

人間関係の変革

—社会的感受性と人間関係のスキル—

山口 真人（南山短期大学助教授）

1. 人間関係の可能性の再発見

『Tグループが始まってすぐの頃は、私はなんとか沈黙を避けたいと思っているのみでグループのメンバーのことなんてほんの少しも考えていなかった。この場を何とか他愛のない話をするだけで切り抜けられればいい、とそんなことばかり考えていたようだ。だから沈黙を破るために自分が一生懸命に話題を提供しても他のメンバーがそれに反応してくれないのを見ると、悲しみを通りこして怒りにも似た感情がこみ上げてきたのである。後になって思えばあの時の私はエゴイズムのかたまりではなかったかとそんな気がする。一つのグループでいながらメンバーのことなどちっとも考えずに、一つの形が保たれればそれでいいと考えていたからである。私はこういった話し合いになると内気で話し出せない人もいるんだということさえ忘れていたような気がする。人間というのは気づかないということで簡単にエゴイストになってしまえるものだとつくづく考えてしまう。そう考えると無意識のうちにたくさんの人を傷つけているものと恐ろしくさえなる。

メンバーの一人が「私は明るい人というイメージでみんなに受け取られているが、そんなに強い人間ではないんだ。みんなにそう思われていることが重荷だった」と言いながら泣いたとき初めて“ああ、このグループには一人一人違ったメンバーがいるんだな”ということを感じた。でも正直いってその時の私はまだその人のことを“へえ、意外な面があるんだなあ”ぐらいにしか思っていなくて、その人の気持ちをわかってあげようとまでは考えてもみなかった。その人の告白をきっかけにグループのメンバーがだんだんそれぞれというものを見つめるようになってきたと思う。もちろん私もである。それまで誰かが話してもメンバーの一人が話しているという程度にしか思わなかったのに、だんだん“あっ、あの人が話している、こんな考えを持っているんだな”とか“この人は黙っているけどおとなしいのかな、それとも話し合いに参加できないのかな”と一人一人の人のことがとても気になりだしたのである。自分でもそんな自分がとても意外だった。

そしてTグループも終わる頃には相手のことが自分のことのように感じられるようになっていた。メンバーの中の一人が悲しそうにしていれば本当に不思議に自分も同じように悲しいのである。その人が泣けば私も自分のことのように涙が流れてきた。相手の

ことを自分のことのように思えるなんて何ですばらしいことだろうと思った。このグループなら受けとめてくれるという確信があったから、私も自分の思っていることを感じていることを思いっきり話すことができた。

私は人間というものは自分を開いていけば心が通いあえる人をたくさん作ることができるのだということを学んだ。』

これは私の勤務している短大の学生が一週間の人間関係のトレーニング（Tグループとも感受性訓練とも呼ばれる）を終えて書いた感想文の一つである。ここには一人の青年がTグループと呼ばれる特殊な、しかし本質的な、人間関係の体験学習の場の中で“関係の中に生きる”ことに目覚めていく一つの過程が素直な言葉でよくあらわされている。彼女は自分の普段のあたりまえの人間関係の持ち方がどれほど“関係”とはかけ離れたものであったかに気づき、他者と関わっていない自分にでくわしたことがきっかけになって他者の存在を発見し、一人一人のメンバーを一人の人間として共感的に理解し受容することができたのである。ロジャース（Rogers, C. R., 1974）のいう「実存的な出会い」の体験であった。それらの体験は単なる人間関係を良くするといった日常性の次元を越えた人間関係の本質つまりブーバー（Buber, M., 1923）のいう根元語「我－汝」の発見であり、本来関係的存在として生きることのできる人間が現代社会の中で見失いつつある人間関係の可能性を再発見していく過程がそこにあったといえる。

2. グループ・アプローチ

前節でみたように、人間関係の変革を考える場合、深い人間関係や日常の人間関係を見直すことのできる場を体験することが重要な意味を持つてくる。そのような体験学習の場として、人間関係の学習あるいは人間性の成長のためのグループ・アプローチ（集中的集団体験）と総称される試みが行われている。

アメリカでグループダイナミックスという社会心理学の領域を開拓したレビン（Levin, K.）らは、1946年に人種的偏見の問題に取り組むソーシャルワーカーの教育訓練のための研修をグループダイナミックスの応用研究として実施した。その研修では現場の問題を小グループに分かれて話し合うことが何度も行われた。その研修期間中のある晩、ディスカッショングループの中でのメンバーの言動に関する観察者からのフィードバック（観察した事実やそのとき感じたことなどをメンバーに明らかにすること）をもとにして、グループの中で起こっていることを研究者とメンバーとが共に率直に検討する機会が生まれた。

あるテーマで話し合っているときの対人行動や集団行動の観察報告が観察者からフィードバックされる。ベネ（Benne, K. D., 1964）によると例えば次のようなものであった。

「午前10時、X夫人はグループ・リーダーに攻撃を加えた。Y氏はリーダーの弁護につとめた。そのため、X夫人はY氏と激論を戦わすことになった。また他のメンバーの中には、この論争に巻き込まれてどちらかの味方をするはめになったものもいた。他のメンバーは恐怖を感じ、2人の激論を平穩におさめようと努力しているように思われた。しかし、それも激論中の2人からは無視された。

10時10分、リーダーは、激論のために忘れられていた話題に注意をひきもどした。X夫人とY氏は、その後の討論でも互いに反駁しあった。」

この観察報告に対して、X夫人とY氏をはじめとしてそれぞれのメンバーがそのとき体験した感情や心の動き、あるいは事実認識の違いなどのデータを出し合って、その時その場に何が起こっていたか（これをグループプロセスと呼ぶ）をメンバー全員で具体的に検討・解釈し、理解を深めていったのである。

レビンらはこの出来事を通して、その場で起こったグループ体験を学習素材に用いる学習（体験学習）の方がグループ・ダイナミックスや人間関係についての講義（概念伝達学習）よりも学習者にとってはるかに有意義な学習となることを発見した。この発見はその後全米教育協会に属するNTL（National Training Laboratory）が1947年からメイン州ベセルで開催する『Tグループ』として発展し、社会的感受性とコミュニケーション能力の開発やリーダーシップトレーニング、組織開発などへの応用が試みられるようになった。

一方、クライアント中心療法で知られるロジャース（Logers, C. R.）も1946年に復員軍人のリハビリテーションのためのカウンセラー養成にグループによる体験学習を試み、集中的なグループ体験が自己理解を深め、セラピー的な意味で個人間のコミュニケーションや対人関係を改善するのに有効であることを発見している。その後ロジャースのグループアプローチは『（ベーシック）エンカウンター・グループ』と名づけられ、1960年代には人間の可能性開発運動（Human Potential Movement）の波に乗って、自己成長と人間的な出会い体験を求める人々の間に急速に広まっていった。

Tグループやエンカウンターグループに代表されるグループアプローチは“いま、ここ（Here and Now）”での体験と気づきの重視、自己開示とフィードバックの活用、自己防衛の減少と信頼関係の形成などを基本的要素としており、社会的感受性と人間関係のスキルを養い、人間関係の中に実存することを学ぶ場として人間性心理学（Humanistic Psychology）の重要な研究実践領域となっている。グループアプローチの応用は自己成長、家族関係の改善、教育関係の人間化、産業組織の人間化、人種・性別・世代間の偏見や葛藤の解決、国際間の緊張処理などにまで及んでおり、ロジャースはグループアプローチを『今世紀の最も急速に拡大し、最も将来性のある社会的発明』と高く評価している。

3. 社会的感受性＝関係のありように気づく能力

われわれは自分自身と自分を取り巻く人や物から構成される世界の中で生きている。もう少し正確に言うと、自分を取り巻く人や物との関係の中に生きている。ある時ふと自分を取り巻く人や物の存在に気づくというような体験は誰にでもあると思うが、その瞬間にそれまでの「それ」と自分との関係は変化して新しい関係になったということなのである。このことを谷口（1967）は「ものは、私たち自身の存在の仕方を変現している」と述べている。つまり、ある物は私がそれを机だとして関わるから机なのであり、ある人が自分にとって恋人であるのも、またある人が嫌な奴であるのもそれは私がそのように関わっているからであり、私自身の関わり方（存在の仕方）そのものなのだというわけである。それゆえに誰かが「あの人はいい人だよ」と言ったとしても、自分の関わり方が問題であるがゆえに、自分が変わらない限り「いい人」には見えてこないのである。このような意味で人間は「関係として」世界を生きている（世界－内－存在）といえるのであり、人間関係改善の第一歩は自分の世界に対する“気づき”を深めることから始まるといえる。

スティーブンス（Stevens, J. O., 1971）は“気づき”の領域を外部世界、自分の内部世界、空想活動の3領域に分けている。私たちが自分を取り巻く外部世界に気づくのは視覚・聴覚・触覚・吸覚・味覚などの五感に代表されるような感覚的接触を通してである。一方、自分の内部世界は内臓や筋肉の緊張や動きや温感のような身体感覚を通して気づかれる。空想活動は、想像・解釈・思索・予測・思い出など今の現実の経験を越えたすべての精神活動として認識される。

感受性とはこれらの3領域で得られる事実（データ）に気づく能力であり、特に、チームで仕事をしたり、対話をしたり、他人と共に時を過ごすといった社会的な相互作用のある場での自分自身や他者の言動や感情や想像など、人間関係のプロセスの中で生じるさまざまなデータにありのままに気づく能力を社会的感受性と呼ぶことにしたい。例えばある人と話をしている時、その人の表情や視線、声の調子やしぐさなどの非言語的なデータに気づいたり、逆に自分自身のそれらに気づいたり、お互いの言動から派生する推論や断定の存在に気づいたりすることがどの程度できるかということなのである。

いまここで起こっていることに気づくという社会的感受性の豊かさは人間関係改善のための基礎となる。

4. 人間関係のスキル

スキルという言葉は熟練・技術などを意味するが、いわゆるテクニックではなく、感受性を人間関係の中に生かす能力という意味で使っていく。

1. 気づきへの応答＝コミュニケーション（フィードバック）

最初に取り上げるのは、自分の気づきに“応答する”という能力である。これはコミュニケーションと言い替えることもできる。ここで言うコミュニケーションには、発言の少ない人に発言を求めるとか、よりよいコミュニケーションを行うためのよい聴き手、話し手になるといった一般的な事柄も含まれるが、むしろ自分の気づきを関係の改善のために効果的にフィードバックするということを意味している。

われわれは他者からのさまざまな影響にさらされているが、それらの影響が自分にとってどの様な意味を持っているか、例えば好ましいものか好ましくないものか、をその時自分がどのような感情を体験しているかに気づくことによって知ることができる。このような感情の働きをヒューズの働きに例えて、相互関係が悪化して取り返しのつかないようなことが起こる前に不快な感情を体験するのだと説明することができる。自分の気づきに応答するということは、このような内的な感情体験に気づき、それをフィードバックすることことを指し、そのことによって関係の悪化を未然に防ぐことも可能になるのである。

さらに、われわれは自分が他人にどの様な影響を与えているかについて盲目的な側面を持っており、自分の気づいていないところを他人から教えてもらうことによって成長・変革することが可能になる。しかしそのためには、お互いが相手のありようについて気づいたことを自己開示し、フィードバックを交換できるようになることが不可欠の条件である。

このような意味で、人間関係のスキルとしてのコミュニケーションとはフィードバック能力ということができる。

2. 異質性の統合＝プロセスに生きる

人間は一人一人異なった存在であるがゆえに、コミュニケーションによって相互間の異質性が明確になるとかえって異質性に由来する葛藤も大きくなる。

グループ内での異質性は、親密度の差異、目標や意見の相違、価値観や規範のずれ、地位や役割や権限や責任の違いによって生み出されてくる。本来このような異質性に基づく葛藤はグループプロセスを生み出すエネルギー源であり、それゆえに、葛藤に目をつぶり、表面的な同調や安易な決定によって葛藤を回避しようとすることは、本来それを克服することによって学び成長する機会を提供してくれるはずの葛藤そのものを流産させてしまうことになる。

そこで必要とされるのがグループプロセスへの参加と観察の能力であり、プロセスへの介入のスキルなのである。それらはリーダーシップの主要な問題であるが、単なる話し合いの技術やリーダーシップの技術的な問題ではなく、葛藤の中に生きるという態度そのものによって生み出されてくる高度に洗練されたスキルなのである。ロジャースのいう援助関係の基本条件である共感的理解、受容そして自己一致などはそれらの根底をなし、Tグループなどのグループア

アプローチによる感受性の開発が最も有力な訓練方法となっている。

3. 風土の形成＝組織・共同体の形成

レビン (Levin, K., 1951) は、変革は現在の安定した固着状況を一旦“溶解”し、望ましい水準に“移行し”、最後に新しい水準に“凍結”するというプロセスを含むという。このプロセスの中では、“溶解”したときに変化の主体は最も不安定になる。それまでの適応メカニズムが無効になるからである。実際に変化が生じるかどうかの鍵を握るのは、その時に変化の受容される風土が存在するか、相互の信頼関係を確信できる安全な風土が存在するかどうかにかかっている。

ギブ (Gibb, J. R., 1964) は信頼関係にあふれたグループや組織を形成するためには、われわれは4種の根元的な懸念に対処しなければならないと仮説している。それらは受容懸念（自分は受け入れられているか？、見せかけや猜疑となってあらわれる）、データの流動的表出懸念（言っているのか？、お天気ばなしやたてまえとなってあらわれる）、目標形成懸念（なぜこんなことをするのか？、無関心や逃避となってあらわれる）、統制懸念（誰がボスか？、正しいやり方は？、管理や形式となってあらわれる）と呼ばれており、いずれもわれわれが対人関係やグループや組織の中で直面する不安の源泉となるものである。そしてこれらの懸念の解消に取り組む際の行動が説得的であれば懸念は増大し、参与的であれば懸念は減少し、そこに信頼関係を形成するための安全な風土が生み出されると述べている。

人間関係の改善のための安全な風土である自由で解放的な組織や共同体を形成するということは、自ら学び成長していく開かれたシステムを生み出すということであり、それこそ人間関係のスキルの総合的な成果なのである。

5. 関係の中に生きる人間

人間関係の変革というテーマで考察を進めてきたわれわれは、最後にもう一度、関係の中に生きる人間について考えるところに来たようである。

対話の哲学者ブーバーは、人間は「我—汝」という“関係”の世界の中に立っているか、それとも「我—それ（彼／彼女）」という他者を自分の経験の“対象”にする世界にすんでいるかのどちらかであるという。今この瞬間に私はどのように他者に対面しているのかが問われているのである。またブーバーは「はじめには関係がある」とも言っている。人間は生まれ出たときにはあらゆるものを出会いの中で知っていくのであるから、まさにわれわれは「我—汝」の関係の中に生きることから始めたはずなのである。ところが齢を重ねるうちにいつのまにか、他者を、自分のために利用する対象としか見れなくなってしまっていることに気づかされる。現代社会そのものがわれわれに人や物を「“それ”として経験し利用する」能力を向上させることを求め、そうなるに

従って人間の「関係」能力は低下してゆくからなのである。さらに「我—それ」と語る時の“我”は、自分自身をも“それ”としてしか扱えない“我”なのである。

さてわれわれは何のために人間関係を変革しようとするのだろうか。自分が快適に過ごすためなのであろうか、それとも組織にとって不都合だからであらうか。もしそうであるならば、そこには明らかに他人を自分の都合のいいように変えて利用しようとする態度が現われている。それとも真に人格的な出会いを求めてであらうか、“汝”に対して“我”として応答したいがゆえであらうか。もしそうならばそれは関係の人間として「汝よ」と呼び掛ける「関係」になろうとする変革の姿なのである。

われわれ人間は関係の中で他者に触れる。そのことに深く目覚めるとき、真に意味のある人間関係に向かって開かれるということを肝に銘じておく必要がある。人を愛する、大切にすることの自覚がなければ、感受性もスキルもすべては空しくなる。われわれは注意して進まなければならないのである。

引用文献

- 谷口隆之助 早坂泰次郎 佐藤功 1967 人間存在の心理学 川島書店
岡野嘉宏 多田徹佑 リード恵津(訳) 1982 気づき 社会産業教育研究所出版部
(Stevens, J. O., AWARENESS, Real People Press) Levin, K. 194
柳原光 訳 1971 信頼関係形成のための風土 三隅二不二 監訳 感受性訓練 日本生産性本部 pp.367-408 (Gibb, J. R., 1964, Climate for Trust Formation, pp279-309 in Bradford, L. P., Gibb, J. R. & Benne, K. D. (Eds.), T-GROUP THEORY AND LABORATORY METHOD, John Wiley & Sons, Inc.)
坂口順治・安藤延男 訳 ラボラトリーにおけるTグループの歴史 三隅二不二 監訳 感受性訓練 日本生産性本部 pp.111-179 (Benne, K. D., 1964, History of the T-Group in the Laboratory setting, pp80-135 in Bradford, L. P., Gibb, J. R. & Benne, K. D. (Eds.), T-GROUP THEORY AND LABORATORY METHOD, John Wiley & Sons, Inc.)
田口義弘 訳 1978 我と汝・対話 みすず書房 (Buber, M., 1923, ICH UND DU, Insel Verlag)
島瀬稔・島瀬直子 訳 1973 エンカウンター・グループ 創元社 (Rogers, C. R., 1970, CARL ROGERS ON ENCOUNTER GROUP, Harper & Row, Publisher, Inc.)

(安藤延男編「人間関係入門」ナカニシヤ出版所収)