

「原子力産業基盤強化事業」

安全性向上を担うリスク・コミュニケーター育成研修

講義 1 ステークホルダー の情報の受け取り方

筑波大学働く人への心理支援開発研究センター

岡田昌毅 中村准子 大塚泰正

働く人への心理支援開発研究センター



最先端の「知」を、最前線に。
働く人への心理支援
開発研究センター
[T-One ラボ]

働く人への心理支援に関する研究と社会貢献体制を整備した開発研究センター

● リサーチユニット

働く人への心理支援に関する研究の推進

公的外部資金、特別共同研究事業、大型科研

● コンサルティングユニット

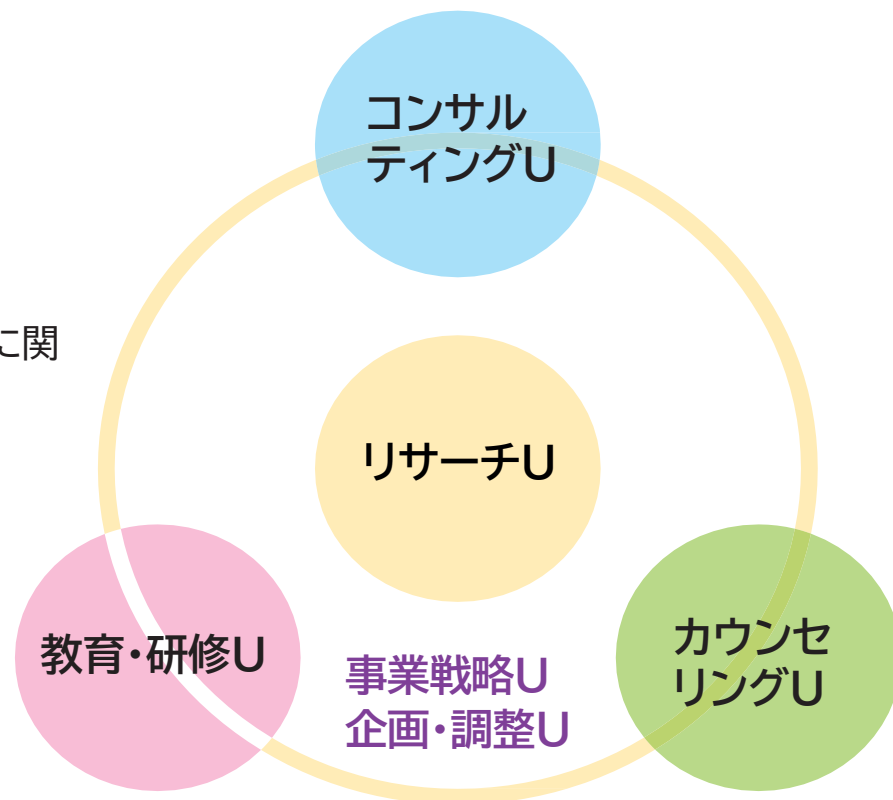
企業との共同研究・学術指導の推進、働く人への心理支援に関する研究の成果を社会に還元

● 教育・研修ユニット

専門職者等を対象とした研修開発・実施、教育効果検証、リカレント教育の開発・実施

● カウンセリングユニット

ライフキャリア相談室運営、スーパービジョン



講義1のねらい・目標

人間の思考や行動の特徴，特に緊急時に一般の人々が行いやすい思考や行動の特徴の基礎を理解し，ステークホルダーとのコミュニケーションに活用できるようになる。

「リスク」と「ベネフィット」

- ・リスク(損失, 危険)

これからよくないことが起きるかもしれないという予測

- ・ベネフィット(利得, 便益)

これからよいことが起きるかもしれないという予測

※いずれも, まだ起きていないことに対する評価。

※リスクとベネフィットは対称ではない。

Q1. どちらを選びますか？ (直観的に短時間で答えてください)

A. サイコロを振って偶数が出たら2万円もらえるが、奇数だと1円ももらえない。

B. サイコロを振って偶数でも奇数でも必ず1万円もらえる。

確実性効果

確実なもの和不確実なものでは、私たちは確実なものを強く好む。

私たちの判断は、客観的確率ではなく、それとは乖離した主観的確率に基づいて行われている。

Q2. このワクチンは感染予防に大きな効果を発揮しますが、0.0001%の確率で重篤な副反応が生じます。あなたはこのワクチンを打ちますか？

A. 打つ

B. 打たない

Q2R. このワクチンは感染予防に大きな効果を発揮します。100人中99人には重篤な副反応が生じません。あなたはこのワクチンを打ちますか？

A. 打つ

B. 打たない

確率加重関数

私たちは、小さな客観的確率は過大評価し、大きな客観的確率は過小評価する傾向にある。

(例)

BSEとクロイツフェルト・ヤコブ病

変異型クロイツフェルト・ヤコブ病は、牛海綿状脳症 (BSE) との関連が指摘されている。

発生率は100万人に1人(国立感染症研究所)。

喫煙と肺がん

タバコを吸っている人が肺がんにかかるリスクは、タバコを吸ったことがない人に比べて相対リスクが男性で4.4倍、女性で2.8倍(国立がん研究センター)。

Q3.どちらを選びますか？

A. サイコロを振って偶数が出たら2万円支払うが、奇数だと1円も支払わなくてよい。

B. サイコロを振って偶数でも奇数でも必ず1万円支払う。

損失回避

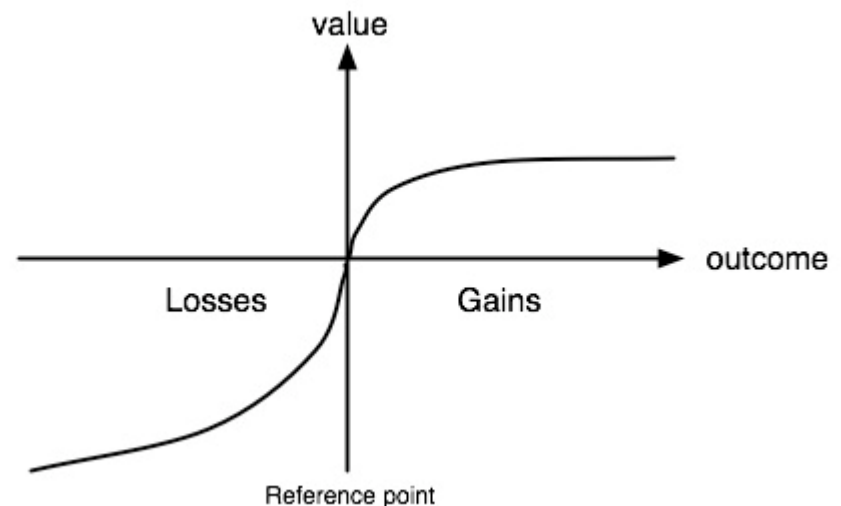
リスクもベネフィットもある場合(Q1)はリスク回避的になるが、どちらにしてもわるいことが起きる場合(Q3)は、リスク志向的になりやすい。

プロスペクト理論

リスクのほうがベネフィットよりも2～3倍大きく感じるため、リスクを感じる状況ではより強くリスク回避行動がとられる。

リスクを穴埋めするにはリスク以上の大きなベネフィットを提示しないと主観的には釣り合わない。

楽しくない会話は楽しい会話の2～3倍のインパクトがある。人間関係を良好に保つためには楽しい会話と楽しくない会話の比率は5:1くらいがよい。ただし、楽しい会話だけすればよいわけではない。



Rieger から en.wikipedia.org, CC 表示-継承 3.0, <https://commons.wikimedia.org/w/index.php?curid=12864309>による

参照点 (reference point)

私たちは何と比べてリスクやベネフィットになるのかを判断している。

現状を参照点とした場合、現状を変えるほうが一般的に望ましい状況であっても、現状を変えること自体がリスクやコストになりやすい(現状維持バイアス)。

(例) 道路の拡張工事のため周辺住民に転居を依頼

参照点: その場所に居住している状態(自分視点)



参照点を「転居者」(他人視点)に変えてみるとリスクやベネフィットの評価が変化する

Q4.あなたはどちらの手術を選択しますか？

A. 術後1カ月の「生存率」は90%です。

B. 術後1カ月の「死亡率」は10%です。

フレーミング効果

同じ内容であっても、リスクとベネフィットのどちらを強調するかによって人々の意思決定は異なってくる。

二重過程理論

・システム1

- 直観的。素早いがその分おおざっぱ。誤りが起きやすい。
- 感情や既知の情報などに左右されやすい。

・システム2

- 論理的。遅いがその分正確。誤りは起きにくいが疲れる。
- 緊張や不安などが強いときには実行しにくくなる。

平時であればシステム2による思考が可能でも、緊急時はシステム1が優位になる。そのため、科学的知見などを説明してもシステム2による論理的な思考はほぼ不可能。情報を伝えるときは簡潔かつ明確に、リスクとベネフィットについても補足的に伝える。また、緊張や不安を高めることがないよう、ラポールを丁寧に取りることが大切。

議題設定効果

メディアがある争点やトピックを強調すればするほどその争点やトピックに対する一般市民の重要性の認知も高まる。

情報を受け取るルートとしてはマスメディア、ソーシャルメディア、口コミが多い一方で、政府や専門機関などからのルートは少ない。

しかし、情報源として信頼しているのは、政府やWHOなどの専門機関から発出された情報(三浦, 2021)。

いかに信頼される情報源からの情報を一般市民などのステークホルダーにわかりやすく伝えていくかが重要。