身近なもめ事 未然解決

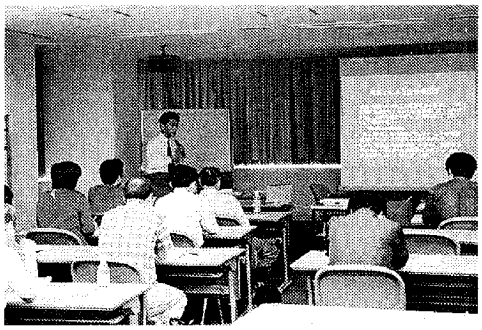
ノウハウ学ぶ人増加

身の回りのちょっとしたもめ事が悪化して裁判ざたに――。こんな悲劇を回避するために、話し合いでトラブルを解決しようと、その手法を学ぶ人が増えてきた。相手に配慮しながら自分の主張を述べ、両者が納得できる結論にたどり着くのがポイントらしい。何かとトラブルに直面しやすい現代人の自衛策をのぞいた。

「人間関係のトラブルを防ぐには、言いたいことを我慢するのではなく、相手を認めつつ自己主張することが必要だとわかった」。キャリア二十年の看護師、石川敏子さん（仮名、45）が、もめごとを抱える当事者の間に立って紛争解決を後押しする「メディエーター（調停者）」を養成する講座を受けた実感だ。

□ ■ □

今春この講座を立ち上げたのは、裁判に頼らずトラブルを解決できる環境づくりに取り組む市民団体、日本メディエーション研究会。「当事者から話を引き出すコツは不要な質問をしないこと」「結論を急いだり押しつけたりすると話し合いができない」など、話し合いでもめ事を収めるノウハウ習得に力を入れている。



メディエーションの講習会には様々な立場の人が参加（東京都千代田区）

当初は弁護士や司法書士ら紛争処理を業務とする専門家に、当事者の話し合いを手助けする技術を身につけてもらう狙いだった。しかし、受講者には、会社員や非営利組織のメンバーなど、むしろ当事者としてトラブルに巻き込まれる可能性のある立場の人も多い。

相手に配慮し主張

日常の会話にも役立つ

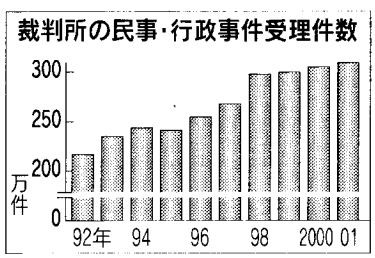
運営に携わる田中圭子さんは「当事者が紛争解決の手法を身につければ、トラブルが拡大する前に話し合いで解決できるケースも多いはず」と期待する。

病床数千を超す大規模病院で、婦長を務めてきた石川さんは、医師と患者の間で治療方針などを巡ってトラブルになるケースを見てきた。「患者さんは説明が理解できなければ『この医師は誠意がない』と感じてしまうし、医師の側は『説明しても信頼してくれない』とがっくりくる。意識のギャップを埋めるのは、患者さんに接する機会の多い看護師の仕事」と考えて講座に参加した。

身につけたノウハウは、医師と患者との仲立ちに加え、同僚看護師とのコミュニケーションにも役立っているという。「以前は感情的に怒りをぶつけてしまうこともあったが、『こういう理由で腹が立っている』と冷静に伝えることができるようになった」

□ ■ □

司法書士として受講した山崎敦子さん（46）も「小学生の子どもの話をきちんと聞けるようになった。以前は忙しいとついつい聞き流してしまいがちだったが、講座を受けたことで、向かい合って会話する大切さに気付いた」という。人間関係を円滑化する技能としても活用できそうだ。



紛争解決のテクニックに注目が集まる背景には、権利意識の高まりや価値観の多様化などから、対人トラブルが起こりやすくなっている現実がある。二〇〇一年に全国の裁判所が受理した民事・行政事件の件数は三百万件強、一九九〇年に比べて一・八倍に増加。以前なら話し合いで解決できた小さなもめ事が、当事者間で収拾できずに法廷に持ち込まれる例も多い。

トラブル多発を反映してか、対人関係を巡るノウハウ本の関心も高い。「いかに自分のペースに持っていくかが勝負の分かれ目」などと交渉テクニックなどをまとめた本がベストセラーになっている。

□ ■ □

トラブルを裁判に持ち込んで解決すると、時間がかかったり、費用負担が重かったりというデメリットもある。このため、政府もADR（裁判外紛争解決）の仕組みづくりに積極的に取り組む姿勢を打ち出している。メディエーターは民間型ADRの一つで、経済産業省では今年度から、当事者間で中立の立場で紛争を解決する「調停人」の育成に乗り出す。

こうした紛争解決のテクニックを身につけたメディエーターによるトラブル相談窓口を設けたのが、特定非営利活動法人（NPO法人）、シヴィル・プロネット関西。大阪市内に常設の事務所をオープンさせた。市民生活を巡る様々なトラブルで、当事者の話し合いを促して解決する手助けをしている。

上野義治代表理事は「今後はマンション管理組合の役員やマンション管理士向けに仲介技術を身につける講習会を開きたい」と意欲的だ。生活騒音やごみ出しルールなど、住民同士のトラブルが起きやすい集合住宅にはそうしたニーズは高い。

ADRの諸制度に詳しい司法書士の稲村厚氏は「当事者の話し合いによる紛争解決は、一昔前の地域社会なら仲立ちに入る『長老格』が担っていた。メディエーションはそうした機能を補完するコミュニケーション技術」と指摘する。

当事者にこうしたスキルが広がれば、小さなトラブルが拡大して裁判ざたになる前に、スムーズな解決を図れる可能性もありそうだ。