



慶應義塾大学商学部
吉川肇子（きっかわとしこ）



リスク・コミュニケーション総論

リスク・コミュニケーションとは

- 新しいことば（クライシス・コミュニケーションの方が古い）
- 新しいことばを必要とするのは、新しい「考え方」の浸透を目指すから
 - 民主的な価値観の浸透
 - 専門家だけではリスクを見落とししたり、誤った意思決定をすることが実感される
- 新しい言葉の導入が人々の考え方を変える
 - インフォームド・コンセント、セカンド・オピニオン、説明責任、などなど

リスク・コミュニケーションとは

リスクについての、個人、機関、集団間での情報や意見のやりとりの相互作用的過程 (National Research Council, 1989)

リスク・コミュニケーション

リスク・メッセージ

リスク専門家
(科学者、行政、
企業など)



一般の人々

疑問や関心、意見の表明

クライシス・コミュニケーション?

- 「誰がやっているか」で区別する
 - 警察、消防、軍隊、外交、公衆衛生：情報管理に関心
 - 嘘も方便：「火事だ！」
- 公に語られることは少ないが、クライシス・コミュニケーションに関する、重要な隠れた問題
 - 隠蔽してよい情報があるか?あるならばそれは何か?なぜ隠蔽してよいのか?隠蔽してよいとどう合意するか?

リスク・コミュニケーションにおける 情報収集の重要性

- 情報のスキャン(scan:収集)とモニター
(monitor : 監視)
 - スキャン：レーダーのたとえ(広範な情報収集)
 - モニター：スキャンした情報から注視すべき情報を監視
- 「スキャン」の重要性
 - 「三報入電」「子供の1円」：通報のしきいを低くし、分析はリスク管理機関が行う
 - 「大変だから電話かけてこないで」なのか、「知らせてくれてありがとう」なのか



リスクの心理学

リスクが発見できない理由：

(1) 認知バイアス

- 正常性バイアス
 - 異常が起きているのに、いつも通りと誤って思ってしまう
- 仮説確認
 - 最初に持った仮説に沿って情報を解釈してしまう
 - 教師期待効果
 - “Being sane in insane places”

プロでも間違える ‘On being sane in insane places’ (Rosenhan, 1973)

■ 手続き

- 心理学者7人が素性を偽って精神病院に入院
(「声が聞こえる」：唯一の嘘)
- 面接その他では本当のことを言う
- 「統合失調症」との診断

■ 結果

- どのエピソードも病気と関連づけて解釈(退院が困難)される

リスクが発見できない理由：

(2) 伝わっているという思い込み

- 透明性の錯覚(illusion of transparency)
 - 自分の内心が実際以上に相手に知られていると感じること(「サトラレ」)
- コミュニケーションする場合、相手に伝わったと過大に評価して、確かめようとしない
 - 親しい相手、同僚ほど過大評価
 - 実際には相手は誤解しているかもしれないが、伝わったと思い込んでいるから誤解を修正する機会がない
 - 「くどいほどの確認」くらいでちょうどよい

リスクが発見できない理由

(3) ネガティブな情報の伝播

- 人々はよいニュースよりも悪いニュースを伝えたがらない
 - 「MUM効果」という←being mum
 - 例：医師が患者に病気について控えめに伝える
 - 生活習慣病、慢性病の患者の自己管理がおろそかになりがち
- 危機管理上の意味
 - 危機につながるネガティブな情報が伝わらない
 - 危機発見の遅れ
 - 内部告発 (whistle-blowing) が問題となっているが現実には起こりにくい

ネガティブな情報を伝えるのは誰か？

- 伝え手の特性
 - 女性>男性
 - 昇進への欲求 高い<低い
- 受け手の特性
 - 魅力的>魅力的でない
 - 女性>男性
- 上司から見ると・・・「男性」の部下、「昇進欲求の強い」部下は、重要なネガティブ情報を伝えてくれないかも知れない
- 部下から見ると・・・「容姿のよろしくない」上司、「男性」の上司にはネガティブなことを伝えにくい

あるいは、曖昧に伝えられる

- 多義的なコミュニケーション (equivocal communication)
 - equivocal: (意図的に) 曖昧 (政治的な文脈でしばしば使われる)
 - 英語の例でいえば、助動詞、副詞の慎重な選択、あるいは遠回しな表現
 - 例: 「参考のできごととしてお聞き頂きたいのですが」 (@薬害エイズ第1回研究班会議, トラベノール回収についての報告冒頭)

こんな時には要注意： リスクが見落とされやすいのは

- 仲の良い集団（「凝集性が高い」という）
- メンバーの専門性が高いとき
 - 第三者からそうみられているとき
 - お互いに専門性に敬意があるとき
- 専制的なリーダーがいるとき
 - リーダーが好む結論がある（と、フォロアーが思っている）とき

「聴く」ことこそが危機管理、と心得て： チェックリスト

- 取りに行かないと情報は来ない
- 市民に伝える情報を設計するにしても、相手がどう思っているか、調べなければ設計できない
 - きちんとした設計の調査、訓練を受けたインタビューーによるインタビュー、問い合わせ（座っていても入ってくるありがたい情報）の記録の分析
- 部下の話を聴いているか、自問してみる
- 悪い話も上司に明確に伝えたか、自問してみる
- 相手の話を条件つけて聴かない（無条件の積極的関心）