

—獣医療とコミュニケーション (XVI)—

継続的な人間関係の中で活かされる獣医師としての
メデイエーション

田中圭子[†] ((一社)メデイエーターズ代表理事)



1 獣医師としての葛藤, 対立

私が、とあるワークショップで獣医さんと出会った時のことは今でも忘れられない。「獣医は、動物のお医者さんだけど、動物とは話せないし、直接コミュニケーションをとるのは人間なんだよね。」その一言で思い出したのは、

ドリトル先生であった。確かにそうである。人間であれば、自分の不調や困っていることを直接医師に伝えることができるが、動物はそうはいかない。プロとしていろいろな見地から、診断をし、適切な治療をすることは必要不可欠である。同時に、飼い主として日常からその動物と共に生活しているからこそ、見えてくる症状が重要な要素でもあるし、飼い主としての意思もあることは忘れてはならない。

一方で、専門家としての知見と飼い主の知見がいつでも一致するとは限らない。むしろ、専門家として見ているからこそ伝えているのが、反発となって返ってくることも多いのではないだろうか。また、スタッフ同士の意見の食い違いの中に、プロとして、その場に居合わせる者として、関わらなければならない場面も少なくないのが「獣医療の現場」であろう。

意見や感情の食い違いの現場、それがまさしくメデイエーションの現場なのである。そしてその中で中立的なプロとして、両者の意見や感情の食い違いを調整しながら、両者がどうしたのかを紐解き、双方の納得いく解決をサポートしていくのがメデイエーターの役割になる。

欧米では、獣医メデイエーションが専門機関として既存^{注1}、農場での問題解決のみならず、獣医師と飼い主の問題解決として、実績をあげている。

本稿では、メデイエーターの理論を解説し、獣医療の現場での活かし方について論じたい。

2 対立や意見の食い違いは、なぜ生じるのか

(1) コミュニケーションとは

人は、言葉や動作を自らの価値観や人生観から選択し発信する。そして受信者は、自らの価値観や人生観で解読する。この繰り返しがコミュニケーションのプロセスになる(図1)。

発信者と受信者の価値観や人生観が一致することは、ほぼないに等しい。ましてや獣医師という専門家の価値観には、専門的な情報量が含まれており、非専門家のクライアントと一致することは、少ないであろう。「自分はそういった意味でいったのではないのに。」という経験は、このコミュニケーションの流れを考えると腑に落ちる。

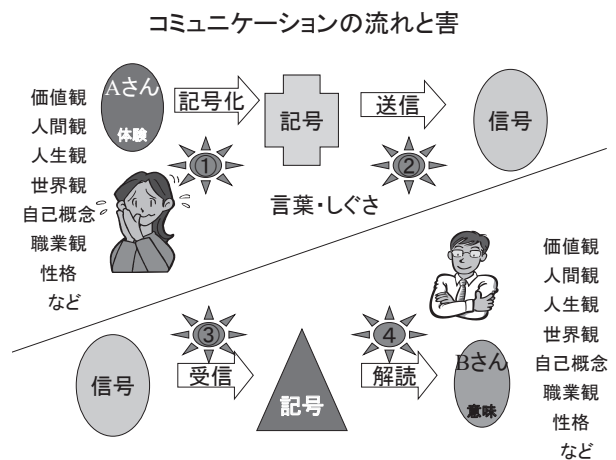


図1 津村俊充・山口真人編「コミュニケーションのプロセスと留意点」(「人間関係トレーニング」ナカニシヤ出版(2006))を参照に作成した

注1: 代表的な例として、—イギリスの団体 Veterinary Client Mediation Service (VCMS)があげられる。https://www.vetmediation.co.uk/ その他、「Veterinary mediation」で検索してみると、大手メデイエーション機関で獣医師がかかわる実践が報告されている。

[†] 連絡責任者: 田中圭子 ((一社)メデイエーターズ)



図2 Conflict & Change “Peer Mediation Course For Primary School”

対立が起こっている時の、もう一つの側面をみてみよう。これは、同じものをみている、みているものが違うということである。

たとえば図2は、鷲鼻の少し高齢の女性にも見えるし、その女性に比較すると年齢が低い女性が横を向いている(チョーカーをしている)女性にも見える。一つの絵を見ての見え方の違いは、それぞれの価値観の違いに基づく。対立が起こっている時は、お互いが見えているものが違うというだけでなく、本当は相手の見えているように自分も見えているのだが、自分の面子やプライド、気持ち等から、それを素直に表明できないという状況がある。振り上げたこぶしのおろし方や、タイミングを見失ってしまった状態である。

(2) 真実, 事実, 評価の違い

対立が起こっている時は、このコミュニケーションの流れの中で齟齬が起きていることで、それぞれの「真実」の相違が出てきているといっても過言ではないだろう。

それは、目の前で起こったことに、それぞれ自らの「評価」が加わることで、コミュニケーションの齟齬以上の食い違いが生じるからである。特に、対立の渦中では、起こった事実よりも、そこで生じた感情が記憶に残る。つまり、起こった「事実」に「それぞれの感情」が加わると「それぞれの真実」が生じてしまうのである。この評価の違いによる、それぞれの「真実」の違いが、各自の「思い込み」や「先入観」につながり、それらが、エスカレートすると「差別」「偏見」などにもつながりかねない。

では、お互いの気持ちを受け止めて理解し、事実を正確に見ていこうとするためにはどうしたらよいか。

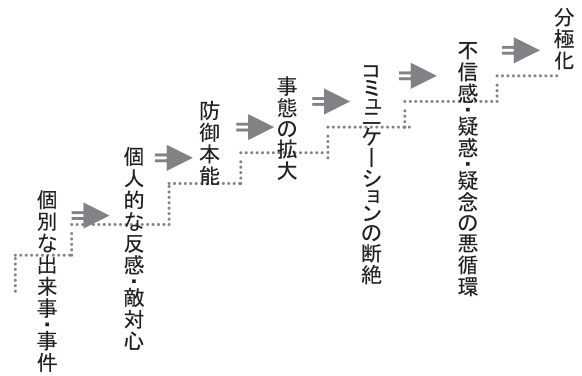


図3 Mediation UK “Training Manual in Community Mediation Skills” (抄訳: 田中圭子)

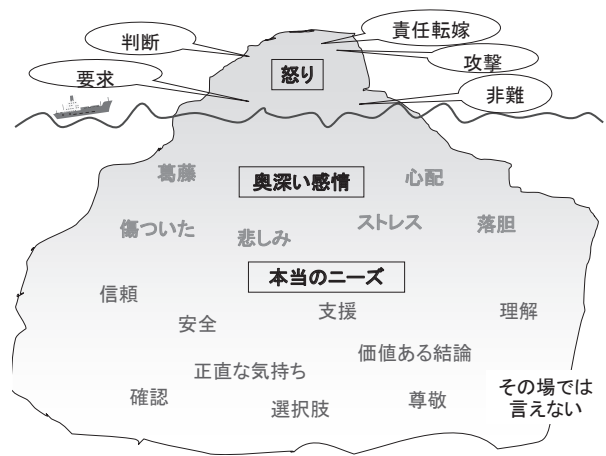


図4 Conflict & Change “Peer Mediation Course For Primary School” (抄訳: 田中圭子)

(3) 対立のエスカレーションと氷山

自分と相手が見えているものが違う時、お互いに冷静に自分が見えているものを話したり、相手の見えているものをお互いに聴いたりできれば、それぞれの違いに気がつくことができる。しかし、対立をしている時は、怒りや悲しみという気持ちが「防御反応」という形に変容してしまう。防御反応は相手を避けたり、閉じこもるだけでなく、相手より強く出て、相手をコントロールしようとする行動の2種が考えられる。そして、防御反応は、「お互いに理解し合おう」という気持ちを阻害し、ますます事態が拡大し、コミュニケーションの断絶を生み、不信感の悪循環につながり、お互い分極化に至る。これが対立のエスカレーションになる(図3)。

人の心を氷山に例えると、水面の下には、水面の上よりさらに多くの気持ちが隠されており、それらは、防御本能がはたらき、不信感の悪循環に陥っている時には、自分だけでは表明しづらい状況になってしまう(図4)。

次に、エスカレーションと氷山の絵を重ねてみよう。まわりでみていて、あの二人何かおかしいと感じるのも、コミュニケーションが断絶してきたあたりからにな

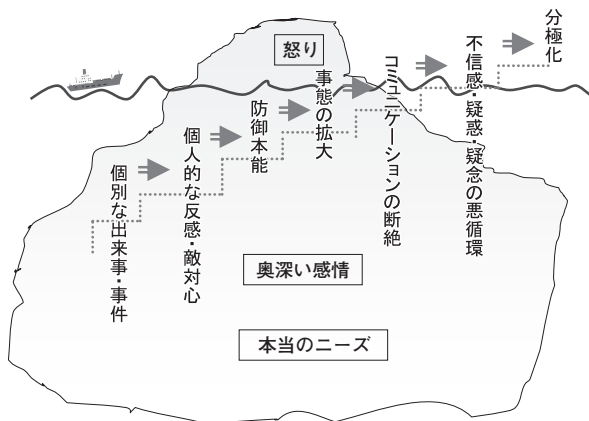


図5

り、その段階になると、もはや最初に何が起こったというよりも、二人がお互いに感じている負の感情や、二人にとっての真実が食い違ったまま、もめごとがエスカレーションしてきていることになる（図5）。

この段階になると、二人のみで冷静に話し合うことは、難しくなり、第三者として、双方のコミュニケーションを、中立的な立場でサポートするメディエーターが必要になる。

3 メディエーションとは

(1) メディエーションの歴史

1620年、ピルグリムファーザーズがアメリカに入港した。その後、多様な国の出身者たちが「街づくり」「国づくり」をしようとした時、どこか一つの国の「文化」や「常識」を元にまとめようとする、不満が高まった。そこで、教会の牧師らが中心となり、それぞれの意見をまとめて合意を形成することで、安心できる街づくりを始めたのが、メディエーションの始まりといわれている。一方、もともと、ネイティブアメリカンの文化である「サークルタイム」やハワイの「ホーポノポノ」など対話する文化も、大きく影響しているといわれている。

その後、アメリカでは1960年代に2つの大きな流れがあった。一つが公民権運動である。黒人差別への運動や、ウーマンリブに代表されるように、「社会的弱者」と呼ばれる人々への運動を契機に、1600年代のメディエーションが回顧されてきた。もう一つが「らんそ濫訴」の時代である。アメリカでは訴訟が乱発し、国の司法予算が不足する事態が生じ、その際、裁判以外での問題解決方法に注目が集まった。この2つの動きが時代的に重なり、社会心理学や法学なども加わり、メディエーションが学術的に確立され、次第に世界へと広がっていった。

(2) メディエーションの理論

現在、世界的に利用されているメディエーションの理論は大きく分けて3つある。

Deutschが“The Resolution of Conflict” [1] で発表した Facilitative モデル（以降FM モデル）、Folger と Bush が“Promise of Mediation” [2] で発表した Transformative モデル（以降TM モデル）、Winslade と Monk が“Narrative mediation” [3] で発表した Narrative モデルである。本稿では、筆者が実務のベースとしている TM モデルを中心に論じる。

① FM モデル [4]

世界のメディエーター人口で一番多いのが FM モデルである。法律家や建築関係、税務関係など、専門職がメディエーターを行う場合も、このモデルが一番多い。

理論の軸となるのは、IPI 分析による進行である。話し合い両当事者の氷山の上の表面的な考えや思いを position、各自が氷山の下の方で、なかなか言い出せない本当の気持ちを Interest と考え、できるだけ双方共通の Interest を、話し合いの議論である Issue にするようにメディエーターがプロセスをコントロールしていく。この Issue, Position, Interest の頭文字をとって IPI 分析と称している。

メディエーターのスキルとしては、この IPI 分析を行いつつ、当事者双方の共通の課題 (issue) を探っていくために、質問がある。特に、当事者の interest を引き出すように、開かれた質問を利用しながら、プロセスをコントロールし、当事者が結論をだすのを、促進していく。

② TM モデル [5]

FM モデルが発表されて以来、法律家、コミュニティ団体など多くのメディエーション組織が欧米で誕生した。TM モデル^{注2}が発表されるまでの20年の間に、利用者から出た批判が“Pushy mediator”つまり、「押しつけがましいメディエーター」という言葉だった。筆者自身、メディエーション実践し始めて10年は、FM モデルで実践していたが、相手との対立や葛藤を避けがちな日本の文化的背景になじまないのではないかと感じ、TM モデルに転向した。

FM モデルは当事者の自己決定を促進するため、メディエーターが当事者の氷山の下の方にある Interest を質問によって引き出していく。そのため、話し合いが合意に達した時には、あたかも自分で解決したような気持ちになるのだが、たとえば帰宅後など、少し時間がたつとともに、自分が話したくなかったことを、「引き出された」ことに気が付き、自分で

注2：理論、流れ、それぞれのスキルや各種動画は <https://www.mediators.jp/movie> から視聴可能である。

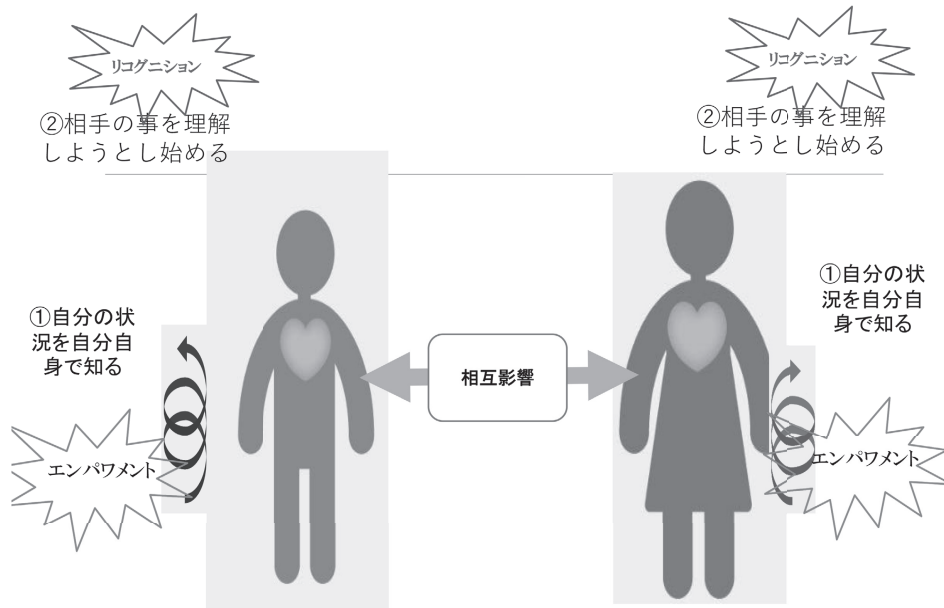


図 6

解決した感覚が薄まり、メディエーターに解決を「押しつけられた」と感じる人が多いという批判が出てきた。この批判をきっかけに理論として誕生したのが TM モデルになる。

TM モデルでは、まず、対立で起こっている状況を、各当事者自身の中で起こっていることと、相手との関係性の中で起こっていることとに分けて考える。対立が起こっている時は、対立しているのにもかかわらず相手のことばかりを考えてしまったり、自分自身をなかったものと考えてしまったりと、自分自身を無意識でも傷つけてしまっている。また、自分の視点のみでしか相手を見ることができなくなってしまう。

そこで、メディエーターは、当事者自身が自分自身を冷静に見つめ直し、自分自身の状況を客観的に考えられる状況へとサポートしていく。当事者が自分自身を回復することをエンパワメントと呼び、そこへの動きをエンパワメントシフトと呼んでいる。エンパワメントが起こると、自分自身に少し余裕が生じ、相手との関係性を見直すことになる。それがリコグニションになる。リコグニションにむけて動いていることを、リコグニションシフトと呼んでいる。

相手が目の前でエンパワメント、リコグニションと起こってくると、自分自身も目の前で起こっていることに影響されてくるのが人間の不思議な力で、そこを「相互影響」と呼んでいる (図 6)。

③ナラティブモデル

ナラティブモデル [6] は、カウンセリングのナラティブアプローチをもとに理論が展開されている。どちらかというと、セラピー的な側面を持ち、進行方法

としては FM モデルに近く、メディエーターが当事者の語りの中から、本人さえも気が付いていないような問題解決への気づきを促進するために質問をしていくことにより、当事者同士の問題解決を図ろうとするものである。

3 トランスフォーマティブメディエーションの進め方

上述のように、TM モデルでは、メディエーターは、まず当事者のエンパワメントに着目する。そして、当事者双方でのリコグニションをサポートしていくことになる。また、FM モデルでは、メディエーターが結論のみならず、プロセスもコントロールするのに対し、TM モデルは結論もプロセスも当事者自身が決定していくように、全てにおいて「自己決定」をサポートしていくよう働きかける (図 7)。

(1) 話し合いまでの流れ

①申込者の話を聴く

メディエーション機関として受けつけるような場合、まずは申し込みをしてくる片方当事者からの話を聴く。その際、多くの当事者が、自分の味方を探し求めたり、自分に代わって相手と交渉を望むなど、代理人としての役割を求めていることが多い。まずは、話を聴きながら、本当はどうしたいのか、自分が相手とどのようにかわりたいかを丁寧に聴き確認していく。この作業は、*conflict coaching* あるいは、ケースマネジメントと呼ばれるプロセスになる。この段階で、申込者の希望がメディエーションの概念と一致して、はじめて相手方の連絡先、連絡方法を聴くことになる。

家族間の紛争などは、第三者から相手方にいきなり

トランスフォーマティブメディエーションの位置づけ

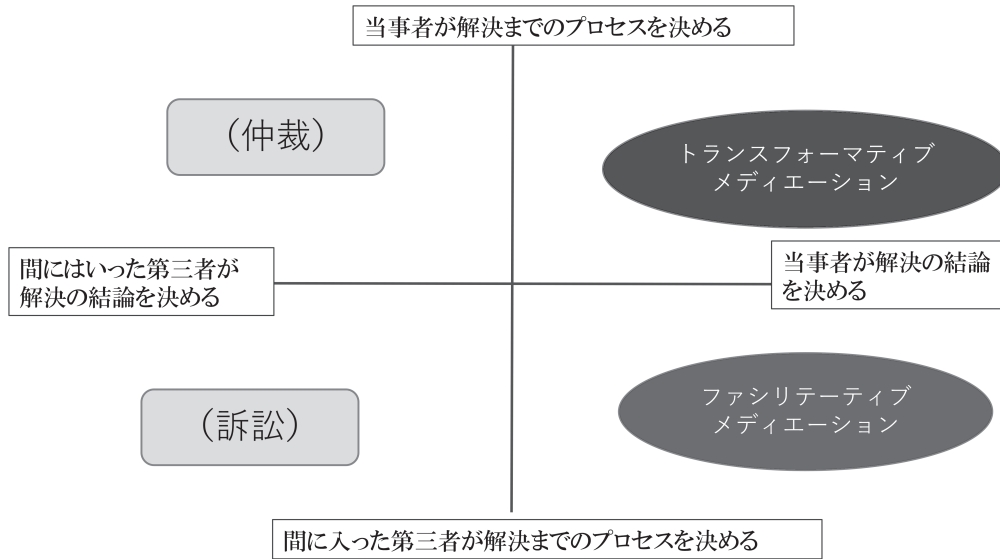


図 7

連絡がいくと、かえって頑なになることが多く、まず申込者（以降 A さん）が相手方（以降 B さん）に、メディエーションを使って話し合いたいことを伝えることも少なくない。当事者が B さんへの連絡方法を決めるのも大きな特徴と言えよう。もし、メディエーターから B さんに連絡をとることになった場合に、A さんの話のどこまでを B さんに伝えてよいのかを確認して、B さんに連絡をとることになる。もし、メンタル、福祉、法律など専門分野の問題が必要であれば、ここで専門家につなげることも大切な役割になる。

②相手方への連絡

メディエーター（あるいはケースマネージャー）は、申込者の代理人ではない。つまり、B さんに連絡をとる際、「A さんが話し合いたいと申し込みがあったので、B さん話し合いに応じてください」という役割ではないことを明確にする必要がある。

A さんから申し込みがあったことは伝えるが、内容は A さんから許可を得ている範囲でのみ伝え、そのことについて B さんがどのように考えているのかを丁寧に聴いていく。

世界的にみても、この段階で、B さんがすんなりと話し合いを望まないのが、通常である。特に、家族間や職場内など、関係性が密な場合、「なぜ、家族（職場）の話、第三者を交えて話し合いをしなければならないのか」というところから感情的になってしまうことも多い。言葉を変えれば、メディエーターが B さんに連絡をした時点で、B さんにとって、対立がより表面化することになるのである。メディエーターは、B さんの話を聴くこと、そして B さんが、「今」直面し

ている対立に、どのように向き合おうとしているのかを受け止めていく。そして B さんが、自分の対立として A さんと話し合おうとした時にはじめてメディエーションが成立する。

これは、機関としての対応のみならず、対立している当事者の間に、偶発的に居合わせ、その場で中立的第三者としてのかかわりをしなければならない場合も同様である。つまり、その場で双方が話し合いを望んでいるのか、自分が間に入ることを同意しているのかの確認をしてからかかわることが重要になる。この確認なしにかかわることは、当事者の意思を尊重していないといっても過言ではない。

③話し合いとフォローアップ

上述のように、両者がメディエーションで話し合うことを合意し、はじめて話し合いのセッティングに入る。日時、時間、場所などのアレンジの他に、誰が話し合いに同席するのかを調整していく。両当事者の合意がとれれば、たとえば当事者以外の家族、同僚なども同席することになる。両者の話し合いの結果、両者が希望すれば合意書を作る。ただし、これは、法的な合意書ではないため、法的に意味を有するものが必要であれば、法律家が同席、あるいは、法律家に紹介をしたうえで合意書を作っていく。

一度で話し合いがつかない場合は、期日間のフォローアップをはさみながら話し合いを重ねる。終了した時点で、半年間ほど、フォローアップの連絡をしながら、当事者の意向を確認し、全てが終了となる。

(2) TM モデルの理念に沿ったスキル

①エンパワメントをサポートするために、リフレクション（片方の鏡）

自己の回復であるエンパワメントは自分の視点を見つめ直すプロセスになる。そのためには、自分自身を客観的に見つめ直すサポート、つまり、「鏡になる」ことが、メディエーターの役割になる。言葉のみならず、声のトーン、態度なども非言語の鏡になる必要がある。

たとえば親子であるAさんとBさんの対立を想定してみよう。Aさんが机をたたきながら大きな声で「お前の説明は全くわからないし、今まで、この農場でそんなことしたことないじゃないか!!」といったとしたら、どのような鏡になるだろうか。

TMモデルのメディエーターであれば、「Aさんは、大きな声で、机をたたきながら、（少し怒ったようなご様子で）、Bさんの説明がわからないし、今までそんなことやったことないとおっしゃっていますね」と鏡になる。

鏡になる時、注意しなくてはいけないのは、そのままの鏡になることと同時に、共感的な鏡になることは必須であり、しかも、当事者が訂正しやすい雰囲気醸し出しながら、鏡になることである。特に、自らの声や態度を、第三者の鏡を通して、「直面化」することは、日常生活ではあまりなく、時にプレッシャーとなりかねないからである。

また上述（少し怒ったようなご様子で）を（ ）内に入れたのは、これは、あくまでもメディエーターが話し手であるAさんの様子を見て、気持ちを「解釈」した「言葉」なので、この部分を発言するのは、当事者の様子をしっかりと観察しながら、もし本人が違うと感じたら発言できる雰囲気を作りながら言語化していく必要がある。

特に、悲しみ、怒りなど激しい感情の際には、メディエーターはやわらげたりして言い換えたり、また、メディエーターがそのまま伝えることに恐怖を感じる時などは、丸めたりしたくなってしまふ。しかし、これは、話し手だけでなく、もう片方当事者も同時に聴いていることになり、メディエーターの意思で丸めたことで中立性に疑問をいだかれかねない。当事者の様子をあくまで正確に客観的に伝えていく必要がある。

②リコグニションをサポートするために、サマリー（両方の鏡）

対立の間に入ろうとすると、第三者であるメディエーターが解決をしようとしてしまいがちになる。エンパワメントシフトを起こしている当事者が、自分自身で相手との関係性を見直していく作業それが、リコグニ

ションであり、そのためのスキルがサマリーになる。たとえば二人のこんな会話を想定してみよう。

A「お前の説明は全くわからないし、今までこんなこと、農場でやったことなかったじゃないか」

B「親父はいつもそうだよな。新しいことを取り入れるの怖いんだろ。他の農場もみんなやってることじゃないか」

A「よそはよそだ。うちは今までのやり方で成功してきたじゃないか。お前はいつも、まわりの考えに流されてばかりで、だから、地に足がついてないって前からいってるじゃないか。」

B「なんだよ。いつまでも子ども扱いして。俺だって、いろいろ研究したりして。この農場の将来のためにいってんじゃないか。」

A「お前こそ、なんだ。親にむかってそんな口のきき方して。俺がどれだけ、苦勞して、ここまで、この農場を大きくしてきたか、俺の苦勞をちっともわかってないんだな。」

さて、今は、文面でこれを読んでいることになるが、実際はこれが文字ではなく、言葉として交わされる。「鏡になる」というと、Aさんは…Bさんは×××、そしてその後Aさんは…と逐語、あるいは実況中継的に鏡になってしまいがちであろう。そうすると双方の思考は、進まず、停滞してしまうのである。それでは、リコグニションをサポートするための鏡になれない。

リコグニションをサポートする鏡は、当事者双方を客観的に映し出す必要がある。そのためには双方の状況そのものを映し出す必要がある。つまり、この場合、主語は「お二人は」あるいは「お二人の話は」になるため、二人の話の「トピック」を映し出す必要がある。

たとえば「お二人は、2つについてお話しされていますね。一つは農場運営のお話し、もう一つは、お二人の親子としてのコミュニケーションが農場運営にどのように影響しているかについてですね。（そしてお二人の違う点は、Aさんは新しいやり方についてと、お父さんであるBさんからの言い方が子ども扱いされているということをお話になり、Bさんはこれまでのやり方、そして子どもであるBさんからのコミュニケーションが自分の今までのことをわかっていていないと感じられているとお話をされていますね）」（ ）内はある程度話し合いが進んだ時であれば付け加える内容になる。

第三者であるメディエーターが解決しようとする時、多くの場合、共通点を見つけ、明らかにした上で、そこから合意を図ろうとしてしまいがちになる。しかし、二人が、双方の今を感じ今後を話し合うためには、「違う点」を明らかにし、そこからそれぞれがどのように考え

ていくが必要になるのである。

③非言語の鏡

リフレクションの中でも述べたが、サマリーの中でも非言語の鏡は重要な役割となる。

特にパワーバランスに不均衡が生じている対話の中では、この「非言語の鏡」がより大切になる。たとえば、どちらかが論破するように専門用語や新しい言葉を使い、まくしたてるように一方的に話す。あるいは、どちらかが、立場を利用するような言動を繰り返す。というような会話のイメージを思い起こすとわかりやすい。その時、もう片方の当事者は、何も言えず、うつむいてしまっている。あるいは、もうこの場にいるたくない、早くこの場を立ち去りたいという状況を設定してみよう。

そこで必要なのが、非言語を含めた状況の鏡である。

「Bさんが×××について、いろいろな言葉を使って話せば話すほど、Aさんは、うつむきがちになり、とてもつらそうな顔をされているように、私には見えてるのですが」などである。

この言葉をAさんが聴いて、自らの言動を振り返るかもしれないし、Bさんが新たに、いろいろなことを言い出すかもしれないし、「もうやめにしたい」と言い出すかもしれない。このはたらきかけが、エンパワメント、リコグニションの支援になるのである。

④次の進行を選択するサポート、チェックイン

メディエーターが鏡になることを続け、当事者がエンパワメント、リコグニションがおき、それぞれの段階で、次に何をするのかの表明をしていくきっかけをつくるのが、チェックインになる。自分を客観的に見つめ直し、相手との関係性も再構築しようとしている当事者は、自分の中でエンパワメントとリコグニションのサイクルの間で行ったり来たりしている。その時、自己決定へのきっかけが必要になる。ただし、これは、メディエーターが無理に前に進めようとするのではなく、冷静になった当事者がもう一度同じ話をしようとするのか、もはや「どうでもよくなり」今出ている話をスキップして次に進めたいと思うのかを、当事者自身が次のプロセスを決定していくタイミングなのである。

たとえば、上述サマリーのあとに続けるとすると、「お二人は、2つについてお話しされていますね。一つは農場運営のお話し、そしてお二人の親子としてのコミュニケーションが農場運営にどのように影響しているかについてですね。」のあとに「では、これから何についてお話ししましょうか」「この時間どうやって使いましょうか」という投げかけになる。

この時、AさんBさんが、「そうだ！今親子のコミュニケーションの話ではなくて、農場の今後について話さないといけないんだ」と思えば、どちらかがその話を続けていくことになるだろうし、「今は、親子の話をしなくっちゃ、先に進めない」と考えれば、親子の話をしていこう。そこで、また新たな対話が生まれ、両当事者のエンパワメントと、リコグニションが動いていくことになる。

FMモデルのメディエーターであれば、たとえばこんな時、「では、まず親子の会話についてどのようにお考えになるか、その時のお気持ちを含めてお話いただけますか？」等、話題を第三者であるメディエーターが特定して進行したり、「Aさんがこのようにおっしゃっていますが、それについてBさんはどのように考えているかお話しお話しできますか」など話者の選定をコントロールしがちになる。

そうすると、当事者にとっては、対話の流れの中で、自分は、次はこれを話そうと思っていたことを中断し、新たな思いを話さなければなくなり、消化不良になり、思考が停止しててしまう。それは、せっかく動き始めたエンパワメントシフトやリコグニションシフトを後退させてしまいかねないのである。

つまり、TMモデルでの考え方は「今、ここ」で、「当事者が、話したいことを話したいタイミングで」を実現できるように、いかにメディエーターがかかわれるのかが重要になる。

6 獣医師としてのメディエーションの活かし方

上述のように、紛争解決、そしてメディエーションには、多くの方法がある。もちろん、カウンセリング、コーチング等、1対1のアプローチの仕方も、当事者にとっては必要である。しかし、人間関係、そしてもっと大人数の「組織」というものを考える時、自分一人だけが変わったり、気がついたのでは、どうにもならないことが多い。それは、複数の人間間で起こっている人間関係のトラブルは、どちらかのみが変化すれば、どうにかなるというのではなく、相手との関係性の中で、お互いに影響しあっているからである。特にエスカレーションの最終段階にいつてしまっている場合は、両当事者それぞれが、自分自身に気づき、相手との関係性を見つめ直す必要が出てくる。

欧米の獣医メディエーションでも、獣医師とペットの飼い主間での、医療・手術について、薬の処方などのような、一過性が強いものや、当事者間の関係性が断ち切れる間では、FMモデルが使われることが多い。これは、獣医のみならず、通常の医療、法律の世界など、世界的に同様の状況がみられる。

しかし、たとえば親子、地域に根差した獣医師と農場

との関係など、対立の根底に継続的な強い人間関係が存在し、その関係性は容易には断ち切れない場合のような親子、職場間などのようなケースには、TMモデルのように、当事者自らが解決のみならず、プロセスを自己決定していくことが、二人での対話の結果を実行していくうえで重要な意味を持つ。

獣医として、親子の間に専門家としてかかわらなければならぬ場合、当事者にとっては、いつもお世話になっている「先生」の目の前で親子の醜態を見せてしまっているという、ばつの悪さや、それぞれの面子を失ってしまいかねない。あるいは、職場の上司として、部下同士の間に入らなければならぬ場合、話し合いの場で、職場の安全や仕事の効率化、利益を上げるなど上司としての役割も、同時に考えていかなければならない。

もちろん、将来的にわが国でも欧米のように、普段かかわっている獣医師とは全く別組織の団体が、メディエーションを行えば、当事者と専門家としての関係性とは別に、メディエーションに取り組むことができよう。しかし、現状では、普段かかわっている役割を持ちつつ、クライアントの人間関係に入っていかなければならない状況が多いのではないだろうか。

専門知識や経験による自らの解決を一度手放し、両当事者を信頼して任せるのは、とても勇気が必要だ。ただ、それは、「何もしない」「勝手に話しを合わせてその場にいるだけ」というのとは、全く異なる。当事者がそれぞ

れの力を発揮できるよう、そしてその場全員の「尊厳」が大切にされるように、専門家として最大限の力を使うということに他ならない。

エスカレーションの最上階までいって、自分たちだけでは、コミュニケーションもとれなくなっていた両当事者が、「第三者なんて入れなくても自分たちだけで解決できたんじゃないか」と感じられるくらい、当事者が自分たちの力を発揮し、自分で解決したと実感できるようなかわり方、徹底した黒子としての存在が、求められている。

参 考 文 献

- [1] Deutsch M : The resolution of Conflict Constructive and Destructive Process, 3-400, Yale University Press, London (1977)
- [2] Bush RAB, Foger JP : The promise of Mediation, 1-284, Jossey Bass, San Francisco (1994)
- [3] Winslade J, Monk G : Narrative Mediation, 1-253, Jossey Bass, San Francisco (2001)
- [4] 田中圭子：聴く力 伝える技術 ～人間関係の誤解を解くメディエーションの極意, 1-270, 日本加除出版, 東京 (2012)
- [5] 安藤信明, 田中圭子：調停にかかわる人にも役立つメディエーション入門, 1-180, 弘文堂, 東京 (2015)
- [6] G・モンク, J・ウィンズレイド：話がこじれたときの会話術 ナラティブ・メディエーションのふだん使い, 池田真依子訳, 1-109, 北大路書房, 京都 (2014)