

ピア・メディエーション入門

NPO法人シヴィル・プロネット関西
代表理事 津田尚廣

シヴィル・プロネット関西は紛争解決のプロです

- 1 シヴィル・プロネット関西は、2000年、大阪府の認証を受けたNPO法人である。
- 2 弁護士，司法書士，税理士，臨床心理士，一級建築士，土地家屋調査士，不動産鑑定士等を基本のメンバー構成で発足。
- 3 ピアメディエーション，街づくりADR，マンションADR，医療ADR等のADRが中心。
- 4 ADRとは、裁判以外の紛争を解決する手段・方法をいう。07年4月，ADR促進法が施行されている。

第1 ピアメディエーションって何？

ピアメディエーションとは、生徒間のトラブルを生徒が仲介者になって解決することをいう

(Peer Mediation)

メディエーション→調停

調停→紛争が発生したときに、紛争当事者の間に第三者が入って、両当事者が話し合っって問題を解決する方法。

ピア→同僚・仲間

したがって、ピアメディエーションとは

→生徒間のトラブルや争いについて、生徒が調停者になって行う調停

→調停者のことをメディエーターという。

ピアメディエーションは、紛争解決の技術に関する話ではない。学校文化の問題である。

ピアは、生徒全体のコミュニケーション能力を高め、暴力ではなく対話によって紛争を解決することができるという学校文化を創ることをめざす。

ピアメディエーションは欧米で盛んに行われている

日本ではまだ本格的な実践は行われていない。

メディエーションとはどんなものか

①ピアメディエーションもメディエーション。

そこで、今からあるトラブルに関するメディエーションのロールプレイを見てもらいます。

②但し、失敗事例です。悪い見本です。

③見終わってから、なぜ失敗したのか、こうすればよかったのではないか等々について、報告してください。

クリーニングケース

クリーニングに出したコートが色あせたトラブル

池田さんは3週間前にコートを、クリーニングに出したところ、
そで口、ポケットの部分のコーティングが少しはげて返ってきて
しまった。クリーニング店に抗議に行ったが、店主社さんは
ジャケットがクリーニングの耐用年数を過ぎていることを理由
に応じようとせず、口論になり池田さんは態度を硬化させた。

池田さんはどうしようかと考えたが、クリーニング店を許せ
ないと思い、メディエーションセンターに話を持ち込んだ。

池田さんが申立人、社さんが相手方になります。

第2 メディエーションの本質を理解する

メディエーションと裁判との違いを知る

ピアメディエーションもメディエーションであるから前提としてメディエーションを理解する必要がある

では、メディエーションは紛争解決の方法として、いかなる特長があるのか。

紛争解決方法の典型例である裁判と比べてみる

裁判との違い1

裁判は素人には無理である

裁判は、法的な解決を目指すため、①高度な実体法の知識が必要で、②厳格な訴訟手続に基づいて運営され、③法律の素人が主導するのはむずかしい。ゆえに、弁護士に代理人を依頼するのでお金がかかる。

メディエーションは、当事者本人が自らの意思で手続を進めることに意味があり、特別な知識は必要ない。

裁判との違い2

メディエーションは短期決戦である

裁判は、解決までに相当長期間を要する
→1審判決までに最低で1年かかる。

メディエーションは、集中的に短期間で問題解決を目指す。

裁判との違い3

メディエーションの解決に制限はない

裁判には、原告の請求を認容するか、棄却するかという択一的な結論しかない。

メディエーションの場合、両当事者の同意がある限り、無限の解決方法が考えられる

裁判との違い4

裁判は後ろ向き、メディエーションは前向き

裁判は、過去の権利関係を確定するためのものであり、将来のことを問題としない。

メディエーションは、どちらの言い分が正しいかをジャッジするのではなく、将来どうするのが両当事者にとって有意義か当事者が決める。

裁判との違い5

メデイエーションでは秘密が守れる

裁判は、原則公開であり、したがって、情報の漏洩、プライバシーの侵害を防止できない。

メデイエーションは、非公開であり、情報の漏洩、プライバシーの侵害を防げる。

トラブルといっても様々なかたちがある

- 1 紛争の中には、このような裁判手続で決着をつけるほうが適切だと考えられるものもある
- 2 そうでない紛争もたくさんある。例えば、
 - ①生徒同士のトラブル
 - ②近隣紛争→マンションの住人同士もめ事(上がるさい等)、隣の犬がうるさい等々。
 - ③医療紛争→遺族が欲しているのは説明と謝罪

裁判しか解決方法がないのは実践的で ない

このような場合，第3者が間に入った話し合いの場があれば，問題を円満に解決することが可能となる。



ADR(裁判外の紛争解決方法)の必要性



ではどのようなADRが妥当か

ADR

根本に戻って、なぜ紛争当事者は話合いができないのか
当事者の心理状態を理解する必要がある

- 1 相手に対し、怒り・憎しみ・悲しみ・恐怖などで冷静に話ができない精神状態にあることが多い。
- 2 相手方と利益が対立しているという意識に支配されて、合理的な判断ができない場合もある。

このような状態にある当事者の多くは、

相手の話を冷静に聞くことができない

- ① 自分の主張を何度も繰り返し述べ、相手の話を聞いているようで聞いていない。
- ② 相手が話をしているのにもお構いなく自分の話を声高に展開する。
- ③ 主張の内容は論理的でなく感情的で理不尽なものが多くなる。
- ④ 総じて相手の話を冷静に聞くことができない状態、あるいは当事者もどうしていいかわからない状態である。

したがって、多くの場合

- ① 真っ向から対立し、
- ② 話し合いは膠着状態、出口なしの様相を呈する



多くの紛争当事者はこのような状態



では、第3者(調停者)が間に入ったらどうか

第3者が間に入る場合の伝統的な手法

- ①両方から事情を聞き, 言い分・主張・要求を整理する
- ②双方の主張の妥当性, 弱点を検討する
- ③落としどころ(解決案)を想定する。
- ④解決案を受け入れるよう両当事者を説得する
→真っ向から対立しているので, 強力に押しつける必要がある

伝統的手法のメリット・デメリット

メリット

お上だよりの感覚に合致する。

デメリット

解決案を押しつけられたと不満に思う

→紛争が満足に解決できたと思えるためには、
解決するプロセス自体に満足することが必須
である。

そこで、第3者が間に入る場合の 新しい紛争解決手法

当事者間の失われた対話関係を復活・促進し、
話し合いによる徹底した自己決定に基づき、両当事者が満足する解決をめざす



これがメディエーション

そんなことが本当に可能か

話合いは膠着状態, 出口なしの状態



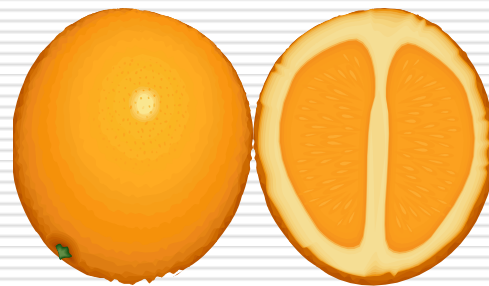
第1の問題→双方が満足する解決なんてあり得るのか

第2の問題→対話の復活なんて可能なのか

第1の問題 双方が満足する解決なんてあり得るのか オレンジケース(オレンジの行方)

10歳の姉と5歳の妹が1個のオレンジを取り合っています。

母親のあなたにはどんな解決方法が考えられますか。



オレンジが欲しい



オレンジケース

回答例

- ① 姉に対して「あなたはお姉さんなのだから我慢しなさい。」と言って妹にオレンジ全部を与える。
- ② どちらが先にオレンジを見つけて持っていたのかを姉妹に聞いて妹に「お姉さんが先に持っていたのだからわがままを言うのじゃありません。」と言って姉にオレンジ全部を与える。
- ③ いままでの経緯を姉妹に聞いて、多少姉に言い分がありそうだけれど「あなた方は姉妹なのだから仲良く二人で分けなさい。」と言ってナイフで二つに割って姉妹に与える。
- ④ その他

WIN-WIN(勝ち勝ち)の関係

上手に当事者の話を, 聞き出せば, 両方とも満足できる解決を得ることができる(場合もある)。

→まさにこれがWIN-WIN

メディエーションの目的は, WIN-WINの関係を目指すことにあります。

そのためには, どうすればいいのか



第2の問題 対話の復活なんて可能なのか

当事者の心理状況

心配と混乱, 怒りと恐怖, 打算と欲望

→冷静に客観的に事態を把握できる心理状態
にない。



どうすればいいのか

聴くということが重要である

最初(早い段階)から、説得したり、結論を示すのは逆効果。
当事者は、わかってもらえてないと感じたり、反発を覚える。



そこで、第3者として、当事者の話を聴く
紛争当事者は聴いてもらいたいことがいっぱいある
それをちゃんと聴いてあげる



当事者の話を聴くことによって、相手を受け止める(受容)。
ちゃんと聴いてもらった当事者は少し落ち着く

相手を受け止めるにはどうするのか

ある病院の一室で、末期のガン患者が、医師（看護師）に問いかけました。

「私は、もうダメなのではないでしょうか？」

さて、あなたなら何と応えますか。

（鷲田清一 「聴く」ことのカー臨床哲学試論から）

どの回答例がいいと思いますか

- 1 「そんなこと言わないでもっとがんばりなさいよ」と励ます。
- 2 「そんなこと心配しなくていいですよ」と返す。
- 3 「どうしてそんな気持ちになるの」と聞き返す。
- 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。
- 5 その他。

だから漫然と聞くだけではだめである

聴くはむずかしい→自分の価値観と対立するから



聴くトレーニングが必要→アクティブリスニング



相手の話を積極的に聴いて受け止める



ではちゃんと聴くためにはどうするのか



聴き方に関する理論とそれに基づく技法習得し, コミュニケーション能力を高める

聴くトレーニング

- ①ふたり1組になって下さい。
- ②話し手と聴き手を決めてください。
- ③話し手は1分間自由に話してください。
話のテーマは、自分の趣味、最近あった楽しかったこと等々。
- ④聴き手は、指令に従って聴いて下さい。
- ⑤指令は3個あります。
- ⑥話し手、聴き手を交代して下さい

聴き手の話の応じ方

1. いつもの自分のスタイルで話に応じる。
2. 話に応じない。無言、無表情で無視する。
3. 相づちなどの短い言葉とうなづき。
表情などを使って、十分にきく。

グループで話し合ってください

- ①体験した3つの聴き方のうち、一番話しやすかったのは？
- ②人の話をうまく聴くために、どのような心構えが必要か？

第4 聴く技法(アウトィヴリスニング)

ちゃんと、聴くための技法

- ① イントロダクション
 - ② オープンクエスチョン・クローズドクエスチョン
 - ③ サマライジング
 - ④ パラフレーズ
 - ⑤ リフレーミング
- 等々

オープンエンドクエスチョン(開かれた質問)

- ① オープンエンドクエスチョン(開かれた質問)
→イエス・ノーや単純な事実の指摘では答えられない質問
- ② クローズエンドクエスチョン(閉ざされた質問)
→イエス・ノーで答えられる質問

オープンエンドクエスチョン(開かれた質問)のやり方

① どんな, どのように, どうして,

② 具体的には

どんなことで悩んでいるのですか

もう少し具体的に話していただけますか

どうして, そんな風に思うのですか

オープンエンドクエスチョンの意味

- ① 話し手に話の糸口を与え、対話をするきっかけになる。
- ② 話し手は自由に話せ、満足度が高い。
- ③ 閉ざされた質問と違い、話し手は、話の内容を考えるので、事案の内容を自分で見つめ直すことになる。
- ④ 質問があまりにも漠然とすると話し手も何を話していいのか困るから注意。

オープンエンドクエスチョンに変えてみましょう

- ① 担任の先生の説明に納得していますか。
- ② クラブの1年生が熱心に練習しないのですか。
- ③ お母さんの励ましが嫌なんですね。
- ④ 進路について相談しましたか
- ⑤ レポートをちゃんと提出できますか

サマライジング(要約)

- 1 相手の長い話の要点をまとめ、述べようとしたことを簡潔に表現すること
→メディエーションの初期の段階で、主張を整理するとき使われることが多い
- 2 適切に要約することによって、当事者はメディーターが理解してくれたと感じる。
- 3 適切な要約は、話し手が自己理解することに役立つ

パラフレーズ（言い換え）

- 1 単なる繰り返しではなく、メディエーター自身の言葉を用いた繰り返し。
 - 話の中の重要と思われるキーワードを捉え、それを用いながら、メディエーターの言葉で言い換える
- 2 話し手は、聞き手がちゃんと話を聴いてくれたと思って、納得する。

パラフレージングの注意点

パラフレージングは、相手の言っていることをそのまま同意することではない。

同席調停の場合、相手方が目の前にいるのだから、一方の主張をそのまま同意したら、相手方はメディエーターに対して不信感を持つ。

話し手の言っていることをそのまま正しいですねと同意してしまったらだめである。

パラフレーズングしてみよう

- ① 担任の先生は、説明もなく、愛想もないのでもう2度と相談には行きません。
- ② 担任の先生は教師のくせに、生徒の気持ち全然わからないんですよ、とても教育者とは思えない。
- ③ 担任の先生の話がむずかしくて、全然わからないから、親にもうまく説明できないよ。

-
- ④ 将棋部の顧問の先生は、いろいろな戦法について教えてくれたといいますが、教えてもらった記憶もないし、部室に全然来てくれないので、顧問を他の先生に替わってほしいです。
- ⑤ こんなことになって、これからどうしたらいいんでしょうか。

リフレーミング

- 1 否定的な言葉を肯定的な言葉に変える
- 2 相手に対する非難から, 克服すべき課題に変換する
- 3 リフレーミングのポイントは
 - ① 人と問題の切り離し
 - ② 過去の問題から将来の問題へ
 - ③ ポジションではなく, インタレストの視点から

体育の先生は、無責任で、私が部活のことを相談しても、いつもおちゃらけたことしか言わないんです

パラフレージングしたら

「相談してもおちゃらけたことしか言わないんですね。」

リフレーミングしたら

「相談したらきちんと回答してくれることがあなたにとって大切なんですね。」

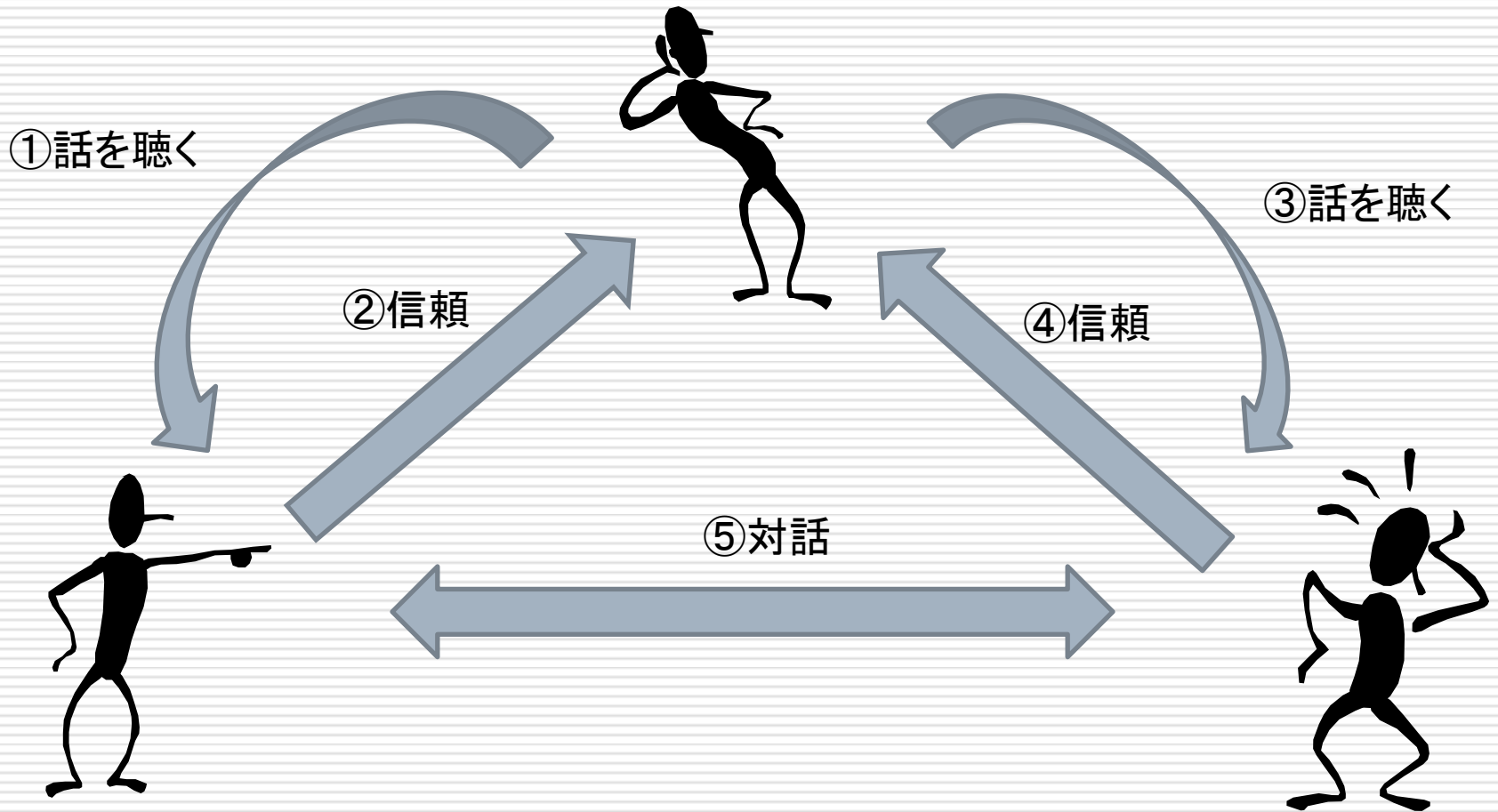
リフレーミングしてみよう

- ① 担任の先生は、説明もなく、愛想もないのでもう2度と相談には行きません。
- ② 担任の先生は、先生のくせに生徒の気持ちなんかこれっぽっちもわかってないんですよ。先生としては失格です。
- ③ 担任の先生の話は難しすぎて全然理解できないので、親にもちゃんと伝えられないんです。

メディエーションの順序

- 1 イン트로ダクション(導入部)
- 2 両当事者から話を聴く
- 3 解決の方法を探る。
- 4 合意文書を作成する。
- 5 クロージング

メデイエーションの構造



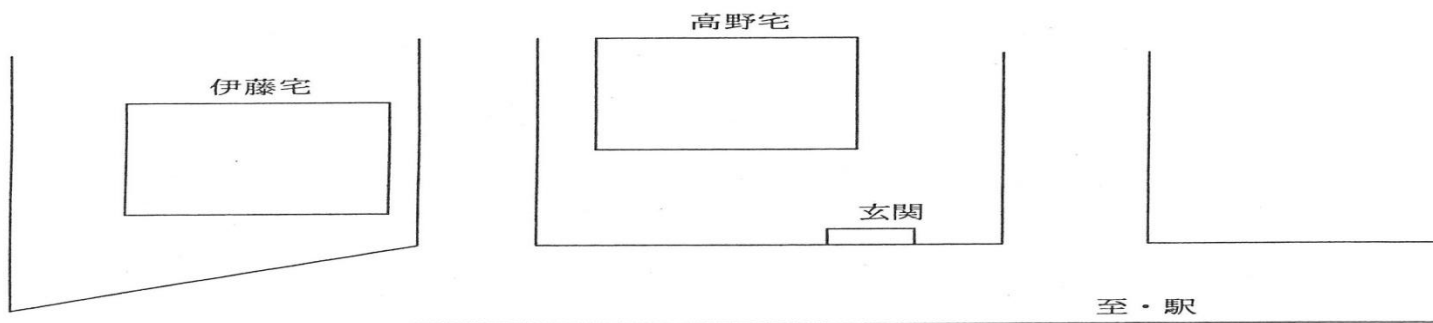
では、メディエーションをやってみよう

- ①事案は「犬を吠えさせるな事件」です。
- ②メディエーター役、申立人役（伊藤）、相手方役（高野）を決めて下さい。
- ③申立人役、相手方役の人に役柄設定カードを渡しますので、役作りをして下さい。
- ④カードは相手方とメディエーター役の人に見せないで下さい。

近隣紛争スクリプト

近隣トラブル（犬を吠えさせるな事件）

伊藤さんと高野さんの家は隣接しており、その位置関係は次のとおりである。伊藤さん（58歳、女性）は、20年前に移り住み、高齢の母（89歳）と二人で住んでいる。両家は隣接しておりその間には、1.5mの通路があるが、行き止まりになっている。高野夫婦（夫38歳、妻35歳）は2年前に移り住み、2000年4月ころから中型犬を飼い始めたが、去年の2月ころから自宅の前庭に放し飼いをするようになった。伊藤さんによれば、泣き声・吠え声が近所中に聞こえ、多大な迷惑をこうむっているとし、特に、伊藤さんの住居が高野さんの前庭に近く、最も被害が大きいとする。町内の役員を通じて善処を頼んだが、効果なく、通行人が通り過ぎても泣き止まず、同宅前を通るたびに吠えられ精神的苦痛を負っているとす。高野さんは、吠えていないとして、取り合わない。この地域は比較的静かな郊外の1戸建てが並ぶ住宅地である。



第5 まとめ

メディエーションのめざすもの その1

対話促進をめざします

- ①メディエーションは、紛争当事者をエンパワーし、メディエーターが当事者からの信頼感を得て、対話促進をはかり、当事者の対話による紛争の解決を図ることであります。
- ②失われた対話関係を復活し、それを促進するのは困難なことでありますが、不可能ではありません。
- ③何としてでも、この紛争を解決するのだという情熱と聴く技術があればそれは可能です。

メディエーションのめざすもの その2

WIN-WINをめざします

メディエーションは、紛争について、過去の何が間違っているとか、誰が悪いのかのという判定をするのではなく、これからどうするのがいいのかという将来のことを問題とします。

裁判は、過去の紛争に関する判定ですが、メディエーションは、当事者はこれからどうしていくのが最もハッピーなのか(WIN-WINの関係)を探る方策なのです。

メデイエーションのめざすもの その3

対話の復活

- 1 メデイエーションは万能ではない
→必ず紛争が解決するわけではない。
- 2 しかし、失われた当事者間の対話関係が復活するだけでも成果である。ピアの場合、この点は重要ではないでしょうか。
- 3 ファシリテーション→紛争を解決することが目的ではない。対話を促進すること自体が目的であり、紛争が解決しなくても対話が促進すれば成功であると考えます。

まとめ

ピアメディエーションを実現しましょう

ピアメディエーションに取り組むことによって

- ①生徒全体のコミュニケーション能力・同意を形成する能力を高める
- ②生徒の事実を客観的に理解する能力、事態を洞察する能力を高める
- ③他者に対して共感し、自己の感情をコントロールできる生徒を育成する
- ④暴力ではなく対話によって紛争を解決することができるという学校文化を創造する。

参考資料1

現場からの報告 茨田高校の取り組み

ピアメディエーションプロジェクトの開始

- 1 2006年3月, シヴィル・プロネット関西と大阪府立茨田高校の協働事業としてピアメディエーションの実現を目指すプロジェクトの準備を開始する。
- 2 同年10月からプロジェクトがスタート(プロジェクト期間は3年間)。

初年度の取組(06. 3~07. 3) その1

開始するもはじめは生徒との接点なし

- ① 10月1日～ 相談室における教員を対象にした相談の開始
- ② 11月30日 卒業クエスト(3年生対象)「社会人になったときの心得」
→コミュニケーションの大切さについて、ロールプレイを交えた講演
- ③ 12月7日 1月10日 教師向けメディアエーション講座

初年度の取組(06.10~07.3) その2

試行錯誤の連続, 生徒はなんとかピアをこなした

① 1月25日 2月1日 茨田高校 チャレンジク
エスト(総合的な学習の時間)

「自分たちの力による問題解決」

② 2月7日 2月14日 2月21日

有志生徒とのピアメディエーション教育プログラム
(PM講座)の実施

2年目の取組(07年4月～08年3月)

元気な3人娘がピアを引っ張る

①PMクラブの発足(ピアメディエーションクラブ)

→メディエーター養成のサークル活動

毎週水曜日に実施

②教員向けメディエーション講座

③ピアメディエーショントレーニング講座

8月7日, 8日, 9日

大阪府内の高校に呼びかけ→12校の教員・生徒が約50人参加

2年目の取組(07年4月～08年3月)

予算も付いて、かたちが出来はじめる

- ① 大阪府教育委員会のスクールカラーサポートプラン(集中支援事業)に応募し、決定→260万円の予算化
- ② テキスト「ピアメディエーショントレーニング講座」の作成(1000部)
- ③ メディエーションルームの設置
- ④ 生徒を主体にしたピアメディエーション紹介のDVDの作成

3年目の取組(08年4月～09年3月) 裁判とメディアエーションの違いを実感する

①PMクラブ

→裁判所見学, 文化祭へ出展

②リーダー研修にピアメディアエーション導入

③全学講演会でピアメディアエーションを取り組む

④新3カ年計画として位置づける

3年目の取組(08年4月～09年3月)

全学講演会 全学的取組の端緒となる

取組内容

- ① 教員によるお芝居
- ② ピアメディエーションの解説(聴くことの重要性)
- ③ ビデオの放映

意義

- ① 教員自身が取り組んだこと
- ② 対象が一部生徒ではなく, 全校生徒

4年目の取組(9年4月～10年3月)

教員主体の取組が一層強化される

①全学講演会

ロングホームルームで「聴く」のトレーニング(全クラス)

②コース制の導入を決定

→コミュニケーションコース

(授業開始は2011年から)

2年 ピアメディエーション1

3年 ピアメディエーション2

参考資料2 ADRについて

ADRとは

ADRとは、

Alternative Dispute Resolutionの略。

直訳すると、「代替的な紛争解決手段」ということで、一般的には、裁判以外の紛争を解決する手段・方法を指している。

→北米で盛んに利用されている。

→仲裁・調停・仲介・あっせん等

A D R

ADR促進法の成立

- 1 司法制度改革審議会が、ADRの基盤整備・拡充、発展を目標に裁判員制度やロースクール構想等と併せて、立法化を提起した。
→平成16年11月18日、ADR促進法が成立。
平成19年4月施行
- 2 ADR促進法→裁判と並ぶ、**民間**の機関が実施する**調停**や**あっせん**の制度を定めた法律。
正式には、「裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律」と言う。

参考資料3

司法調停とメディエーションの違い

メディエーションは調停とは違う

日本のADRとして最もポピュラーなのは
簡易裁判所・家庭裁判所の調停（司法調停）



日本の司法調停とメディエーションは、どこ
が違うのか

日本の調停と米のメディエーションの違い その1

- ① アメリカの場合，民間の調停機関が極めて普及している。会社組織としての調停機関も多数存在し，立派なビジネスとして確立されています。
- ② 日本の場合，民事調停・家事調停という裁判所付設型の司法調停は，当然ながら国家機関の一部。

日本の調停と米のメディエーションの違い その2

- ① アメリカの場合，原則的に申立人と相手方が1つの部屋に同席して調停を進める同席調停。

- ② 日本の場合は，調停人が，申立人・相手方と交互に面談する別席調停（シャトル方式）。

日本の調停と米のメディエーションの違い その3

- ① アメリカの場合，調停人は，当事者に対して，基本的に解決に向けた方針や和解案を提示することはない。
- ② 日本の場合，調停人は積極的に調停案を提示することが多く，また調停人は提示した案を両当事者が受け入れるように説得する。

日本の調停と米のメディエーションの違い その4

- ① アメリカの場合、調停人は、調停技法のトレーニングを受けることが必修。そして、このトレーニングの中心は、アクティヴリスニング等を基本としたカウンセリングの技法の習得。
→この技法は、メディエーターにとって必要不可欠。
- ② 日本の場合、制度として調停技法に関するトレーニングのシステムはない。