

聴く技術2

対話型調停と傾聴

当事者がよく納得した自己決定



当事者がストーリーを語る事を援助する



最大の障害は、当事者から分析に必要な
情報を抽出しようとする調停人自身の態度

利害を聴く

利害を聴かない会話

A: 最寄り駅はどこですか？

B: 学園通りをまっすぐまっすぐ行くと、左手にベスト電器があります。その次の交差点を左折するとJRの駅があります。

利害を聴く会話

A: 最寄り駅はどこですか？

B: どこに行きたいのですか？

A: 天神の〇〇に。

B: それならそのバス停から、天神行き直行バスが出ています。値段もそっちの方が安いですよ。

傾聴技法

理解しようという態度

「お気持ちがわかります」は、傾聴
ではない！

開かれた質問

言い換え

理解しようとする態度

- 決めつけない
(知識、経験に引きつけすぎない。)
- 多様性を認める意識を強く持つ
- 自分自身のバイアスに意識的になる
例：共感できない相手には、ゆっくり話をしてもらう時間をとる。
- あいまいな状況、不安定な状況に耐える