

対人感受性の開発

——人間関係トレーニングの原理と実際——

山 口 真 人（南山短期大学助教授）

対人感受性とは

社会生活は様々な対人関係によって成り立っている。私達はそれらの具体的な対人関係の中で、他人の気持ちを理解したり、人を思いやったり、自分が何者であるかを知ったり、自己主張をしたり、自分の行動を控えたり、逆に率先して物事に取り組んだりすることを学んでいる。こうした学びが可能なのは、対人関係の中で自分や他者に何が起こっているかに気づいたり、相互の影響関係に気づくことができるからであり、このような“気づく能力”を対人関係の感受性つまり対人感受性という。

八月のある日の新聞にこんな相談が載っていた。

- A：こんなことを相談するなんて、いかにも男らしくないと思うのですが……
（熟年期に入った48歳のAさんはこの春、待望の課長になったと話す）私の昇進は遅い方で、同期の者にはもう部長クラスが数人います。しかし課長になったときには家族みんなが喜んでくれましたし、私もやる気十分で自信もうまれました。でも、半年たった今、やはり自分は管理職の器ではなかったと悩んでいます。
- B：何かあったのですね。
- A：同僚の間では遅きの課長というコンプレックスがあったり、部下たちに対してもだんだん自信がなくなってきたのです。
- B：仕事のことは実績で勝負するしかないのでは？
- A：仕事のことは、何とか立直りのきっかけをつかもうと心がけているのですが、実はそれよりショックなことがあったんです。
- B：……
- A：先日、会社の帰り際、妻に電話で「たまには外で二人で食事をしよう」と

言ったのですが、あすは朝から子供の学校のことで忙しいのに、突然そんなこと言われたって困ります」と、話にも何にもならないんです。

B: その時、奥さんに「ぜひ聞いてほしいことがある」とはいえなかったのですか。

A: そうは言わなかったのですが、私がわざわざ食事に誘ったのだから“何か話があるのでは”ぐらい感じてもいいと思うんです。

ここではAさんの方にも“長年連れ添った夫婦だからことさら口に出して言わなくても分かってくれてもいいんじゃないか”という甘えがあったとはいっても、やはり、奥さんの方に夫のいつもと違う言動のなかに異変を感じ取る感受性があれば、「あらどうしたの、急に一緒に食事しようなんて。何かあったの?」と夫に対する気遣いの一言をかけることができ、そこから話が進んでいったであろう。

友達とどろんこになって楽しく遊んで帰ってきたこどもに対して開口一番「何でこんなに汚しちゃったのよ」とこごとを言う母親や、先生に話したいことがあるからなんとなくグズグズしている生徒に対して、「ほらほら、さっさとしなくちゃ駄目じゃない」と叱り飛ばす先生などは、共感的に理解するという感受性の乏しさが人を傷つけている例である。

また、グループ活動のおりなどよく見ていると、意見を言うとリーダーに否定的なことばかり言われるのでメンバーが意見を言わなくなってしまっている、といった場面もよくある。ところがリーダーの方はというと「みんなも黙っていないで少しは自分達でも考えて欲しいな」とぼやいている。影響関係に対する自分自身の感受性の乏しさが活動を沈滞させていることに気づいていないのである。

逆に、感受性が豊かなためにいろんな人の気持ちや考えに気づき過ぎてしまって自分自身の身動きが取れなくなってしまう人や、何でも見抜いてしまって周囲の人を息苦しくさせる人の場合などは、自分の感受性の豊かさを生かせない例であろう。

このように対人感受性は私達が健全な社会関係を築いていくために大切に養い、生かしていかなければならない能力であり、その開発のための教育方法としてラボラトリーメソッドは登場してきた。

ラボラトリーメソッドの発見と原理

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らは、人種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ワークショップを実施した。1946年の夏である。そこ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。その時彼らは、ディスカッションをする小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時感じたことなどをメンバーに明らかにすること)を基にして、グループの中で起こっていたことをメンバーと共に率直に検討した。

たとえばあるテーマで話し合っているとき、「リーダーの進め方をX夫人が非難した。それに対してY氏がリーダーを弁護するような反論をした。X夫人とY氏は激論を戦わせた。他のメンバーは論争に巻き込まれたり、傍観したり、仲裁しようとした。ようやくその場は治まって元の話題に戻ったが、X夫人とY氏はその後の話し合いの中でもしばしば対立し合った」といった対人関係や集団行動の観察報告に対して、X夫人、Y氏をはじめとしてそれぞれのメンバーがその時体験していた感情や心の動き、あるいは事実認識の違いなどのデータを出し合って、その時そこに何が起こっていたかをメンバー全員で具体的に検討・解釈していく時間を持った。そしてこの時間を持ったことが参加者にもスタッフにも衝撃的な影響を与えたという。対人関係を学習する全く新しいアプローチの発見だったのである。その後この学習方法は米国のNTL(National Training Laboratories)を中心として、ラボラトリーメソッドとして展開されることになった。

このラボラトリーメソッドによる学習では、参加者相互がその時その場での自分の体験をフィードバックし合ったり、相互の影響関係を吟味することによって、自分や他者の行動や集団行動についてより正確に気づくとともに、それまで気づかなかった他者の感情に触れたり、その場に生じていた対人関係の心理的なダイナミクスに対する理解を深めていくのである。さらに言えば、このようなフィードバックを行うということは、とりもなおさず自己開示する(自分自身の気持や考え、価値観など、自分の内的世界を他者に伝える)ことであり、信頼関係の形成が促進されることになる。つまり相互にフィードバックすることを通して、他者との真実な関わりの中で自分自身を生きること(実存すること)が可能になるのである。この学習方法は従来の概念的な学習に対して、自分が現在体験している過程(今ここに起こっている相互関係)から学ぶ体験学習としての特徴を持っており、生きることと学ぶことが不即不離に実現される学習法だと言える。

ラボラトリーの実際

私達は日常生活の中でも知らず知らずのうちに、フィードバックを与えたり受けたりしていることがある。人のちょっとした心づかいがうれしくて「ありがとう」と言ったり、腹を立ててふくれっ面をするというのも、相手にとっては一つのフィードバックになっているといえる。そうしたフィードバックを受けることによって自分の言動を反省したり信頼関係が深まったりするが、それでは学習を偶然にまかせているとしかいえない。次にどのような工夫によって学習機会を構造化していくことができるかを紹介してみよう。

1. 日常生活－ふりかえり

日常生活の中で意図的に“ふりかえり（そこで起こっていたことを明確にするための話し合い）”の時間を持つことによっても、フィードバックの機会を得ることができる。例えば学校でのホームルームなどの機会に、嬉しかったこと、悲しかったこと、腹が立ったこと、楽しかったことなど、生徒同士がお互いの感情体験をありのままに話し合うことによって、普段見過ごしがちなお互いの気持ちのずれに気づき、相手に対する配慮が高まり、信頼関係が深まるであろう。実施する上で注意しなければならないことは、教師が評価的にならないことである。“ふりかえり”は教師からの小言や注意であったり、強制された反省であったり、評価のために態度をチェックされることのない心理的に安全な場でなければならないということである。これは家庭でも同じようにして実施できる。筆者は風呂の中で子供達同士がその日一日の感情体験をありのままに話し合う場を作っているが、子供達もこの時間が好きである。

2. 実習－ふりかえり

さらに学習場面を構造化すると“実習－ふりかえり”といった形になる。実習というのは、対人関係や集団活動のプロセスを体験しやすいように工夫された課題に取り組むことによって、自分や他者の感情やグループの動きを体験するための実験と考えたらよい。

ここでは例として、体験学習のための実習の中でも古典的な「NASA実習」と呼ばれるものを簡単に紹介してみる。

7人から10人くらいのサイズの小グループがいくつでも同時に実習に参加できる。まずスタッフが実習のねらいを明確にする。体験学習であるから、あまり解説的にならないように配慮して〈コンセンサスによる集団決定をする際に起こることに気づく〉という程度にとどめておく。グループメンバーは多様性に富んだ組み合わせにしたほうが学びは大きい。

実習の課題は「グループメンバーは月面に不時着した宇宙船の乗組員であるという想定のもとで、不時着時に壊れずに残った15品目の物品リストを検討し、基地に帰還するまでの携行品としての重要度の点から、全員の合意による順位をつける」というものである。コンセンサスを求める話し合いの過程（プロセス）から学ぶのが目的であるから、多数決や順位の平均値を出してみるなどの決定方法は採らないように指示しておく。

グループでの話し合いは、メンバー一人一人が15品目に対する個人の順位づけをあきらかにすることから始められる。自分の意見をどのように主張するか、人の意見をどのように聴くか、リーダーシップはどのように果たされるか、意見の対立にどのように対処するか、話し合いへの動機づけや参加の姿勢の違いをどうするかなど、定められた時間の中でコンセンサスを得るためにさまざまな試みがなされ、それは同時に学習のための素材（データ）となるのである。

この実習の場合は、専門家であるNASAの宇宙飛行士たちの見解と比較す

ることによってグループの決定の質も検討できるように工夫されている。実習の終了後充分時間をかけてコンセンサスに至るまでの話し合いの過程の“ふりかえり”が行なわれる。もちろん、ふりかえりでは話し合いのプロセスを検討するためにフィードバックが活用される。参加者にとってフィードバックから学ぶことはもちろんのこと、徹底的な話し合いがメンバー間の信頼関係を深めていく事実を体験して驚くこともしばしばである。

こうした体験学習のための実習は、自己概念や価値観の明確化、聴くこと話すことなどのコミュニケーション過程、非言語行動に対する気づき、グループによる問題解決過程、リーダーシップ、葛藤処理過程、コンセンサスを求めている集団決定過程、組織行動など人間関係のさまざまな分野での学習を促進するために興味深いものが多数開発されている。

3. Tグループ

TグループのTというのはトレーニングの頭文字を採ったもので、ラボラトリーメソッドの中心的な学習の場となっている。このTグループでは先の実習グループのようなグループの課題や特定の話題はあらかじめ決められておらず、自分が“いまここ”で体験していることを自由に話し合いながら数日から一週間、時には数週間継続的に行なわれるのが特徴である。そのためTグループを行うラボラトリーは合宿形式で、自然環境に恵まれた場所で行われることが多い。そこは文化的孤島と呼ばれ、日常生活の枠を取り外して自分と他者との関わりの可能性を探究し、より深い相互理解と信頼関係を実現するための安全な実験室となるのである。それゆえTグループは最も純粋な形での対人感受性を開発する場であるといえる。

さて、ラブ（ラボラトリーの略）は参加者とスタッフの全員が一堂に会し、これから始まる探求の旅のねらいが確認される。Tグループは10名前後が1グループとなり2名のトレーナー（ファシリテーターともいう）がつく。メンバーはお互いが見知らぬ者同士によって構成されるように配慮される。最近では5日程度のもものが多く、一日に3～4回のTグループと全体会や自由時間などが生まれ、全体会では実習や小講義などが行われる。

第一回目のTグループは、誰もが緊張した面持ちで輪になって座っている。トレーナーは最初にねらいの確認と約束事項だけを簡単に説明し、「通常のリーダーのようにグループの話し合いをリードすることはしないで、皆さんのねらい達成に援助的に関わります」というようなことを述べた後、「どうぞ始めてください」といって、グループに下駄を預けてしまう。船頭のいないグループはしばし沈黙した後、誰かの最初の発言によって出発するのである。

初期のセッションではお互いが何を考えているのかよく分からないため、活動的なメンバーがリーダーシップをとり、自己紹介や共通の話題をさがして提供し、グループらしく振舞っていく。メンバーはそれぞれ、慎重な沈黙、表面的な同調、感情的な反発、様々な臆測にもとづく言動などを示す。しかし人々

は、過去の集団体験から得た望ましきにもとづいて、このようなメンバー相互の不信感を表に現さないように慎重に隠そうとする。トレーナーの初期の仕事は、このように隠されているデータ（いまここにおこっていること）にメンバーたちが目を向けることを促進することにある。

いまここでのデータが少しずつ流れ出してくると、お互いのコミュニケーションのずれや誤解に気づき始める。話していても自分の気持ちが受け止められた感じがしないとか、つまらないことにこだわって対立していることに気づいたりする。自分中心で他者に対する関心の低いことが、受容的態度や共感的理解の不足となっていることなどに次第に気づいてくる。

そして感受性が深まって一人ひとりが本当に違った人間であることが十分に共感・受容できるようになってくると、同時に自分自身も明確になってくる。集団規範から自由になり、自分らしく真実に生きたいという欲求も明確になる。自分と他者の世界が違うものであることを知り、なおかつ共に生きたいという願いの中に生きるとき、ロジャースのいう“基本的な出会いが”起こる。喜びの場合も悲しみの場合もある。いずれにしても、他者を、真に人間として愛する体験をした瞬間だと言っていいだろう。

Tグループの中では以上のような過程が、さまざまなメンバー間との関係として行きつ戻りつしながら深まっていく。この過程を進めていくのが「気づき」と「フィードバック」であり、その中で対人感受性も深く開発されていくのである。

おわりに

最後に、Tグループ体験の例として、南山短期大学人間関係科の合宿授業として行われている人間関係トレーニングでの体験を語った学生達の生の声を聴いてみたい。

*同じ状況で苦しんでいる人の話を聴き、涙が出た。そしてなぜこんなに自分も苦しく、涙が出るのかを考えたら自分の気持ちに気づき、他の人にも言うことができた。そうしたら相手が近くなり、自分も相手に近づいた。私はとても喜びを感じた。この様に人にアプローチしたことは、これまでなかった。

*自然に自分の感情の波をとらえることができるようになり、とても素直な感情表現をすることができるようになった気がします。けれども私はまだ自分のことしかできません。自己をとらえるのと同様に他者をもとらえられるようになることが、私に課せられた大きな課題だと思います。

*私は人の話は聴くけれども受け入れない、そのかわりに自分の意見も押しつけないという生き方をしていることを、指摘されて初めて気づきました。そして私はさらに気づきました。自分とは意見が違っていてもいい、その人の気持ちになることが大切なのだということが分かったのです。そのことが分かってから私は、相手のことがとてもよく見えてきたような気がします。それまでは

あめ ^{した} こと ^{きせつ}
天が下のすべての事には季節があり

すべてのわざには時がある

うま ^{とき} し ^{とき}
生るるに時があり 死ぬるに時があり

う ^{とき} う ^ぬ ^{とき}
植えるに時があり 植えたものを抜くに時があり

ころ ^{とき} ^{とき}
殺すに時があり いやすに時があり

こわすに時があり 建てるに時があり

な ^{とき} わら ^{とき}
泣くに時があり 笑うに時があり

かな ^{とき} おど ^{とき}
悲しむに時があり 踊るに時があり

いし ^な ^{とき} いし ^{あつ} ^{とき}
石を投げるに時があり 石を集めるに時があり

だ ^{とき} ^{とき}
抱くに時があり 抱くことをやめるに時があり

さが ^{とき} うしな ^{とき}
捜すに時があり 失うに時があり

たも ^{とき} す ^{とき}
保つに時があり 捨てるに時があり

さ ^{とき} ^ぬ ^{とき}
裂くに時があり 縫うに時があり

だま ^{とき} ^{かた} ^{とき}
黙るに時があり 語るに時があり

あい ^{とき} ^{にく} ^{とき}
愛するに時があり 憎むに時があり

たたか ^{とき} ^{やわ} ^{とき}
戦うに時があり 和らぐに時がある

伝道の書 第三章 1～8