) 田中陽希さんへの声掛け（演習問題2）	120
2 内的観点の演習Ⅱ（中級編）	121
(1) 妻への声掛け（演習問題3）	121
(2) 女兒の母親への声掛け（演習問題4）	122
第6節 当事者をより深く理解するための視点	124
1 「ニーズ」の理解と明確化	124
(1) 「ニーズ」とは	124
〈図表23〉 ニーズの認識	125
(2) 「ニーズ」の明確化	125
〈図表24〉 当事者のニーズをとらえる視点	126
2 「感情」と「価値観」の理解	126
(1) 「感情」の理解	126
(2) 「価値観」の理解	127
3 観 察	128

(1) 「観察」の重要性	128
(2) 「観察」による当事者理解	129
第7節 人間関係調整の実践技術	131
1 「人間関係調整」とは	131
(1) 家事調停事件と「人間関係調整」	131
(2) 「人間関係調整」の難しさ	132
2 人間関係調整の技術	133
(1) 「怒り」への対処	133
(2) 「感情」への対処	134
3 当事者をエンパワーする技術	135
(1) 「エンパワメント」とは	135
(2) エンパワメントの理論的背景	136
〈図表25〉 エンパワメントの位置づけ	136
(3) 首尾一貫感覚 (SOC) とエンパワー	137
(4) 面会交流事件と当事者のエンパワー	139

第4章

研修会での質問等へのアドバイス

1 私と調停委員研修会	144
(1) 研修会の講師	144
〈図表26〉 私が講演した調停委員研修会	144
(2) 山口ADR研究会の研修会	146
(3) 私の講演のやり方	147

(4) 研修会での大失敗	148
(5) 実践的研修の取組み	150
2 民事・家事調停委員の反応	151
(1) 講演内容についての感想	151
(2) SOLER（実技）についての感想	154
(3) 内的観点（演習）についての感想	156
(4) 調停委員の理解と満足	159
〈図表27〉 長崎調停協会連合会アンケート結果	160
3 調停委員の悩みと質問	161
(1) アンガーマネジメント	161
(2) 家事調停と自主交渉援助型調停との違い	161
〈図表28〉 米国モデルと日本モデルとの違い	162
〈図表29〉 調停の種類	163
(3) メディエーションのスキルが調停で使えない	163
〈図表30〉 Position と Interests の関係図	164
(4) 困難当事者と「傾聴」	165
(5) 「感情」の受け入れ	165
(6) 「相づち」と「うなずき」への心配	166
(7) つらい話には「わかります」と言えない	168
(8) 感情の反射	168
(9) 傾聴スキルを身につけたい	169
(10) 自分の「価値観」が邪魔をする	169
(11) 当事者の「感情」への対応	170
(12) 長々としゃべる当事者への対応	172
(13) 短時間での事情聴取	173

(14) 当事者の不適切な主張の受け止め方	175
(15) タイムリーな言葉掛け	176

補章

演習問題の解説

1 内的観点の演習Ⅰ（初級編）	180
(1) 浅田真央さんへの声掛け（演習問題1）	180
〈図表31〉 浅田真央さんへの声掛けの図	180
(2) 田中陽希さんへの声掛け（演習問題2）	181
〈図表32〉 田中陽希さんへの声掛けの図(1)	181
〈図表33〉 田中陽希さんへの声掛けの図(2)	182
2 内的観点の演習Ⅱ（中級編）	182
(1) 妻への声掛け（演習問題3）	182
〈図表34〉 妻への声掛けの図	183
(2) 女児の母親への声掛け（演習問題4）	184
〈図表35〉 女児の母親への声掛けの図	184
(3) 内的観点のトレーニング効果	185
おわりに	186
・引用文献	189
・著者紹介	193