

「コミュニケーションの心理学」

立命館大学文学部教授・研究部長

サトウタツヤ 氏

皆さまこんにちは。先ほどご紹介いただきました立命館大学のサトウタツヤでございます。皆様は常に気を張り詰めてお仕事をなさっているでしょうから、本日の研修は力を抜いて聞いていただければ、と思います。

## 1 自己紹介

本日は心理学の解説や日常生活に役立つ話をした後にコミュニケーションについてお話をします(以上今号)。そのあとリスクコミュニケーションとエリートパニックについてお話します。みなさんは危険物のエリートだと思いが、エリートだから陥るパニックがあるということを知っていただきたいと思いが。そして、最後は北極星の展望をもてということに移ります。今日、事故の予防のために人的要因(ヒューマンファクター)が重要視されています。その時にマニュアルを作成して、手順指示で行ってもあまり良いことはない。かえって問題が大きくなってしまいがことがあります。このことから、遠い展望をもって物事を行いましよう、というようなお話をさせていただきたいと思いが(以上次号)。

私自身は何をやっているのかといいがすと、研究テーマは「ホントっぽいウソ」です。「〇〇神話」と呼ばれるもの研究です。「〇〇神話」とは何ですかと考えると、根拠が無いのに信じてしまいがのようなこと。 「証拠もないのに正しい」と思われ、人に広まっていくのはうわさ話などが、そういうもの。ですからうわさも研究テーマ。

皆さんは血液型と性格の関係があると思いがっている方がおられると思いがすが、それは錯覚だ、血液型神話だといいがのが私の立場です、実の母親が3歳まで育てないと子どもがちゃんと育たないといいがのも根拠のないもので母性神話といいが言い方になります。もし、そんなルールがあれば人類は滅びてしまいが。誰か重要な人が居ること、実の母親でなければダメだといいがことは、実は少し違いがっている。もちろん実の母親が3歳まで育てることに害があるといいがことではありませんけども、そうでないといけなないといいがのは母性神話であり、根拠のない話なのだ、といいがことになります。

## 2 心理学とは何か

心理学は、人の心理についての学問です。その人といいがのは不思議な概念で、3つの切り口があります。

◎それは、動物と同じ、生物としての人といいがのがあります。これはカタカナの「ヒト」で表しまいが。例えばチンパンジーの研究をしている有名な松沢哲郎先生がおられます。チンパンジーも計算ができるとかコミュニケーションができる。そのチンパンジーと比較することにより、人間の特質を理解しましようといいがカタカナの「ヒト」の心理。

◎成長していく存在としての人、ひらがなの「ひと」の心理があります。皆さま5歳、10歳、15歳、20歳とそれぞれの年代で現在までは自分だと思いがっているわけ。しかし、それは歳を重ねながら変わってきいている。例えば、博多の女と書いて博多の「ひと」と読んだりしまいが。博多といいがところで生まれ育っていくと、博多の「ひと」となっていくわけ。性別についても、生まれつきといいがよりは、成長の過程で取り入れていく女性らしい役割、男性らしい役割といいがのがあります。それを積極的に取り入れていくと、男性となり、また女性ともなります。それをしない人もたくさんいまがよといいがのが、現在、理解されているところですが、いずれにしても時間のなかで育っていくといいがのが「ひと」なんだといいがことになります。

◎最後が、社会に生きていく人間の心理です。社会といいがのは人と人が支えあって作っていき。そして、人間が社会を作り、作った社会に人間が育てられ、あるいは作った社会に人間が疎外されるといいがようなことがあいが。そういった社会で生きていく漢字の人の心理といいがことで、動物での「ヒト」、発達・成長する存在の「ひと」、社会を生きていく「人」があるわけ。

さらに心には不調な状態があり、「うまくいっている」ときだけではなく、「うまくいかない」ときもある。その時、カウンセリングに行く等、ちょっとしたことで、工夫をして不調を改善する。そうした分野を一般に臨床心理学と読みまいがすが、それも心理学の分野の1つです。

心理学といいがのは心理といいがのものについて、色々な角度から行うのが心理学になります。また、ライフといいが言葉があいが。ライフは生命、生活、人生と訳されまいがすが、このライフ(生命・生活・人生)について、生命と捉える場合は自然科学的アプローチ、生活として捉える場合は社会科学のアプローチ、人生としてとらえる場合は人文科学のアプローチ、として捉えるのが心理学の全体像です。最後のことについて補足しまいがすと、過去は変えられない、過去に起きた出来事は変えられないが、過去のことを語り直しがすることができる。語り直しをすることによって意味づけを変えることができるようになる。こうしたことは自然科学的アプローチではできまがせんから、人文科学的な物語論みたいなアプローチで接近することになるわけ。

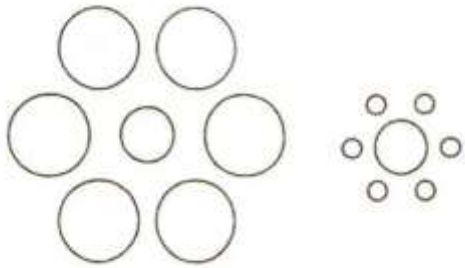
ここからは自然科学的なアプローチによる人の心理について話をしまいがします。

### ☆自然科学的な心理学

ヒトの心理学の中は自然科学的な心理学で、感覚・知覚心理学の領域があいが。

感覚・知覚といいがのは人間と同様、動物にも備わってまいが。わりと科学的な方法で行う領域になります。

図を見て下さい。



真ん中の円の大きさはどちらが大きいですか？実は同じです。周りに小さいものがあると大きく見え、周りに大きいものがあると小さく見える対比効果です。周囲の○の大きさを変えるとどのように見えが変わるのか、を実験することが可能になります。こうしたことは、ヒトとしての心理学の対象になります。なお、立命館大学には有名な北岡明佳先生がおります。当日の講演ではお見せしましたが、カラフルすぎて紙面上では表せないなので、彼のHPを見てみてください。

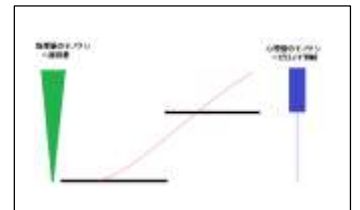
<http://www.ritsumeit.ac.jp/~akitaoka/>

## 感覚と閾値（いきち）

心理は物理量の変化に対応しない！

あともう一つの話です。感覚と知覚で得られることは、0と1しかないということです。

音を考えていただくと、音にはボリュームがあります。これは量で変換されます。ところが、聞こえる聞こえないというのは、0か1なのです。聞こえるまでは聞こえないわけで、物理量はこのようにして続的に増加しますが、心理量というのは、聞こえたかどうかの階段状態、0か1ということになっています。皆様の周りで突然痩せる人や突然太る人、突然きれいになる人がいると思います。実は、体重は徐々に増減していますし、綺麗さも徐々に増しているのですが、閾値を超えない限り認識されないのです。綺麗になりたい、かっこよくなりたいというときに、自分は努力しているのに外からの評価が追いつかないということは良くあります。そのような時は閾値に達していないわけですから、閾値に達するように努力を続ける必要があるのです。



人間の感覚というのは0か1、つまり、質的に違っている事をこの機会に理解していただければと思います。

物理と心理は違います。心理学の理論の根本はそこにあるわけできて、心理が物理と完全に一致するなら心理学はいらないわけです。

### ☆発達プロセスの心理学

次に「ひと」の心理学、発達心理学ですが、発達とは量的な変化でしょうか。身長が伸びれば成長したと言えるのでしょうか。何が発達と言えるのでしょうか。

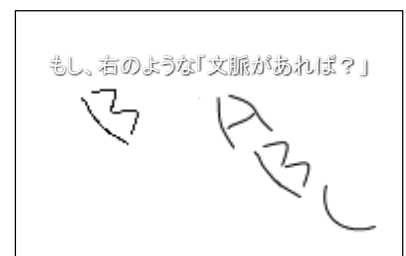
例えば、知能の発達というのは、あるところで止まるのか、もしくは衰えていくのだろうかという問いがあります。20世紀の心理学は頭の良さであるとか、理性的判断は30才ぐらいをピークに落ちていくと言う悲しい理論だったのですが、最近は変わりました。単純な記憶力みたいなものは確かに落ちていきますが、「知恵」みたいなものは年齢と関係がなく、職業で蓄積していくというのがあります。仕事の回し方等については年齢とは関係なく、むしろ増えていくことがあるということです。単に丸暗記や、数字を15桁覚えるみたいなことは、加齢と共に確かに衰えていく。しかし、先ほど言いつつような意味の理解とか知恵の働き方については生涯について発達していくというのが現代の心理学になっています。

### ☆社会の心理学

あと、社会心理学ですが、社会心理学の社会と言うのは、人と人との関係であり、まさに皆様がどのようなスペースで座っているか、どのような姿勢をとっているのかということも、社会心理学です。また、意味をどうとるのかということも社会によって影響される側面があります。同じモノでも違った意味に取ることがある、というのは日常生活では良く知られています。私たちは物の意味をどのように取っているのかという問題を考えてみましょう。意味というのももちろん心理学の課題になり、その時に文脈主義という考え方があります。

あることや、物の意味を考える時に、そのことだけを見誤る可能性があります。

例えば、図の左側のモノですが、これはなんでしょうか。おそらく今皆さまは意味づけをしていると思いますが、笑顔のように見えるかもしれません。しかし、もし右の図のような文脈があればBと読むことになると思います。その時、意味はどこにあるのかと言うと、真ん中の文字にあると答えることもできますし、この文脈があることにより意味が分かるということもできると思います。アルファベットを知らない人は、Bと読めないわけですから、これは社会的に構成された意味づけの問題だということになります。



物事の意味を取る時には、有ることだけを見たり考えたりしているだけではだめで、その周囲の文脈と一緒に考えることが大事なのです。紛争はたいがい、お互いの文脈を理解することで小さくなる、というのが社会心理学の提案です。

## 2 暮らしの中の心理学

少し話題を変えまして、日常で少し役に立ちそうな話題について考えていきましょう。心理学には応用心理学があり、心身が不調になった場合の対応や支援を考える分野があります。こういう話題について話していきます。自分の事として聞いていただいても構いませんが、部下がおられる方や自分のお子さんがおられる方は、その方々に役立てるために聞いていただいても構いません。

☆緊張しないにはどうするか

試験や試合の時に、あがってしまう、ご自身でなくても、お子さん等が緊張してしまっとうまくできないからどうしよう！ということはあるでしょう。これは、心理学的に極めて簡単な解決方法があります。聞くとなんだというぐらいの簡単な話です。

リラックスすればよいのです。

それができれば苦労しない、というかもしれませんが、実はこれがポイントなのです。

緊張したくないと考えたら逆に緊張してしまいます。そうではなく、緊張とは両立しないことをやれば良いと考えればよいのです。たとえば口は食べることに話することに使います。1つのことをしている時はもう1つはできない。このような関係を、拮抗関係と呼びますが、緊張と拮抗関係にある行動を行えば、原理的に緊張しなくなります。

緊張したくないのであればリラックスすれば良いわけです。緊張したくないのに、緊張すると思えばますます緊張するだけです。おそらく皆さまは、リラックスなんて自分でできるのか？それができないからこそ問題だ！と思っておられると思います。

リラックスは行動だと思うことが大事です。行動であればできるのです。状態と思うからできないのです。リラックスというのは、状態ではなく行動でできる！ということが心理学の工夫とすることになります。

リラックスという行動をするためにどうするのかと言うと、たとえば深呼吸。皆さま深呼吸は息を吸う方からだと思いますが、吐く方から始めます。呼吸を吐いて苦しくなります。この状態は緊張状態です。その状態で息を吸うとホッとしますよね。この感覚がリラックスです。自分でいつでもできるようにも成ります。ちゃんとした訓練を受けないとできませんが、訓練を受ければできるようになります。

さらに、ルーティンと呼ばれるような行動の連鎖を工夫することもできます。最近、有名になりました五郎丸ポーズですが、心理学の立場から見ると、完璧です。

このポーズは指先に力が入っていると思われがちですが、①掌を合わせて、②肘を閉めて、③腰に力が入り、④膝がクッションになっている。まさにリラックスしている状態を作り出しています。よって次に力が発揮できるのです。こういう型を行うことにより、リラックスをするポーズを作るということは、完璧だと思います。

なぜこれをルーティンと呼ぶのでしょうか。常々やることによって平常な行為連鎖のスタイルを作るということです。時間的に連鎖した行動を安定的に行うことによって平常心を保つことができるのです。未来に起きることは誰もわからない。だからこそ、未来に向かう際の行動を安定させて、未来の結果を安定的にしようというのがルーティンの役割なのです。スポーツでも仕事でも、こういったルーティンを作ることを是非、部下やお子さんに教えていただければと思います。

☆眠れないときどうするか

次に、疲れているのに眠れないということを取り上げましょう。みなさんは睡眠を状態と思っていると思います。睡眠は行動だと思ってみましょう。睡眠は行動だ、と思うと眠れないときの対処方法が見えてきます。

まず睡眠が行動だとするならば、疲れている時は寝られないのは当然です。若い時分は14時間くらい寝たりできたと思いますが、それは若くて体力があるからです。しかも14時間睡眠の後は疲れていたと思います。それは、睡眠が行動だからです。疲れているから眠れないのではなく、眠れないから疲れていると思うことが大事なのです。

では、眠れない場合どうするかというと、単純です。疲れていると思うことです。対処方法の一つは、疲れが取れるまで横になっているということです。眠れない時は疲れているのです。だから寝るのではなく、早めに床に入って疲れをとるのです。疲れが取れると眠れるようになります。他の対処方法は今の逆です。今日は疲れてもう走れない、という時でも一生懸命やれば走れるということがありますよね。それと同じで気合で寝る！というやり方もあります。どちらかというとなるべくも疲れを取る方が良いと思いますが、どちらが良いのかは、人によって異なります。

さて、夢見が悪い、つまり悪夢で起きてしまうことについて話をしましょう。これは夢のせいで起きてしまう、と考えがちですが、実は逆です。夢は、皆さまを起ささないために物語を作っているのです。自分では気づいていないでしょうけれど、夢が作っている物語によって起きずにすんでいることの方が多いのです。夜中に物音（救急車のサイレンとか）がした時、夢は辻褃合わせの物語を作ってくれているのです。どうしても夢の物語が破たんしてしまう時には、起きざるを得ません。したがって夢で起きたときは必ず夢見が悪いのです。その時、夢のせいで起きたと思わず、起きささないように努力していた夢の力に感謝してください。

☆自分で抱えきれない問題がある時にはどうするか。

恋愛や金銭トラブルなど自分のせいで起こした問題にせよ、社内抗争に巻き込まれて問題を抱えた時にせよ、自分で抱えきれない時には、爆発しそうになってしまいます。その時にどうするか？この答えも当然ながら簡単です。

相談相手を探すことです。

それができたら苦労しないし、そういう相手がいないことが、悩みを倍化させることになります。近い人だけが相談相手かといえばそうでもありません。少し距離が遠い人とか、中学校の恩師等、誰でも構いませんが、相談する相手を見つければ、悩みの半分は消えていると思います。

もちろん、相談ができれば苦労しないわけですが、できないのであれば、小出しするやり方が有効です。絵を描く、踊る、歌う、日記を書く。これは、子どもの心理療法で使用する方法です。地震が起きたときお子さんが眠れないと言う例があります。子どもは地震がきたから怖くて眠れないと思わないですし、思ったとしてもしゃべりません。「○○ちゃん、どうしたの？」と聞いてもしゃべれないのです。そういう時、子ども相手の心理カウンセラーというのは、絵を描いてみようか！などと言って絵を描いてもらうのです。描くことによってどのような色使いをするのかを見ると同時に、描くという方法ですから、発散になるわけです。

あるいは、踊る、歌うということですが、私がおすすめるのはカラオケで歌うことです。これを行うことによって、平穏性は取り戻せますし、これをしないとどんどん不眠になったりして、不眠になると疲れやすい、疲れると増々不眠になるということになりますので、悩み事があるときは、まずは相談、できない時は発散、ということを是非やってほしいと思います。

#### 4 コミュニケーションの基礎

☆コミュニケーションは意味の共有

次にコミュニケーションの基礎に移りましょう。コミュニケーションとはどういう意味なのかというと、「共有」が語源です。複数の人が意味を共有するというのがコミュニケーションなのです。コミュニケーションというのは、色々ありますが言葉によるコミュニケーションが基礎の1つです。しかし、コミュニケーションできた、というのは言葉だけではなくて、非言語コミュニケーションも存在します。言語かしぐさか、というのはコミュニケーションのチャンネルの話であって内容とは異なります。

今では SNS がブームになって、発信がすごく簡単になりました。実はそこが罠でして、発信はしやすいけども受信されにくい時代になっているという事実があります。発信すれば受信してもらえないわけではないのです。対面でコミュニケーションするのがなぜ大事か（部下と上司のコミュニケーションでも、親子のコミュニケーションでも）、と言えば、やはり面と向かって伝えることで、何が伝わって、何が伝わっていないのかを理解することができるからなのです。言語以外のチャンネルも使ってコミュニケーションできるので、対面コミュニケーションは侮れないのです。

例えば、ミツバチはコミュニケーションしているのかを研究した心理学者がいました。この方はノーベル賞を取られましたが、仲間に対して蜜のありかを教えるのにダンスをすることが分かっています。蜜が遠くあるときは8の字ダンスをして、近いときは円を描くダンスしてコミュニケーションをとっている。言葉以外のコミュニケーション、非言語コミュニケーションといいますが、先ほど申しあげました、顔の表情、ジェスチャー、身体的距離、文字/記号なんかのコミュニケーションもあるわけです。

☆言葉によるコミュニケーション

言葉のコミュニケーションについてもう少しお話ししますと、情報伝達においては、非言語コミュニケーションより言語コミュニケーションのほうが主流となっています。関係によってこれも変わってきますが、「ねえ取って」で通じると仲が良く、「それ取って」で文脈が理解されている。「本取って」いう、具体的になるほど、関係が深い場合には、「ねえ取って」みたいなコミュニケーションになる。

言語と言うのは面白くて、日本人で、稲、米、ごはんを混同する方はおられないと思います。しかし英語だとライスです。電車の車窓から稲を見てごはん、となったら大変なことになります。よほど、おなかが空いていることになってしまいます。しかし、外国の人は、これはライスだとなって、日本語読みになると「ごはん」と言うことが起きてくるわけです。

これは日本人だから、繊細だというわけではなく、それぞれの言語により、繊細な部分があります。

言語というのは音声と文字からなっています。音声と言うのは、揮発性で今この場所であって、学習は容易で、ピッチであるとか、音の大きさであるとか等、付属情報が多いわけです。それに比べて文字は、保存できて、紙を持ち上げることができですが、読み書きの学習が困難です。例えば私たちにとってアラビア語などは、どこで区切れているのかわかりませんね。したがって、音声と文字とうまく使い分けことが大事となります。

また、言語コミュニケーションの特徴として、言葉には「感情価」と言うのがあります。同じ意味の言葉でも褒め言葉と貶し言葉があります。○○ちゃんの彼氏神経質だよねと、○○ちゃんの彼氏繊細な人だよね、とは違うわけです。お父さんであると、娘に彼氏ができたときについて、悪く言うてしまう。そういうつもりがなくても、言葉を選ばないと、かえって娘の感情を害することが発生します。お前の彼氏、少し見ただけで神経質だったなと言うのか、繊細でお前にもあっていると言うか、娘さんの父親の見る目は、全然違ってくるわけです。

☆記号によるコミュニケーション

次に、記号によるコミュニケーションの例ですが、韓国の大学院生からメールをもらいました。

I was deeply appreciative. ありがとうございます:)

末尾の「:]」は絵文字、専門用語だと Emotion+icon で Emoticon エモティコンと言います。私たち日本人は(´\_`)のよ

うなものを使います。

:)と ^\_^

何が違うのでしょうか。縦横だけでしょうか？それだけではなく、笑顔の表現を目でやるか口でやるかが違っているのです。西洋の人は笑顔は口で表現するので、日本人が見ると味気ない物を送信してくるわけです。逆に、海外の人にとっては、日本の笑顔は口が平板なので笑顔には見えず、不愛想なメールを送られてきた！ということになってしまいます。

☆コミュニケーションのまとめ

前述のように、コミュニケーションとは、意味の「共有」です。したがって、発信しているだけではコミュニケーションではないのです。上司と部下のコミュニケーションが取れているはずだと思っても、自分は喋っているかもしれませんが、相手が受けて止めているのですかという話になります。コミュニケーションには言語と非言語があって、言語だけ正しいことを言ったとしても、非言語では全然違うことを伝えていることもあります。非言語コミュニケーションは人間以外にも可能で、先ほどパーソナルスペースで見たように、割と動物的にやることがあります。そういうことも無視できない事だと思えます。

## 1 リスクについて

リスクについて考える前に、一般語である危険について考えてみましょう。一言で危険と言っても、3つの側面があり、ハザードとリスクと危険に分けて考える考え方があります。ハザードというのは、客観的な危険のことです。それに対してリスク及び危険とは何かというと、人とハザードの関係を含む概念です。ハザードに対する態度が受動的な場合、(狭い意味での)危険(danger)と呼びます。ハザードに対する態度が能動的である場合、リスクという概念で考えます。リスクは、危険と異なり、ハザードに対する主体側の能動的概念が込められています。

そもそも広い意味での危険(danger)というのは、13世紀に現れた言葉で、広くて大雑把な概念でした。それに対して、リスクは保険などが出来た、17世紀になって生まれた概念になります。

Riskはイタリア語のRiscoに由来する言葉で、「あえて～する」という意味をもちます。例として、「危険をかえりみずに船を出す」。江戸時代、紀伊國屋文左衛門が大嵐の時に江戸にみかんを持っていったので、大商いになったという話は皆さんご存じだと思います。大嵐で船が難破する危険はあるが、品薄になっている所にみかんを持っていけば、皆に喜ばれるし、商売もうまくいく、という考え方の根本にあるのがリスクという概念になります。リスクをとる、という表現はこのことを良く表しています。

何らかの能動的なアクションをしようとするときに、「今これこれをしたら、何割の確率で失敗するかも」という表現はリスクの表現ではありません。確率的危険性の記述ですから、ハザードなわけです。客観的危険性の評価の上にならなくてそれでもかかわろうとした場合はリスクになります。考えるまでもなく危険だからやめよう、というのは単なるdangerです。

皆さま方のお仕事は、ある危険物について、その危険度を客観的に理解するというのと、素人さんがリスクをとりにつたりしないようにすることが大事なのだと思います。「混ぜるな危険」的なコミュニケーションがまず大事になってきます。

それでも、危険なことが起きることを想定することは大切です。日本の原子力発電行政が、安全神話を振りかざし、福島ひいては日本を大きな危機に陥れたことは記憶に新しいことです。危険物を取り扱う方々は、起こりうる様々な客観的危険を想定内に置き、安全が破れたときに、「リスクを取って安全に復旧する」ことを考えないといけない尊い仕事だと思います。素人だと何かあればすぐに逃げる事になりますが、それが起きたときにどのようなリスクを取れば、抑えられるのかを考えていかなければいけない仕事だと定義することができます。

天災が起きたから、自分たちが保有・管理していた物質が、災害を引き起こしたという考え方は受け身的なものであり、管轄する危険と天災との関係を、シミュレーション的にリスクとして捉えることが求められているのです。

皆さまご存知の通り、福島第一原発事故においては、がれきを処理するロボットも作らせていなかったことが問題になりました。日本は、言霊(ことだま)神話があります。危険なことを口に出すと本当に起きてしまうから、口に出さないほうがいい、ということになります。事故が起きたときの対処法を作成すると、それにより言霊さまが出てきて、本当に事故を起こすので口にだしたり準備するのはやめろというのが言霊神話の悪い面です。

東京電力福島第一発電事故以降は、「がれきを処理するロボットは作らなくて良いのだ、なぜなら絶対に安全だから」というような安全神話で考えることはできなくなりました。関係者が想定外の天災だから責任は及ばないというような考えを持っていたとは驚きですが、今後はむしろ、どのようなリスクをとれば安全に復旧できるのか、を想定しておくことが重要になるでしょう。

最後にアタマの体操。「虎穴に入らずんば虎子を得ず」というのは、dangerですか？riskですか？「混

「ぜるな危険」というのは、danger ですか？risk ですか？「虎穴に入らずんば虎子を得ず」は risk についての表現。混ぜるな危険と言うのは danger、です。

## 2 エリートパニックとウワサの法則

次にエリートパニックという話題に移ります。これも東京電力福島第一発電事故の例を出しましょう。SPEEDI の件です。緊急時迅速放射能影響予測ネットワークシステム (SPEEDI) というのがあり放射性物質拡散をかなり正確に予測していたのですが、そのデータが公表されなかったことが後に分かった事件です (外務省を通じてアメリカ軍には知らされていたことも大きな問題になりました)。

これは大変なことです。原発事故が発生した時、どの方向に放射能物質が拡散するのかを予測することが目的のシステムが、原発事故に際して使われなかったというのですから。そもそも、こうしたシステムを使うまでもなく、放射性物質は、地形と風の影響を受けることは明白です。事故の直後は南東の風も吹いていたため、北西に流れていきました。もし、真冬で、常に北風が吹いていたなら良い悪いは別として、放射性物質は南の方へいっていたかもしれません。たまたま、南東の風が吹いていて、それがかなり影響した。そうすると当然放射性物質というのは風に乗りますので、北西に行くわけです。しかもどのようなところを通るのかというと、低いところ。つまり必ず川沿いを通るのです。

相当なお金をかけて開発した SPEEDI という国のシステムを、肝心な時に使わなかったのはなぜでしょうか。理由のひとつとして、様々な前提のもとで計算したものにすぎないデータを公表すると、人々を混乱させ、パニックを引き起こしかねない、ということが言われていました。

しかし、社会心理学的には、仮にデータを公表してもパニックにはならなかったと思われる。パニックになる状況というのは、人が沢山いて、出口が一カ所しかないような場合です。出口が沢山ある場合や、逆に、飛行中の飛行機の中のように出ることが全く不可能な場合にはパニックはほとんどおきません。要は、中途半端に出口がある場合はパニックになり、人はどこでも逃げることができる場合、実際パニックになることはないのです。東京電力福島第一発電事故に関しては、SPEEDI のデータ情報があれば、原発から半径 20Km 以上なら安全のような考えにはならなくてすんだはずなのです。

むしろ、この情報が無かったせいで、原発の北側の浪江町などに住んでいた多くの人が移動しやすいという理由で請戸川沿いを上流に移動していき、20 キロ以上離れた場所で一泊したのです。遠いから安全だろうと考えたため、実際には放射性物質が拡散しているようなところで夜を明かすということになってしまったのです。私の立場から申し上げますと、放射性物質がある方向に逃げるようなことが、情報を隠したことによって引き起こした人災だと言うことすら可能です。

このような事態のことを社会学者のキャスリーン・ティアニーはエリートパニックと呼びました。

つまり、情報を操っている方だけがパニックになってしまい、パニックになったらどうしようとパニックを起こしているだけだということです。危険物の管理者はそのようなエリートパニックに陥らず、情報を適切に流していく必要があります。正しい情報ほど、効く薬はないのです。正しい情報があれば人はそれほど混乱しないのです。皆さまは、危険物扱いのエリートですので、1 つアドバイスをしますと、「何かを隠した方が良い」と思ったら、「自分はいまパニックになっているのではないだろうか」と考えてみて欲しいと思います。

正しい情報は、パニックを起こしません。社会心理学にはウワサの法則というものがあるので、それを説明してみましょう。この法則を提唱したのはアメリカの心理学者・オルポートです。彼はウワサの流布量について、「 $R \sim I \times A$ 」という仮説的な式を提唱しました。この式で、 $R$ =ウワサの流布、 $I$ =情報の重要さ  $A$ =情報の曖昧さです。「 $\sim$ 」は比例するという意味を表しています。この「 $R \sim I \times A$ 」という式の面白いところは、“曖昧さ”か“重要さ”がゼロなら、ウワサは流れない、ということを述べている点にあります。

曖昧だけれど重要ではないことは、ウワサになりません。例えば、「どの歯ブラシが良いか」などがそれにあたります (だから、そうした情報を多くの人に伝えようとするれば、広告・広報が必要になるのです)。重要だけれど曖昧ではないこともウワサになりません。例えば「選挙の結果 (得票数)」がそれにあたります。得票は一票単位で正確に発表されますが、この細かい正確さが重要なのです。もし選挙管理委員会からの情報が「△△候補、約 10000 票で次点に約 20 票差で当選」というものだったら、多くの人が憶測を流すことになると思います。重要な情報に空白が起きると、人はそれを埋めようとして憶測を始め、その憶測を人に流します。それがウワサというものになるのは、重要だからこそです。

---

そして、ウワサを拡散しない、パニックを防ぐ、という立場にある人は、ウワサの法則を常に考慮し、常に、重要な情報が曖昧にならないように心がけるべきだと思います。情報を隠してウワサやパニックを防ぐことはできないと心得るべきだということを、心理学者たちは主張しているのです。

### 3 釜石の奇跡、石巻の悲劇

再度の震災ネタで申し訳ありませんが、釜石の奇跡と言われている事例があります。これは、釜石市において約3千人の小中学生の生存率が99.8%だったという事例です。これの何がすごいのかと言うと、群馬大学の片田敏孝教授が以前から防災教育のプログラムを実施していて、その成果が出たということです。また片田先生は「災害で人が死なない」という目標を立てていました。その際、全員をどうにかするというマス（大量）で考えるのではなく、一人一人が確実に生き延びるということだと再定義し、生き延びることを小中高生に教えたということです。津波の場合、生きるためにどうするのかというと、それは避難になります。

しかし、今回の震災の例を見るまでもなく、それが極めて難しい。その難問に対して、片田先生は、3つの原則を作って防災教育を行っていたのです。私は片田三原則と呼んでいます、それは以下のようなものです。

第1に想定にとられるな。第2に最善をつくせ。第3に率先して避難者になれ。

これを見ると三番目だけが地震・津波に関係することです。第1、第2はむしろ一般的なキャッチフレーズです。

想定にとられるな、という言葉は極めて重いものです。片田先生がおっしゃっていることは、想定するな、ではありません。訓練も想定もし尽くしたうえで想定にとられるなと言っているのです。だからすごいわけです。想定にとられずに、その場所で最善を尽くしましょう。そして率先して避難者になれというわけです。皆様方の職場でも職場によって異なってきますが、想定を仕切ったうえで、想定にとられずに最善を尽くすというのが原則です。

そして、片田先生がさらにすごいのは、小学生、中学生、保護者にそれぞれ違うやり方で防災教育を実施しているところです。小学生に対しては、波は時速115kmで来るとしたら（これは、東北大震災の時の陸地に近い場所での実測値）、30分で何キロ近づいてくるでしょうというような計算をさせるのです。中学生に対しては、お前らがキーなんだ。お前らが最初に逃げるんだ。逃げていれば後でみんなついてくるから、などと鼓舞します。

そして、保護者にどのようにしたのか。親に紙を配って何か言ったところで誰も真剣に読まないことは明白です。なので、授業参観の時に防災教育を組み込んだのです。時速115キロの津波がきます。〇〇ちゃんのうちは海岸から何キロ離れてますか？などという問題を出すわけです。先生が、〇〇ちゃん地震が起きたらどうしますかと尋ねます。「お母さんが家に戻るから、まず家にいなさいと言われている」などと答えるわけです。お母さんの仕事場は家から何キロはなれていますか？津波が来るのと、お母さんが戻ってくるのはどちらが早いですか？などという問答をすると、津波のほうが早いということがわかります。ではどうなるかということを開けば、「津波にのまれて死んじゃいます」ということにならざるをえない。子どもたちが、そこまで言うのと親も気づくわけです。「地震が起きたら、それぞれ逃げよう。落ち合う場所を決めてここで会おう。お母さんも必ずそこに行くから、あんたもここにきなさい」などという話を家族ですればみんな避難できるようになるのです。

心理学の概念に「宛先」と言う概念があります。みなさんのメールとかハガキも住所（アドレス）がしっかり書かれていないと、届きませんよね。それと同じで、小学生という宛先には、小学生に伝わるように伝えなければいけないのです。保護者という宛先には保護者に届くようなやり方で伝えなければならぬ。コミュニケーションと言うのは、宛先に応じて、形を変えていかなければならないということ、ナラティブ心理学（語りの心理学）という領域では強調しています。片田先生の実践は、宛先ごとに異なる手法で内容を届けていたので、結果として99.8%の生存率ということになったのだと思います。

もちろん、この地域にもハザードマップがありました。しかし、その想定は100年に一度程度の地震が対象でした。その想定で避難所などが設定されていました。実際は1000年に1度の津波が来たので、想定を遙かに超えて津波が内陸まで押し寄せました。もし、釜石の生徒達が、想定にとられていたら、おそらく多くの人々が流されてしまったと思われる。しかし、先ほどの片田先生の三原則の第一は「想定にとられるな」でした。そして次に「最善をつくせ」さらに最後に「率先避難者になれ」でした。ひとりひとりが、逃げた結果、ほぼ全員が助かった、という事例でした。

---

逆の例をお話しするのは気が重くなりますが、石巻の悲劇というのもあります。大川小学校です。児童74人、教職員10人が死亡または行方不明となりました。小学校という最も安全が保証されなければいけない場にながら、全校生徒108名の約7割にあたる74名が死亡・行方不明になってしまったのです。

2012年1月、石巻市教育委員会によるマニュアルの不備を認めた記者会見があったのですが、そのマニュアルには「近隣の空き地・公園等」とだけ書かれていたそうです。2011年3月11日の午後2時46分に地震が発生しました。まずは最初の想定どおり校庭に皆が出てきました。点呼をとりました。寒い日だったそうです。（当日は校長が不在のため）教頭以下が校舎内で、どこに避難すべきか検討していたといいます。マニュアルには高台に逃げるとなっていますが、当日雪が降っていたので、裏山を上るのは滑ったりして危ない、木が倒れてくると危ない、などといって裏山には行けずにいた。50分間ほど協議をした後、川の堤防に逃げることになった。まさか、津波が来るとは思っていない、想定外のことなので、川の堤防は高いから安全だろうということで移動したらしいのです。

これはマニュアル不備の問題でしょうか？マニュアルの不備が問題というよりは、手順主義でやるのが問題なのだと思います。群馬大学の片田先生による三原則は「想定にとらわれるな」が最初にあったことを思い出してください。マニュアルは当然あるべきです。しかし、マニュアルは手段にすぎない。原理原則のない小手先の事だけを書いているのはダメなのです。命を守ることが本当に考えられたマニュアルだったのか、また、それをどのように使うことが命を守ることになるのか、が問われるわけです。

マニュアルがあっても、手順主義ではなく、原則主義であれば、臨機応変にできるのです。原則主義というのは良くないように思われるかもしれませんが、ここでは1人1人の命を守る、ということです。釜石の奇跡の例に戻ります。子どもたちのインタビューを読みますと「避難所に指定された所に来たけれど、下を見てみると津波が来ている。ここだってヒビが入っている、だからさらに安全なところに行こう」などということが沢山でできます。

釜石の奇跡と、石巻の悲劇から学ぶことは、理念や原則をしっかりと立てると言うことだと思います。近ければ近いほどブレてしまうわけで、遠くを見てると、ブレないというわけです。

#### 4 北極星的展望を持って！

いよいよ最終コーナー。北極星的展望を持って！ということのを最後に申しあげたいと思います。北極星的展望とは、より遠い目標のことです。私たちは、ややもすると手段と目的を間違えてしまいます。例えば、良い高校に行くなど、それは何かの手段でしかないのに、我が子に「良い高校へ行け！」などと、それを目標にしてけしかけてしまうのです。会社に行くことも同じですが、出世したいとか給料を沢山もらいたいということも、手段であるはずなのに、それらを目標にしてしまうことがあり、そうするとすごく視野が狭くなってしまいます。部下やお子さんの指導をするときも、手段が目標になっていて視野狭窄を起こしていることが結構あります。目標を到達するための道と言うのは、様々な道があり、手段の一つがダメになったからといっても、他にもあるということを考えることが大事ではないでしょうか。

目の前に何か障害物があるとき、遠い目標を持っていれば他の道がかならず見つかるはずですが。

人生も同じで、北極星的展望として、皆さまそれぞれライフステージがあると思いますが、遠くの視点に立てばたつほど、複数の経路が見えてくると思います。人生ですので、道からそれることもあると思いますが、また、目標があれば戻って来ることが出来ます。目標を見失うと、どんどん落ちていく。人生においても危険物取扱についても遠い展望を持っていただいて、複数の経路を想定して、リスク管理をしていただきたいというふうに思います。

御清聴ありがとうございました。