

産業動物獣医療の中の心理学

窪田健太郎[†] (北海道農業共済組合 南空知家畜診療所 主任)

1 はじめに

コミュニケーションに関連する学問領域としては、たとえば教育学、経営学、社会学等、非常に幅広い分野が該当する。獣医療におけるコミュニケーションを検討する際にも、これらさまざまな学問における知見を参考にし、取り入

れていくことが必要になるだろうと思われる。今回はその学問の中の一つである、心理学について紹介する。

心理学というのは人の心に関する学問の総称であり、たとえば「生物学」などと同じく、かなり幅広い分野を含む。そのいくつかは書籍やメディアで触れたことがある方も多いことと思う。また、他の多くの学問領域と関連しており、たとえば比較心理学(動物行動学などとも呼ばれる)という、おもに人以外の動物を対象に、その認知機能や行動を研究する分野は獣医学の中でも扱われる。そして心理学は人間及び社会のあらゆる活動(もちろんコミュニケーションも含む)に関わり、また応用されている一方、誤解や偏見も多く、しばしば「怪しい学問」のように扱われることもある。本稿ではそんな学問としての心理学が獣医療の中で、特に大動物獣医療におけるコミュニケーションとどのように関連しているのか、そしてどのように貢献できるのか、その可能性を含めて話題提供したい。

なお、心理学の中でも特に大きな分野として「臨床心理学」があるが、メンタルヘルス等のクリニカルな領域を含み、より専門的となるので、これに関連する話題は他稿にお譲りしたいと思う。

2 獣医療の中で心理学をどう活用するか

そもそも前述したように心理学というのは幅広い分野を含み、一括りに解説できないので、一言で「このように役立つ」と言えるものではないだろう。また、学問としては獣医学と心理学の接点はまだまだ小さいのが現

状であり、そのため、心理学という広大な学問領域の中に、獣医師にとって将来役立つようなアイデアがたくさん埋もれている段階であるというべきかもしれない。獣医療と心理について論じた既存の報告や知見も少なからずあるが、今回は筆者が心理学について学んできた中で、特にコミュニケーションと関連して参考となりそうな理論や知見を紹介することとしたいと思う。そのため内容は雑多なものになってしまう点をご容赦願いたい。

3 インタビュー調査から抽出された心理学的問題

まず、筆者が獣医コミュニケーション研究会(NDK)のメンバーの協力のもと行ったインタビュー調査について紹介する。インタビューは大動物関係の獣医師、及び農場関係者(畜主等)を対象に、内容は「何らかの伝染病への対策を開始するに当たっての葛藤について」、「抗生物質耐性菌の出現を防ぐための抗生物質の使用制限などに対する意見」、「乳質改善指導に対する意見や感想」の3つについて行い、その回答のテキストから心理学的な知見と関連しそうなものを抽出した。これは調査研究の種類としては質的研究、仮説探索研究なので、何かを実証した成果ではなく、現場の声から見出された、心理学的なアイデア集のようなものとして目を通していただければと思う。

・原因帰属のすれ違い

人の行動やその結果の原因を、その人の性格や能力のような内的要因に求めることを内的帰属といい、外部環境やその時の状況等の外的要因に求めることを外的帰属という[1]。たとえば、農場がなぜ伝染病検査の実施に後ろ向きなのか、なぜ決めた搾乳手順を守らないのか等、獣医療に関連した問題においても、農場関係者に十分な知識がないからだとか、面倒くさがりだからと獣医師が考える場合には内的帰属となり、そもそもスケジュール上無理があるとか、施設や所有する道具が適していないからだという場合には外的帰属

[†] 連絡責任者：窪田健太郎 (北海道農業共済組合道央統括センター南空知支所南空知家畜診療所)

〒069-1341 夕張郡長沼町宮下1-1-1 ☎0123-88-2445 FAX 0123-88-2602

E-mail: kentarou_kubota_dv@nosai-do.or.jp

となる。あらゆる問題には内的、外的両方の要因が絡んでいるものだが、他者の行為に対しては過度に内的に帰属しようとする傾向が人間にはある（「基本的な帰属の誤り」という）[2]。一方、自分の行動（特に好ましくないもの）に対しては外的な要因に帰属する傾向がある。このように原因が本人か、環境かの考え方が、本人（行為者）と他人（観察者）で異なる傾向を「行為者—観察者バイアス」という[3]。今回のインタビューの中でも、獣医師は農場関係者の問題ととらえ、農場関係者は環境の問題だととらえるというように、両者の間で帰属に関するすれ違いが示唆されるケースがあり、しばしば獣医師側では「農場関係者は言い訳をしている」という印象を持つようであった。これによって獣医師と農場の問題点の共有が上手くいかななくなるようでは問題の解決に支障が出る可能性があるため、獣医師側としてはこのバイアスを自覚し、客観的な原因追及をするよう気を付ける必要があるだろう。また、このバイアスの要因として、双方の情報量の違いや、視点の違いがあげられている[4, 5]。すなわち、農場側は自分達の置かれた環境や状況は当然、外部の人間よりも知っているし、よく観察もしているが、獣医師は少なくとも農場関係者と話している間はその相手が視点の中心にあり、どうしても目の前の相手の問題を意識してしまう。このすれ違いを防止するためには相手の視点で考え、また情報を十分に共有することが必要であり、農場関係者からの訴えを非評価的に、十分に聞き取る姿勢、傾聴や共感的理解といったスキル[6]が重要になるだろう。

・時間選好、あるいはリスク選好に関連したすれ違い

これも獣医師側と、農場側のすれ違いの原因として示唆された。時間選好は経済学の用語だが、心理学が対象とすることもある。時間選好とは簡潔に言えば、未来よりも現在の価値や効用を優先しようとする傾向のことであり、この傾向が強いと、目先の利益ばかりを追うことになったり、やっかいな問題を先送りしたりしてしまうことになる[7, 8]。そしてこの傾向が獣医師側と農場側で異なる（農場側には時間選好の影響があるが、獣医師側にはないか、あってもごく弱い）ので、両者の合意形成がうまくいかななくなるケースがあるものと思われた。「目先の利益」や「問題の先送り」と聞くと望ましくないもののように聞こえるが、未来の利益をある程度割り引くというのは経営主体としての農場であれば、合理的な判断でもある。一方獣医師側は農場経営を意識してはいても主体的ではなく、あくまで客観的にみた、獣医学的事実に基づいた判断なのだろうと思われる。（悪く言えば）獣医師にとっては他人事ということになるが、ここでも両者

の合意形成のためには、やはり農場の立場や意見を十分に理解するスキルが重要であると思われる。

また、時間選好は合理的な判断でもあると書いたが、獣医療においては先送りできない問題も多く、その場合はこの時間選好の程度の強さが不利益な選択につながる。また人医領域の調査ではあるが、この程度が強いと、検診を受けなくなったり、さまざまな健康行動をとらなくなったりする傾向があるとされる[8, 9]。獣医師としては農場関係者には時間選好の程度を弱くしてもらいたいものであるが、そのためには、時間選好の性質を理解することが助けになるかもしれない。インタビューの中でも「大きな問題というのならば、早く解決しておかないと不安だ」「何かあったら怖い」といった発言が見られたことから、例として、利益よりも損失のほうが時間選好の影響が弱くなる符号効果[10]や、対象の価値が大きいほど時間選好の影響が弱くなるマグニチュード効果[11]等を理解することが助けになると思われる。これは具体的には、対策による利益よりも、それをしないことによる損失のほうを話題にして、その損失の大きさを正しく理解してもらうような説明をする、などとなる。あくまでも例なので有効な対応はその状況ごとに検証が必要だが、時間選好については他にも多くの経済学研究成果があるので、参考になるだろう。

なお時間選好が生じる理由には複数の説明があるが、その一つが不確実性（リスク）の回避である[12]。すなわち、未来に起こることは現在のことと比べて確実性が低いと思われるために、未来の利益や損失はある程度「割り引いて」勘定するのが合理的である。そのため、時間選好の問題はリスク選好（利益や損失に確率が絡むのを嫌う心理）の問題であるとする考え方もある[12]。この調査でのインタビューにおいても「将来何も起こらないかもしれないのに」のような発言が存在し、これを示唆している。リスクの認識に関していえば、まず重要なのは、そもそも伝染病の発生にしても、耐性菌の出現にしても、それがどのくらい現実的なのかを、獣医師が農場関係者側に十分伝えきれていない可能性があることである。もちろんこれらのリスクを数字で表現するのは難しいし、ことさらに誇張した表現で脅すようなことも専門職の仕事として問題があるが、獣医師と農場関係者の間で価値観をなるべく共有できるよう、不確実性に関して十分な情報提供をすることが、すれ違いを防ぐために重要になるだろう。

またこれと関連して、インタビューでは「後悔したくない」「安心したい」といった情緒に関する言葉が得られたが、人は不確実性が存在するとさまざまな心理要素が関与するために、経済的に合理的とは言えな

い判断（期待値が最善とならない判断）をしてしまうことがある [7]. これは上の時間選好とともに、行動経済学（心理的影響を織り込んだ経済的判断を研究する、比較的新しい学問）が扱うテーマの一つである。行動経済学は人医領域において、予防医学などの分野ですでに多くの応用例があり、検診の受診率の向上等に貢献している [8] ので、獣医療における問題の解決にも参考になるかもしれない。

・社会的ジレンマ

これは特に抗生物質耐性菌の出現防止対策に関してその存在が示唆されたジレンマである。「自分たちだけが損をしないように」「他の人が足並みをそろえないのでは」といった発言が社会的ジレンマの特徴とされ [13], インタビューの中にもみられた。このジレンマを簡潔に説明すると、個人にとっての最適な選択が社会にとってのそれと一致せず、結果として個人、社会それぞれにとって不利益な状態になってしまうジレンマであり、税金や環境問題等、社会における多くの問題に関連している [13]. たとえば、治療のために抗生物質を（慎重にはなく）自由に使うことで得られる利益があるが、もし自由に使えば耐性菌が発生し、その被害はすべての農場が等しく被ると仮定する（耐性菌に関する知見や、抗生物質の適正使用の考え方は乖離があるが、議論のための仮定とする）。ここで、個人にとってみれば、自分だけが抗生物質を自由に使用した（非協力的行動）としても、耐性菌の出現にさほどは影響がないであろう。一方、他人が皆、抗生物質を自由に使用している中で、自分だけが慎重な使用をした（協力的行動）としても耐性菌は社会の中に出現してしまい、自分もその被害を受けるだろう。すると、例え全ての個人（獣医師や農場関係者）が協力的行動をとり、耐性菌の出現を抑えることが社会にとっての最適解であるとしても、個人にとっては非協力的行動こそが最適な選択肢となってしまう。そして社会の個人すべてがこれに従い非協力的行動をすれば、耐性菌は出現してしまい、全員にとっての不利益な結果となる。もちろんこの議論では仮定の部分に現実との相違があるので、このジレンマが耐性菌問題の本質ではないかもしれない（そもそもこの問題における社会的ジレンマの存在が、「関係者が間違っただけを信じている」ことを示唆しているのであれば、耐性菌対策の正しい知識を教えるほうが先決かもしれない）が、少なくとも多くの要因が複雑に絡むこの問題を考えるうえで議論すべきものではあるだろう。また同種の問題は、獣医療における選択と、公共性のあるものが接する場面、たとえば防疫や食の安全といった分野にも関係してくると思われる。

このジレンマを克服するのは難しく、単純な教育や啓発（「みんなのための」行動を促す）では解決できないとされ [13], 関連する社会問題の多くはこれを法的な手段（罰則や補助金など）で解決している。ただ、人は社会的ジレンマに直面しても、他の多くの人が協力的行動をする状況であれば自分も従うという心理があるとされ、これは同調という心理と関連する [13]. 同調とは後にも述べるヒューリスティックな（簡便な、短絡的な）判断の一つで、理論的な損得勘定をしないまま、周囲の判断に自分の判断を合わせようとするものである。同調に関してはその要因に関して多くの研究があるが、反対意見があるかどうかや、集団の凝集性（成員がその集団にとどまりたいと思わせる力）にその効果が左右されるとされる [14]. こういった社会心理学関連の知見も、獣医療における各種の問題を考えるうえで必要になってくるかもしれない。

・正常性バイアス

これは災害報道や、昨今の新型コロナウイルス感染症の話題の中で耳にした方もいるかもしれない。恒常性バイアスや正常化の偏見とも呼ばれる心理で、人には自分にとって都合の悪い情報について、そのリスクを過小評価してしまう傾向があるとされる [15, 16]. たとえば、「自分のところではたぶん伝染病は発生しないだろう」「何も対策しなくても、経営の破綻とまではならないだろう」といった発言にこのバイアスが含まれている可能性があり、これも農場側だけでなく、獣医師側にも存在すると思われた。このバイアスに影響されると、早めに何らかの対策をしなければならぬ状況でも、「まだ大丈夫」「様子を見た方が良い」と楽観的に判断してしまう可能性がある。これはもともと緊急時にパニックにならないための心の働きだと言われるが、実際に問題が生じ、何か行動に移す必要がある際には不利益を招くバイアスであり [16], 獣医師もこのバイアスの存在を意識する必要があるだろう。

防災心理学の研究によれば、「今まで大丈夫だった」という経験、たとえば警報や避難情報が出たが何事もないというような事が続くと正常化バイアスは強くなる（オオカミ少年効果） [16, 17]. これが獣医療であれば、問題発生に関する説明や忠告、念のための検査等は、たくさん行うほど、そのリスクが過小評価されてしまうジレンマが生じることになる。もちろん、これらの説明や検査は控えるべきではない。この問題の回避のためには、危機感や不安を過度にならない程度に維持する必要があるとされること [16] から、たとえば伝染病の検査であれば、そのたび発生のリスクや、有事の際（発生が確認されたとき）

の対応を農場に十分説明し、危機感を常に共有することが重要であると思われる。また、情報が曖昧であることも正常化バイアスを助長すると言われる [16] ので、得られている情報（どんな可能性があるのか、何が分かっている、何が分からないのかなど）を正確かつ十分に伝えることはやはり大切である。

・ヒューリスティックな判断

獣医師が農場に何らかの指導を行う際には、農場側に行動変容を促す、すなわち「説得」を行うことがある。心理学において、他人の説得に応じるかどうかの判断のプロセスのモデルが複数提唱されているが、いずれのモデルでも、人が説得に応じるかどうかを判断する際、与えられた情報を熟慮し合理的に判断しようとする場合と、ヒューリスティックに、すなわち簡便な方法で、直感的、短絡的に判断しようとする場合があるとされる [18, 19]。獣医師は専門職であるので、必要な情報や判断材料を集め、合理的な理由を用意して説得にあたるものだが、実際にはヒューリスティックな方法で判断されていることも多いようだった。この方法にはたとえば先に述べた同調（「みんなはどうしているのか」等）、権威による判断（「獣医師が言うのならそうなのだろう」等）、一貫性（「いつもそうしてきたから」等）等と呼ばれるものがあり、こういった心理は広告やマーケティングに使うために、消費者心理学の分野でよく研究されている [20]。獣医師の側も、こういった心理を意識し、ある種のテクニックとして説得にあたることもあるだろう。

とはいえ専門職である獣医師としては、きちんと獣医学的事実に基づいた説明をしたいものである。また、熟慮して下した判断のほうが、その後考えが変わりにくく一貫性のある行動を導きやすいという研究もあり [18]、継続的な対策や支援が必要な状況であれば、ヒューリスティックに頼る説得は姑息的、つまり「その場しのぎ」ということになるだろう。人が判断を熟慮したうえで行うか、ヒューリスティックに行うかを決定する要因には、その人の判断への動機づけや知識・経験のほか、余裕のある状況であるかどうか含まれるとされる [18, 19]。難しい話をするのは農場の忙しい時間や季節を避けるというのはよく意識されていることだと思う。また、たとえば伝染病の発生など、「悪い情報」を伝える際には、農場は状況や獣医学的説明を理解し、自分の感情を整理し、そのうえで判断を迫られることになるが、この時点ではすでに厄介な判断について熟慮する余裕（認知資源という）は残っていないかもしれない。また、そもそも熟慮するというのは時間がかかるものなので、結論を急がせるといっても、ヒューリスティックな判断を誘導させ

てしまう可能性がある（実際に広告などでは使用されるテクニックである）[20]。最初はまず農場の感情に寄り添い（しつこいかもしれないが、傾聴や共感的理解はやはり重要である）、状況が許す範囲で、判断する余裕ができるまで待つということも必要かもしれない。

4 心理学の応用に関する倫理的問題

ここまで説明した中で、人の心理的性質を利用したり、ヒューリスティックを用いたりして農場関係者側の判断や行動を導くというような部分に違和感を覚えた方もいるのではないだろうか。この場合、農場関係者は確かに自分の意志で動いているのであり、本意なものを強制されたりはしていない。しかし、心理的に導かれた選択肢が、農場関係者に確かに利益となる場合であればよいが、そうでないのであれば、人の心理を悪用したとも捉えられかねない（この辺が心理学に「怪しい学問」のイメージがつきがちなのかもしれない）。

選択の自由については間違いなく確保しつつ、心理学の応用等により、獣医師などの専門家が他人の選択を（ある程度）コントロールする考え方はリバタリアンパターンナリズム、あるいは穏健なパターンナリズムと言われる [7, 8, 21]。パターンナリズムとは医療でいえば「正しい判断ができるのは医師なので、患者はただ従っていればよい」という考え方であり、このパターンナリズムに異を唱える形で生まれたのが「インフォームドチョイス」などの患者主導の医療である。ただ、あらゆる判断をすべて患者に任せてしまうと、さまざまな心理的要素が絡んだ結果、有益でない判断をしてしまう可能性がある。その心理的な部分を調整し、有益な方向へ判断を導こうというのが「リバタリアンパターンナリズム」ということになる。リバタリアンパターンナリズムの中にも「専門家の判断のほうが正しいはず」という考え方がある程度含まれ、専門家には確かに有益な選択肢を選ぶ責任が求められる。また、専門家に選択を誘導された場合に、本当に選択の自由は確保されていると言って良いのかという倫理的問題に対する議論も必要である [8, 21]。

ここで重要なのは、心理的な手法と意識していなくとも、たとえば獣医師が農場関係者を説得するとき等に、何らかのコミュニケーション上のテクニックを使ったとすれば、それはリバタリアンパターンナリズムの考え方に基づいているということである。そしてさらに言えば、獣医療に関連したものを含む、あらゆるコミュニケーションの中には、心理的要素、つまり相手の判断に影響を与えるような要素がある程度は必ず絡んでくると言ってもよい [21]。したがって、獣医師が農場関係者に何らかの判断を求めるときには常に、上述した責任と

倫理性を求められていると言える。

5 終わりに

心理学の理論の中で、特に大動物獣医療の分野で役に立ちそうなものをいくつか紹介した。理論の紹介が主となったので、獣医療の現場の問題に、明確で簡潔な回答を与えるものではないかもしれないが、今後仕事を進めていくうえでのヒントや、何らかのアイデアの材料になれば幸いである。

また、今回話題にしたシチュエーションは大動物獣医療の世界のほんの一部であるし、紹介した理論も心理学の膨大な知見の中で、筆者の知り得た範囲のものでしかない。心理学の、獣医療への応用可能性はまだ多くあると思われ、読者の方々も、心理学に興味を持ち、学んでいただき、獣医療の中に応用しようとすれば、まだ多くのアイデアが生まれるはずである。

また、多くの獣医師は心理学の知識とは関係なく、現場での経験から知らず知らずのうちに人の心理を意識し、ときには自前の理論やテクニックを駆使して仕事をしているだろう。今回紹介した知見についても、すでに以前から意識していた内容だったというものもあるかもしれない。こういった、現場での経験から生まれた知見や技術は貴重なものであり、たとえばヒューリスティックスの部分で紹介した同調や権威という考え方も、さまざまな産業の現場へのインタビューの中で発見されている [20]。読者の方々も、現場で得た経験を心理学の観点で見直し、理解を深めることが、他の多くの獣医師の助けになるかもしれない。

参考文献

- [1] 蘭 千尋, 外山みどり: 帰属過程の心理学, ナカニシヤ出版, 京都 (1991)
- [2] Ross L: The intuitive psychologist and his shortcomings: Distortions in the attribution process, *Adv Exp Soc Psychol*, 10, 173-220 (1977)
- [3] Jones EE, Nisbett RE: The actor and the observer: divergent perceptions of the causes of behavior, *General Learning Press* (1971)
- [4] Eisen SV: Actor-observer differences in information inference and causal attribution, *J Pers Soc Psychol*, 37, 261-272 (1979)
- [5] Storms MD: Videotape and the attribution process: Reversing actors' and observers' points of view, *J Pers Soc Psychol*, 27, 165-175 (1973)
- [6] 堀北哲也: 獣医療とコミュニケーション, *日獣会誌*, 75, 9-12 (2022)
- [7] 多田洋介: 行動経済学入門, 日本経済新聞出版, 東京 (2014)
- [8] 大竹文雄, 平井 啓: 医療現場の行動経済学: すれ違う医者と患者, 東洋経済新報社, 東京 (2018)
- [9] Bradford WD: The association between individual time preferences and health maintenance habits, *Med Decis Making*, 30, 99-112 (2010)
- [10] Furreboe EF: The sign effect, systematic devaluations and zero discounting, *J Exp Anal Behav*, 113, 626-643 (2020)
- [11] Noor J: Intertemporal choice and the magnitude effect, *Games Econ Behav*, 72, 255-270 (2011)
- [12] 芝 正太郎: リスク選好と時間選好の統合に向けて, *WINPEC Working Paper Series*, J1701 (2017)
- [13] 山岸俊男: 社会的ジレンマ「環境破壊」から「いじめ」まで, PHP 研究所, 京都 (2000)
- [14] Deutsch M, Gerard HB: A study of normative and informational social influences upon individual judgement, *J abnorm psychol*, 51, 629-636 (1955)
- [15] Omer H, Alon N: The continuity principle: A unified approach to disaster and trauma, *Am J Community Psychol*, 22, 273-287 (1994)
- [16] 広瀬弘忠: 人はなぜ逃げおくれるのか—災害の心理学, 集英社, 東京 (2004)
- [17] L. Erwin A, Ann MM: Exploring the 'cry wolf' hypothesis, *Int J Mass Emerg Disasters*, 16, 279-302 (1998)
- [18] Petty RE, Cacioppo JT: The elaboration likelihood model of persuasion, *Adv Exp Soc Psychol*, 19, 124-129 (1984)
- [19] Chaiken S: Heuristic versus systematic information processing and use of source versus message cues in persuasion, *J Pers Soc Psychol*, 39, 752-756 (1980)
- [20] ロバート・B・チャルディーニ: 影響力の武器なぜ、人は動かされるのか, 社会行動研究会誌 [第三版], 誠信書房, 東京 (2014)
- [21] リチャード・セイラー, キャス・サンスティーン: 実践行動経済学, 遠藤真美訳, 日経 BP, 東京 (2009)