

—獣医療とコミュニケーション (XX)—

“人間関係”再考

今までもこれからも、人間関係はつくるもの

花井睦子<sup>†</sup> (キャリアカウンセラー・公認心理師)



『Dr. ヘリオットのおかしな体験』  
にみる、獣医師の豊かな人間関係

第二次大戦中英国空軍に勤務した期間を除き、英国ヨークシャーで活躍する獣医師ジェイムズ・ヘリオットは、ある日農夫デイキンの牛舎で、ブロッサム（注）の乳首を縫合していた。年老いた雌牛の垂れ

下がった泌乳器官は、横になると隣の牛の囲いにはみ出してしまい、右のメイベルか左のバタカップに踏まれて切れるのも3度目だ。「このブロッサムばあさんももうおしめえってわけか。…言ってみればこいつはわしにびた一文の借りもねえだ。こいつが生まれたのは十二年も前のこったが、(中略)それ以来いったい何千リットルの牛乳を出してくれたかわしには見当もつかん。今でも一日十八リットルだ。」「売るほかあるめえ。(中略)ずいぶん固い肉だろうが、ステーキの二、三枚にはなるかもしれん。」冗談めかしてそう言ってはいても彼の顔は笑っていない。翌週家畜商のドドソンが肉牛市に出すため引き取りに来たが、なんとブロッサムは歩いて牛舎に戻ってきた。長年過ごした囲いに収まり、空のまぐさ入れを嗅ぎ、頭をめぐらせて飼い主をじっと見る。デイキンも長い間牛をじっと見つめ、やがて黙ったままフォークで枯れ草を一手持ってきて、彼女のかいば入れに放り込んだ。驚きあきれのドドソンに、牛を置くと決めたとはっきり言いきる。ドドソンは何度かうなずくと、すごすごと牛舎を出ていった。「ヘリオットさんや。ことがなるようになって、結局それが一番よい収まり具合だっけな思いをしたことはないかな。」「ええ、ありますよデイキンさん。よくある。」「大事なのはな、これが家に帰ってきたということじゃよ。」

長い引用(抜粋)となったが、動物と人間を見る確かな観察眼、そこに宿る深い情愛と理解をもって、関係者のさまざまな交流が描き出されており、獣医師というの

はなんと豊かなコミュニケーションを持ち、充実した職業人生を送るものかと、私に強く印象付けた作品である [1]。地域コミュニティにどっぷりつかり、互いにつきあう中で育まれる当時のヘリオットのような人間関係は、さすがに国や時代、環境が異なる現代の日本では、同列に扱えないと思う向きもあるかもしれない。獣医療にかかわる理論や技術が進歩し、ICT技術によって遠く離れた相手ともやり取りできるようになり、人ではなくAIとも対話する時代となったが、そこに人と動物が生きている限り、獣医師と動物の飼い主、または動物を巡り困りごとを抱えた依頼主との関係という観点は、ありつづける。こうした時代に、私たちはどのような人間関係を、どのように育てていくのだろうか。

この点について、筆者が経験してきたトレーニングを紹介するとともに、「人間関係」をどのように扱うかについて論じたい。

人間関係を見る視点：コンテンツとプロセス

人間関係をとらえる視点として、コンテンツとプロセスという2つの見方がある [2]。コンテンツとは、話題や課題、仕事などの内容的な側面であり、プロセスとは、そこにいる人と人との間で起こっている関係的過程のことである。

私たちは生きている間、常に何かのこと(コンテンツ)をしているが、同時にそれをしている自分の中でも、また他の人との間、あるいはグループの中でも、さまざまなことが起こっている(プロセス)。コンテンツとプロセスは、車の両輪のように、相互に影響しあってものごとが進んでいき、どちらも欠かすことができない。ただ一般に、私たちは、どうしても何をしているか(コンテンツ)といった、目に見えやすいことに関心が向きがちで、そこで何が起きているのか(プロセス)という、目には見えにくいことに注意を向けることを手抜きしてしまう。

<sup>†</sup> 連絡責任者：花井睦子 (日本大学生物資源科学部獣医学科獣医産業動物臨床学研修室内 獣医コミュニケーション研究会事務局)

〒252-0880 藤沢市亀井野 1866 ☎ 0466-84-3423 FAX 0466-84-3464

E-mail : grt\_fukuyama@hotmail.com

コスパ（コストパフォーマンス）、タイパ（タイムパフォーマンス）が幅を利かせる現代では、仕事の成果や効率、生産性が重要視されて、そこにいる人の気持ちや、互いの関係が影響して生み出されるさまざまな事柄は、置き去られ無視されてしまいがちである。そうして、無いものとして扱われもしなかったプロセスが、実は見えないところで影響しあって、人や集団の意思決定や行動変容を妨げる可能性が隠れていることに、私たちはもっと注意深くあるべきである。

獣医療の現場では、そのようなことが起きてはいないだろうか。

先のエピソードで、デイキンがいったんは肉牛市に出すと決めた老いた雌牛ブロッサムを、手元に残すと言ったことは、常識的にはばかげた決断であろうが、いわば仕事をつぶされた形の家畜商ドドソンは、デイキンの言動に接して、あれやこれやを飲み込んでデイキンの決断を受け入れた（もちろん、デイキンは、「手間かけさせた分はちゃんとつけておいてくれ」と声をかけている）。図らずもその場面に立ち会うことになったヘリオットは、何回でも乳首を縫合してあげるとデイキンに請け負う。

プロセスを丁寧に大切に扱うことは、お互いのプロセスやコンテンツに影響し、やがてものごとの進み方を変えていく可能性がある。その意味で私たちは、プロセスにより深い関心を持つ必要があり、プロセスを見て、気づき、かかわる力を高めることが、よりよい人間関係を築くうえで、重要であるといえる。

### プロセスと人間関係トレーニング （ラボラトリー方式の体験学習）

プロセスには、いろいろなレベルのものがあると考えられる。個人（自分や相手）の中のプロセス、対人間のプロセス、グループのプロセス、グループ間のプロセス、組織内のプロセス、組織間のプロセス、などである [3]。

プロセスとは何かを理解し、どう取り扱うかといった、プロセスにかかわる力を高める手立ての一つとして、『ラボラトリー方式の体験学習 [4] による人間関係トレーニング』がある。

『ラボラトリー方式の体験学習』は、特別に設計された人と人がかかわる場である“実習”に取り組み、その後プロセスをふりかえるという活動からなる。“実習”に取り組む活動をしている（体験する）時に、自分の中で、一緒に活動しているほかのメンバーとのかかわりの中で、どのようなことが起こっていたのか（プロセスをみて気づき言語化する）、またそれはどうしてなのか（プロセスを考える）、これからどのようにすればよいかを考える（仮説を立てる）もので、仮説を試行する段階も含めて、この一連の過程を、『体験学習の循環過程』と

いう。“実習”での体験をお互いに話しあう試みを通して、対話やコミュニケーションの中で起きていることや自分自身のありようについて、グループの中の間人間関係について、などを学ぶことができる。

これまでグループプロセスに焦点を当てた体験学習プログラムが、多く開発されてきている。プログラムでは、自分や他者を知ること、人間関係づくり、チームビルディング、リーダーシップなど、グループの中で起こるさまざまなことを踏まえて学習のねらいが設定されており、プロセスに注意を向けることを促進し意識が高まるよう設計されている。たとえば読者の皆さまがご存じかもしれない、NDK（獣医コミュニケーション研究会、愛称“農場どないすんねん研究会”）メンバーが開発した実習「やぐら鶴」は、体験学習プログラムに位置づけられるが、チームづくりやチームのコミュニケーション、チームワークを体験するねらいで作ったものときいている。

### 「自己理解とコミュニケーション」ワークショップ

人間関係トレーニングの一例として、筆者は10年以上にわたり、学生を対象として、ラボラトリー方式の体験学習を活用した「自己理解とコミュニケーション」というワークショップを実施してきた。1回1コマ90分、4回ずつ全8回12時間のプログラムで、個人と対人間のコミュニケーションに焦点を当てたベーシックコースと、個人と小グループの影響関係に焦点を当てたアドバンスコースで構成する。それぞれのコースで設定したねらいや概要を表に示す。

このワークショップでは、コミュニケーションで何が起きているかという捉え方をし、そこで起きているプロセスを丁寧に扱うことで、普段であれば気づかずに、気になっても気に留めずに流してしまうことを取り上げて、自分のコミュニケーションについて考えるということを積み重ねる。特別に設定した場である実習に取り組む体験を通して、日常の自分がどう考えがちか、ものごとを捉えがちか、どのような枠組みを持っているか、などにも気づいていく。

具体的には、実習を体験し、実習の中で自分が体験していたこと、見て取ったり感じたり考えたりしていたことを記述し出し（言語化）、他者に開示してよい限り、実習グループのメンバー同士で互いに伝えあう（自己開示）。そこには自分自身のことだけでなく、グループメンバーに関することも含まれるため、記述し出したことをわかちあう過程で、自分以外の他者の視点や、グループの中で起きているさまざまなプロセスの捉え方に触れて、自分や相手について知り、理解が深まることが起こっていく（相互フィードバック）。実習に加えて、参加者が体験から学ぶことを広げたり深めたり、一般化

表 各コースで設定したしねらいと概要

	ベーシックコース	アドバンスコース
ねらい	コミュニケーションに対する理解を深め、自分の特徴を知り、対人関係におけるコミュニケーション力を伸ばすことを試みる	グループにおける自分のコミュニケーションの特徴を知り、メンバーと協働してチームづくりやリーダーシップに活かすことを考える
1回	・チェックイン／自己紹介 ・小講義「コンテンツとプロセス」「体験学習のEIAHE' サイクル」 ・問題解決実習「アルクニの調停会議」 ・「私のねらい」個人記入とわかちあい	・実習「ねらいつくり」個人記入とわかちあい ・実習「名画鑑賞」 ・グループでの話しあい、ふりかえりとわかちあい ・小講義「プロセスに気づき、学ぶこと」「グループにおける意思決定」
2回	・コミュニケーション実習「メッセージャー・ライン」 ・小講義「コミュニケーションのプロセスと留意点」 ・「メンバーへのフィードバック」個人記入とわかちあい	・小講義「グループ・プロセスの諸要素」 ・問題解決実習「ふくぶく村の宝探し」または「おもしろレジャーランド」
3回	・コミュニケーション実習「聴く」 ・小グループでのわかちあい ・全体でのわかちあい	・個人記入、グループでのふりかえりとわかちあい ・全体でのわかちあい
4回	・実習「4つの窓」個人記入とわかちあい ・小講義「ジョハリの窓」「自己開示とフィードバック」 ・小グループで気づきや課題の話しあいと全体でのわかちあい	・実習「グループワークをめぐって・日常に向けて」 ・個人記入、グループでのふりかえりとわかちあい ・小講義「体験から学ぶということ」 ・全体で気づきや課題の話しあいとわかちあい

したりする小講義も実施する。たとえば、一人ひとり、コミュニケーションには癖があることや、コミュニケーションはもともと不完全で不安定な性質であること [5]などを説明するが、先立つ実習で自ら体験したことが下敷きとなって、実感をもって理解しやすいようである。そうしてプログラムが進むうち、自分や相手の特徴を理解し、自分にとって望ましいコミュニケーション、相手がいて初めて成り立つという意味で、相手にとっても望ましいコミュニケーションを目指すのに、自分の特徴を活かし、自分としてどう行動するかを考えることに向かっていく。

ワークショップに参加した学生の感想は以下のようである。

- ・コミュニケーションの考え方が変わった。普段、相手の心の中を知る機会はありません。表に現れているものだけで理解したり解釈したりすることが多いので、“わかちあいの時間”にいろいろな話がきけて、1人1人が全く違うこと、感じてること、思ってること、重視しているものが全く違うことが知れて面白かった。様々なプロセスがあること、そしてその一つ一つが大切なことが分かり、コミュニケーションをもっと効果的に行うという意識が持てた。
- ・ワークショップを通じて、初めて話す人と、どのように関係を築いていくか、コミュニケーションをとることによってどのように変化するかがわかりました。関係は変化するものだ、そのために一言投げかけると考えると、何か発言ができそうです。またグループの中で自分はどのように行動すると良いかと、プロセスか

ら考えるとうまく動けそうです。

プログラムに参加することで、すぐさまコミュニケーションが改善したり、人間関係が豊かになったりするわけでもない。自らの体験から得た気づきや学びを活かして、日常で自分の見方考え方を少し変化させたり、新しい行動を試したりすることで、態度や行動の変容、いわば成長につなげていくのである。またラボラトリー方式の体験学習は、「学び方を学ぶ学習」ともいわれる。この、体験を素材として、気づき、考え、仮説を立てて、試みるという、体験学習の循環過程を、まさに日々生きている日常生活に取り込んで実践し、現実に直面している課題の解決や自身の変化・成長に向けて適用してみることをも含んでいるのである。

### T グループ<sup>[註1]</sup>

人間関係の体験学習の中でも、最も深く集中的に他者とのかわりを体験するトレーニングがTグループである [6]。Tグループとは、トレーニング・グループの略称で、2通りの意味に使われている。狭義のTグループとは、“Tセッション”の意味で、方法的な明確さを持った学習の場を指す。広義のTグループとは、“Tセッションを中心にした人間関係のラボラトリートレーニング”というグループアプローチの全体を意味しており、主催者によっては、“ヒューマン・インターラクショ

註1：“Tグループ”は、南山大学人間関係研究センターの研修での名称。南山大学人間関係研究センター、<http://rci.nanzan-u.ac.jp/ninkan/>

ン・ラボラトリー”<sup>〔註2, 3〕</sup>，“ヒューマン・コミュニケーション・ラボラトリー”<sup>〔註4〕</sup>などと呼ばれている。

Tグループでは、10名程度が1グループになって自由な対話を行うことが中心となる。グループの課題や特定の話題は予め決められておらず、その時その場で起こっているメンバー間のコミュニケーションや影響関係を学習の素材として、自分や他者のありようについて、人間関係について、気づいたことをお互いにフィードバックしあうことで、人間関係のプロセスや本質を体験的に学んでいく。

日本におけるTグループのメッカである、南山大学の人間関係研究センターが開催する2023年度のTグループ研修では、つぎのように紹介されている。

「自由な雰囲気の中で対話を続けていくと、自己理解や他者理解、受容や共感、傾聴や援助関係、コミュニケーションやグループプロセス、などにかかわる様々な現象が起こります。その時その場に起こっている人間関係や自分や他者のありようについて、気づいたことや感じたことをお互いにフィードバックしあうことによって、生の人間関係から学ぶことが可能になるのです。」

### 筆者の経験

筆者はキャリアカウンセラーの知人から勧められて、Tグループについて何一つ知らないままに参加した際、メンバーのかかわりあいの中で、繰り返し、自分自身について語りなおし、時に揺らいだり自分の中に引きこもったりしながらも、メンバーからのフィードバックを受けて見つめなおす経験をした。Tグループから帰った後でも、さまざま思い起こすことが起こり、レイヤーのように、そういえば、自分の特徴や癖は、あの時のあのことが影響したのだ、とか、そういう自分としてこのような反応や言動をしがちなのだ、などと、これまで経験してきたことが何度も上書きされ、自己認識が厚く層をなし、深く幅広くなっていく体験をした。気づきのフィードバックの影響の大きさを思い知り、ただ座ってみなで話している時間空間、かかわりあいの場で、いったい自分やメンバーやグループに何が起こっているのか強い関心を持ち、南山大学大学院でグループアプローチを学び、人間関係トレーニングに携わるに至っている。

### 自己概念を育て、関係に自分をひらく

豊かなコミュニケーションや人間関係というとき、主体となる自分が、何を大切にし、どのように他者とともにありたいのか、が重要であるが、意外なことに私たちは、相手にどうなってほしいか、は簡単に思い浮かべられるのに対して、“自分”がどのようなありようを望んでいるかを、具体的に語ることは難しかったりする。あなたはどうかだろうか。

人間関係は、自分を知ることから始まる。人とかかわっている時に自分はどのようにしているのか、グループで活動している時、自分はどんな動きをしているのか、家族や友人という時はどのようにしているのか、自分の言動はどのように影響を与えているのか、など、さまざまな側面からいまの自分を見ていくと、自分が思っていたとおりであることもあれば、想定外の自分に会って、たじろいでしまうこともあるかもしれない。こうした、自分が自分に対して持っている認識、枠組みを『自己概念』と呼ぶ。

試しに、自分について表現する「私は、～だ。」という文章を20～30個ほど書き連ねてみると、それらがいま、あなたが把握している、あなた自身の自己概念である。属性や性格、能力、好みなどは意識化しやすいが、ものごとに対する態度や価値観、行動特性といったことは、なかなかことばで表す機会がなく、自分ではわかっていないことも多い。自己概念は、日常生活での経験や人との出会いを通じて形作られ、更にはものごとの価値判断や人とのかかわり方の枠組みとして機能し、日頃のコミュニケーションや人間関係のありかたに影響する[7]。

人間関係トレーニングでは、他者とのかかわりあいの中で自分をふりかえり、気づきをことばにすることで、自己概念が明確になり、自分について理解が深まる。また他者からのフィードバックを受け入れたり、他者のありようの一部を取り入れたりすることで、自己概念を修正したり、広く豊かにしたりすることができる。慌ただしい日常の中で、時に自分に注意を向けて、自分は何を望んでいるか、どういう人間なのか、どのように他者とともにありたいのか、もう一段深く、問いかけてみるのはどうかろう。人との関係を考え、関係をつくろうとするとき、さまざまな面から自己概念を明確にすることが重要であり、自分のありようや望みをわかっていることで、意識的に相手との関係に働きかけ、変えていくことも可能である。

### これからの人間関係を意識してつくる

現代の技術革新のスピードはすさまじく、生活が便利になる一方で、私たちは人だけでなく、モノや技術そのものとどうつきあうかといった問題に、常につきまとわれるようになった。都会でも地方でも、顔を見せず声も出さず、お互いに自分を明かさず相手がよくわからない

註2：“ヒューマン・インターアクション・ラボラトリー”は、中堀仁四郎氏の主催の研修での名称。

註3：ヒューマン・インターアクション・ラボラトリー研究会、<https://hi-laboratory.jp/>

註4：“ヒューマン・コミュニケーション・ラボラトリー”は、長尾文雄氏らによる学生対象の研修での名称。ヒューマン・コミュニケーション・ラボラトリー研究会

ままにやり取りすることが可能になり、ネットや仮想空間でいくつものアカウントや人格を使い分けてまるで違う人のものであっても、それぞれがその人である、という認識が始まっている。人のあり方や価値観、ものごとの関係の質がどんどん変容していく社会で、私たちはもはや、人間関係を自明のものとしてとらえるのではなく、あらためて、人間関係について学び、意識的につくることにひらかれていく必要がある。

私たちは、常にコンテンツとプロセスの絡み合いの中に生きている。仕事や課題話題、問題など(コンテンツ)に取り組んでいるとき、自分の心の中で起きていることや気もちの変化(プロセス)に影響を受け、相手や周囲の人との関係、グループの中の自分や他者のありよう(プロセス)に、意識的にまたは無意識に気を遣う。しかしながら、そうした自分や相手であることに、自分では気づけないことが多く、自分や相手やグループの内側で起きていることには、なかなか目を向けにくい。さまざまなプロセスに目を向けて自分として働きかける視点を広げたり、実際にかかわって人との関係や問題状況を変化させたりするためには、プロセスに気づき続けることが重要であると思っている。

## 引用・参考文献

- [1] ジェイムズ・ヘリオット：Dr.ヘリオットのおかしな体験，集英社文庫（1981）／James Herriot：ALL THINGS WISE AND WONDERFUL，St. Martin's Press（1977）
- [2] 津村俊充：プロセスとは何か，人間関係トレーニング第2版—私を育てる教育への人間学的アプローチ—，津村俊充・山口真人（編），42-44，ナカニシヤ出版，京都（2005）
- [3] 星野欣生：グループプロセスで何を見るか，人間関係トレーニング第2版—私を育てる教育への人間学的アプローチ—，津村俊充・山口真人（編），45-47，ナカニシヤ出版，京都（2005）
- [4] 星野欣生：体験から学ぶということ，人間関係トレーニング第2版—私を育てる教育への人間学的アプローチ—，津村俊充・山口真人（編），1-6，ナカニシヤ出版，京都（2005）
- [5] 山口真人：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第2版—私を育てる教育への人間学的アプローチ—，津村俊充・山口真人（編），80-84，ナカニシヤ出版，京都（2005）
- [6] 山口真人：Tグループとは，人間関係トレーニング第2版—私を育てる教育への人間学的アプローチ—，津村俊充・山口真人（編），12-16，ナカニシヤ出版，京都（2005）
- [7] 星野欣生：つきあい，人間関係づくりトレーニング，星野欣生，2-16，金子書房，東京（2003）