

# 『安心・安全の心理学』

## ～リスク社会を生き抜く心の技法48～

海保博之・宮本聡介著 新曜社刊 初版第1刷2007年2月20日

### 第1部 危険予知の心の技法

安全・安心の心理学の周辺を探ることから始め、安全・安心の問題を多彩な視点から論じたのち、あらかじめ想定される危険を予知し、それに備えることで、安全・安心を確保することにかかわるキーワードを取り上げる。

#### 1-1 安心・安全の心 ～安心も安全も心の問題としてみると

■安全・安心は人の基本的な欲求

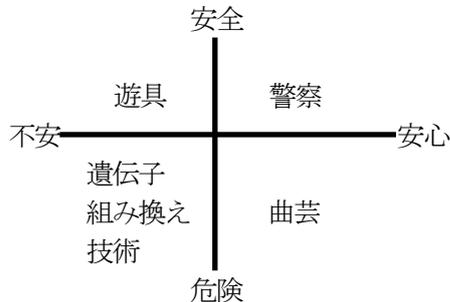
マズローの欲求の5段階階層説

- ・自己実現
- ・承認と自尊心
- ・所属と愛情
- ・安全と安定
- ・生理的満足

■安全・安心を保証するもの

■安全・安心は手段である

■安全・安心を組み合わせると



■不安は安全の番人

#### 1-2 安心・安全社会の構図 ～広範、多岐にわたる安心・安全の領域

■三つの基本的な領域

防災、防犯、事故防止

■安全・安心が脅かされるプロセス

段階1 「危険予知」

段階2 「安全保持」

段階3 「危険対処」

段階4 「安全・安心の回復」

■人と状況

状況；3M management (組織)、machine (機械)、media (情報伝達システム)

■領域とプロセス段階と「人と状況」とを組み合わせると

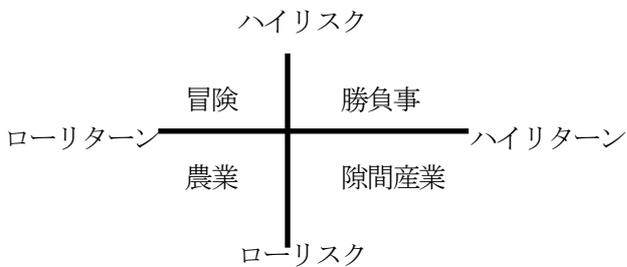
	共通	防災（災害）	事故（エラー）	防犯（犯罪）
第一部 危険予知	[人] 安全・安心の心 [状況]状況の見方	[人] 無知 [状況]危険情報活用 力	[人] 不安 [状況]危険予知	[人] 不審者 [状況]リスクコミュニ ケーション
第2部 安全保持	[人] 誇り [状況]安全研修	[人] 手抜き [状況]組織風土	[人] ヒューマンエ ラー [状況]魔の一瞬	[人] ルール違反 [状況]監視
第3部 危険対処	[人] 状況認識 [状況]集団思考	[人] リーダシップ [状況]模擬訓練	[人] 状況認識 [状況]他者からの視 線	[人] 加害 [状況]援助
第4部 安全・安心の回復	[人] 安全カウンセ リング [状況]隠蔽	[人] 風評被害 [状況]集団主義	[人] 後知恵バイア ス [状況]責任追及	[人] PTSD [状況]安心カウンセ リング

1-3 ハイリスク・ハイリターン社会 ～危険だが便利、便利だが危険

■リスク (risk) とは

「生命の安全や健康、資産や環境に、危険や傷害など望ましくない事象を発生させる確率、ないし期待損失」である（日本リスク研究学会）

リスクは、危険の発生確率と損失の大きさの積の期待値（平均値）として定義される。



■ハイリスク・ハイリターン社会

20世紀の科学技術の進歩はハイリスク・ハイリターン社会を作り出し、多彩なリスクを受容しながら多大の便益を享受する社会構造を作り出した。

■ハイリスク・ローリターン

■ローリスク・ハイリターン

・**リスク保障**；ハイリターンのままりリスクだけを低下させる試み。

人はリスクとリターンのみにて生きるにあらず；リスク対リターンは本書の中核となる観点であるが、局所最適化の罠に落ちないためには、それを越えた、あるいはそれと別の観点にも思いをはせてみるのがあってよい。

■ローリスク・ローリターン

■人はリスクとリターンのみにて生きるにあらず

リスク／リターンの観点は、今の日本社会ではかなりメジャーな観点ではあるが、そんなことには無縁の観点に従って生きている人も社会もたくさん存在する。

#### 1-4 危険情報活用力 ～地は力なり

■大学ハザードマップの悲惨

■まずは危険情報の収集が大事

**情報活用力**；情報の収集、編集、保持、運用の四つのフェーズがある。それぞれのフェーズごとに、危険情報活用力を高める方策を考える。

■危険情報の編集

■危険情報の保持と運用

危険情報に関する断片的な関連知識の高度化が有効に働く。

知識の高度化

高

↑ 評価；知識の価値や重要度を査定できる  
統合；知識の新しいネットワークを作り出すことができる  
分析；現実を知識によって新しい観点から捉えなおすことができる  
応用；知識を新しい状況で使える  
理解；ひとつの知識を別の知識と関連づけたりできる  
記憶；事実を覚えている

低

#### 1-5 危険予知 ～安全を先取りする

■安全を先取りする

■危険予知力を構成するもの

- ・**オフライン危険察知力**；事前に想定内の危険を指摘できる力
  - ・**オンライン危険察知力**；現在自分がいる状況の中で危険を発生する可能性を事前に察知する力。
- この力は**現場力**の一つである。

\*現場力に関して製造業の工場長227人へのアンケート結果(日経ビジネス 2004年3月8日号)  
「現場の力が落ちていると感じている」54. 2%

「技術の伝承や教育体制の不備で、働く人に十分な知識や経験が与えられていない」71. 7%

**危険回避力**として下記がある；

(オフライン危険察知)

- ・あらかじめ想定される危険の発生を抑える対策をとる
- ・危険情報を共有することで危険回避行動をとる

(オンライン危険察知)

- ・その発生を認識して周囲に報知する
- ・行為の中止、状況の進行停止も含めた危険の発生を抑える適切な緊急行動をとる

■危険予知力を支える基盤能力

- ①危険についての知識
- ②危険についての体験
- ③危険想像力
- ④状況認識力

いつもと同じなのか、どこかに危険な徴候がないかを、瞬時に見きわめる力である。

## 1-6 状況の見方 ～物事を多面的に見る力

### ■石頭

危険な状況は、いつも新奇さに満ちている。こうした状況では、状況の妥当な認識が大事である。ところが、人の状況認識は、意外とあやふやなところがある。

**認知的複雑性**という心理学の概念を使って、人の状況の見方の特徴の一端を探ってみる。

### ■物事や自分を多面的に見る

**認知的複雑性**の低い人；石頭、四角四面。物事を多面的に見る能力が劣っている。

**自己複雑性**；自分自身に向けられた認知的複雑さ。自己複雑性が高い人は、自分自身を多面的に見られるということであり、精神衛生面に有効である。

多面的に自分を見つめることができない人は、一つの失敗から「自分はだめな人間だ」のような一面的で単純な解釈しかしない傾向がある。自己複雑性の低い人は、こうした失敗による負の感情の経験が積もりやすく、悪循環化すると抑うつ状態になりやすい。

### ■認知的複雑性を高めるには

認知的複雑性は発達的に変化する。ある程度、経験量で決まる。相手が自分をどう見ているかを観察することが有効である。

**鏡映的自己**；人は他者という鏡を通して自分を理解してゆく。(クーリー Cooley；人間は自分の顔や姿を自分で直接見ることはできないが、鏡に映すことで、それを実現できる。同様に、自分の性格など、自分の自我にかかわる部分は、鏡としての他者を通じてはじめて知ることができるという。)

### ■認知的欲求

**認知的欲求**；物事の複雑さを求める欲求。

認知的欲求の高い人は、単純な課題よりも複雑な課題に興味を示し、課題が困難になるほど課題解決に向けるモチベーションが高まる傾向がある。

認知的欲求の個人差を測定する心理尺度が開発されている(神山貴弥・藤原武弘 1991「認知的欲求尺度に関する基礎的研究」『社会心理学研究』6、184-192)。

## 1-7 リスク・コミュニケーション ～共通基盤と阿吽の理解

### ■コミュニケーションと常識の関係

COMMUNITION→COMMON にすること→共通の、共有の、常識化→情報を伝達し、皆がその情報を共有することで常識(共通の知識)を作り上げてゆくこと。

### ■リスク・コミュニケーションとは

リスクに関する情報を伝達し、皆がその情報を共有することでリスクに関する常識(共通の知識)を作り上げてゆくこと。

・**リスク評価**；専門家が行うリスクに対する見積り(数値化)

・**リスク認知**；素人が行うリスクの見積り(主観的)

### ■リスク・コミュニケーションの歪み

リスク・メッセージやその周辺情報は、誰が誰にその情報を伝達するかで内容が大きく異なってくる。専門家と素人間。専門家と素人のリスク認知には大きな隔りがあることを念頭に置く必要がある。

### ■リスク・コミュニケーションでは共通基盤の構築が要

ここでは**共通基盤 (common ground)**とは、お互いが共有している知識のことである。

共通基盤が多いほど、必要とされる説明量が軽減する。

送り手と受け手の、両者の工夫と努力によって共通基盤が形成され、**常識 (共通の知識)**が構築される。

## 1-8 恐れ ～恐れが安全を保証する

### ■恐れが消費を動かす

### ■恐れの中の感情を分析する

恐れは不安と違って対象がはっきりしており、あらかじめそれなりに対処できる。

- ・本能的な恐れ；生命を脅かすものが身の回りに近づいたときに感じるもの。
- ・体験に由来する恐れ；過去に自分が体験した被害、被災体験がベースになっているもの。

### ■恐れを活用する

危険を恐れることによって、あらかじめ危険に備えることは大事である。

### ■無謀な人への対策

なし。

### ■リスクをおかすのも時と場所を選んで

事故の発生頻度に関するハインリッヒの法則；

重大災害（アクシデント） 1

軽度の災害（インシデント） 29

ヒヤリ・ハット体験 300

重大災害1回の裏には軽度の災害29回がありヒヤリハット体験が300回ある。

負安全行動の放任は、いずれ必ず取り返しのつかない事故につながってしまう。

### ■恐れにおびえない

恐れも過度になると、生活に支障をきたす。一人で恐れていると、恐れが恐れを呼んでしまう。可能な限り、安心・安全のためには、人とのつながりを保つことも大事である。

## 1-9 不安 ～行動をそれとなくガイドするもの

### ■安心の心理

・不安；「現実のなかに、自分をおとしめる事態の発生を予兆させるものをみつけたときに生ずる感情的な不安定状態のこと」。

未来を指向して生きる人間にとって、不安は、よりよい未来へたどりつくための水先案内でもある。

したがって、適度の不安は、人間を適切な行動に導く動因（drive）となる。

問題は、不安が過度に喚起されると、一種のパニック状態が発生して、妥当な判断や行為ができなくなることである。過度の不安が長期間にわたり継続すると、ストレス状態になる。むやみに動き回ったり（行動化）、身体機能の部分的な異常をきたしたり（身体化）、自我が崩壊することになる。こうなると、ストレス管理による不安の低減が必要になる。

不安の個人差を生み出すもの；

- ・特性不安（心配性）性格に根ざしたもの。
- ・状態不安 特定の状態に対して抱く不安。過去の個人的な体験と学習に依存している。

### ■不安と恐怖の違い

	不安	恐怖
強さ	弱い	強い
持続性	あり	なし
対象性	漠然	明確
対処	不明	明確

#### ■安全不安に対処する

安全不安への対処の決め手は、情報公開である。

- ・何が起こったのか、起こっているのか（状況認識支援）
- ・どうなるのか（予測支援）
- ・とりあえずどうすればよいのか（行動支援）

### 1-10 冒険者 ～危険を楽しむ

#### ■冒険者

危険を楽しむ人、危険に挑む人たちを冒険者と呼んでおく。

リスク心理学では**リスクテーカー (risk taker)** という。

#### ■冒険者にも二種類がある

- ・ポジティブな冒険者  
難度の高い技に挑む等の創造的挑戦。社会を明るくし、進歩させるのに役立っている。
- ・ネガティブな冒険者  
ルール違反者等の不安全行動。社会へ迷惑をかける。

#### ■危険を引き受ける難しさ

危険におびえてばかりいては臆病になり縮小人生をおくることになる。

いつも危険と格闘していると、今度はストレスに負けてしまう。

#### ■危険に備える

- ・**リスク認知**；どんなリスクがどれくらいの確率で存在するかを知ること。

#### ■領域分け

リスクの高い行動を認める領域と認めない領域を分けておき、リスクとの付き合い方を変える。

### 1-11 不審者 ～意外に難しい不審者発見

#### ■「不審な人を見かけたら110番」

- 不審人物と思わせるもの
- 110番を躊躇させるもの
- 予兆を見つける

### 1-12 無知 ～知らぬが仏

#### ■知らないために大災害

津波に対する無知による大災害（2004年12月26日スマトラ沖地震）。

**フラッシュバルブ記憶**；強い感情体験を伴った光景が写真のごとくありありと思い出せる記憶のこと。

#### ■知識を豊かにする

- ・**安全学**；村上陽一郎『安全学』『安全と安心の科学』、畑村洋太郎『失敗学のすすめ』

#### ■知識の運用力を高める

三つの方策；

①危険に際して、手足が動くようにすること。長期間の訓練により膨大な**暗黙の知識（手続き的知識）**を身に着け意識しなくても手足が動くようにすること。

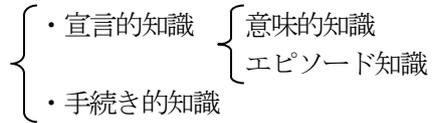
②**外化**による知識運用の支援

手順を文書や絵で見えるようにしておくことで、危険に際して何をどのようにすればよいかかわかる。

### ③知識の高度化（**宣言的知識**）

危険予知訓練等により高度化を図る。

#### 知識の分類



#### ■無知の自覚

**メタ認知力**；自分の認知についての認知である。自分が何を知っていて何を知らないかを知ること。

**内省・反省 (reflection)**。

## 第2部 安全保持の心の技法

安全で安心できる状態をできるだけ長く保持するための心の課題にかかわるキーワードを取り上げる。

### 2-1 ヒューマンエラー ～エラーを事故につなげないことこそ肝心

■計画－実行－評価サイクルとヒューマンエラー

Plan-Do-See (Check, Action)

- ・思い込みエラー (ミステイク) ; 計画段階で、誤った認識によって、誤った計画を立ててしまい、それを忠実に実行してしまうエラーである。
- ・うっかりミス (スリップ) ; 実行段階で起こる、計画とは異なる行為をしてしまうエラーである。エラーのほとんどは、うっかりミスである。
- ・確認ミス ; 実行したことが、計画どおりになっているかを確認する際のミスである。

■” To err is human”

人はエラーをするものだ。

■エラーに強い安全環境を作りこむ

- ・フールプルーフ ; 誤操作できない。
- ・フェイルセーフ ; 誤操作しても問題が発生しない/被害が拡大しない。
- ・インターロック ; 順番どおりにしないと動かない仕掛け。
- ・冗長化 ; 冗長度・遊びを設けることで安全を保つ仕掛け。

### 2-2 魔の一瞬 ～思わず悪魔の存在を信じてしまう瞬間

■魔の一瞬

なんらそうなる必然性がないのにそうになってしまう。

■二つのタイプの魔の一瞬

- ・因果連鎖型 ;  $A \rightarrow B \rightarrow C \rightarrow$  魔の一瞬
- ・複数要因の同時発生かつ収斂型 ;  $A / B / C \rightarrow$  魔の一瞬

■魔の一瞬は確率問題

確率が非常に低いのが、魔の一瞬の特徴である。

■自分は魔の一瞬にあわない

■魔の一瞬にあわないために

- ①その時その場に居ないようにすること。
- ②時折、魔の一瞬に遭遇するかもしれないと想像してみることに。
- ③国や社会といったマクロ的な視点で原因の除去、因果連鎖の確率を低下させる対策をすること。
- ④神仏頼みによる心理的安定感？

### 2-3 安全システム ～安全とエラーのいたちごっこ

■エラー防止の工夫

フールプルーフ、フェイルセーフ、インターロック、冗長化

■それでも人は過ちを犯す

安全と使いやすさはトレードオフの関係にある。

■社会を取り込んだ安全システム

「自殺防止に鏡有効」 ; 1984年8月26日付け朝日新聞によると、投身自殺者が相次いでいた北海道の大通駅南北線ホームに、全身の映る大鏡を設置したところ、投身事故ゼロが続いているとのこと。鏡を見ることで道徳観や倫理観が自覚され、自殺を踏みとどまるためだ。違反行為の背景には道徳観、倫理観からの逸脱がある。

## 2-4 手抜き ～まずは安全対策から手抜き解消

### ■安全対策は手抜きされやすい

企業のなかで、もっとも後回しにされるのが安全対策ではないだろうか。

今まで誰も真剣にはやらなかった。お金にならない。他にもやらない会社はたくさんある。

### ■社会的抑制と手抜き

・**社会的促進**；課題が簡単で単純な場合、一人で作業するよりも、何人かで一緒に作業したほうが、作業がはかどる。

・**社会的抑制**；課題が難しく不慣れな場合、皆で取り組むと一人当たりのパフォーマンスが落ちる。社会的抑制現象のなかには、集団に紛れることが原因で生じるものもある。一人だけで綱引きをやった場合の発揮力を100とした場合、2人では93、3人では85、8人では49まで低下する。これは、一人で引いたときよりもみんなで引いたときに手抜きがおこっていたことを示す。(The Ringelmann effect : Studies of group size and group performance)

### ■匿名状況と責任の分散

集団内メンバーの役割や責任が不明確で、各メンバーのかかわりがはっきりしないと、不正が起こっても、自分はその責任の一部にしかかかわっていないというように、責任を分散して考えるようになる。メンバー相互の匿名性が高いと、責任の分散はより起こりやすくなる。

### ■安全対策からはじめよう

組織全体の手抜き意識を抑制するには、まず安全対策からである。

安全対策を怠らない態度を会社が身につければ、まさかの事態に直面しても、適切な対処が自然にできるようになる。

## 2-5 チームマネジメント ～人と一緒にやるほうが安全？ それとも危険？

### ■チーム単位の分析の重要性

チーム間でのコミュニケーション、チーム内での人間関係など、チームに特有のさまざまな問題が、作業に影響を与える。これらの問題には人間が絡んでおり、これはヒューマンファクターである。ここにはチーム独特の心理的影響もあり、ここではそれを、チームファクターと呼ぶ。

### ■トラブルとチームファクター

チーム間ファクターとチーム内ファクター。

チーム間ファクターの中で最も慎重を要するのが「引継ぎ」の問題である。チームからチームへの情報の引継ぎ段階では、いかにして情報の断片化を防ぐかが重要なポイントとなる。

### ■人間関係が大事

チーム内ファクターで重視しなければならないのは、人間関係の問題である。特に過親密、過信頼、過保護のように「過」がつく人間関係と、不仲、不信頼、意思の不疎通のように「不」の特徴がつく人間関係は改善を要する。

日本社会では、前者のように密な人間関係の形成を求めるチーム風土が発生しやすい。それは日本人が、集団主義志向であることに由来する。過密な関係は、ウチとソトの意識を顕在化させる。これを心理学では**内集団意識**という。内集団意識は、チーム全体の**集団凝集性**を高める効果をもっている。しかし、過度の内集団意識は、チーム内の失敗を見過ごしたり、不正を大目に見たりという、内集団メンバーを**かばう意識**へ発展する可能性がある。これは**隠蔽体質**につながる。

## ■チームマネジメント

チームレベルでのヒューマンエラー防止の試み;航空会社のCRM(Crew Resource Management)、日本プラントメンテナンス協会のTPM(Total Productive Maintenance)があるが浸透していない。チームマネジメントはヒューマンエラーマネジメントも果たさなければならない。

## 2-6 組織風土 ～しない、させない雰囲気作り

### ■職場の色

職場にもさまざまな「色」がある。明るい、活気のある、張り詰めた等々。こうした職場の色のことを**組織風土(組織文化)**と言う。心理学では組織風土という言葉が好んで使われる傾向がある。企業・組織の健全性を知る上で、組織風土が重要視されるようになった。

特に組織の意思決定と組織風土の間には密接な関係がある。

### ■属人的組織風土

違反容認の雰囲気が職場に蔓延しやすい風土の特徴として**属人的組織風土**がある。

さまざまな意思決定が属人思考に基づいて行われる風土を指す。

**属人思考**とは、組織内の問題を把握し解決するにあたって、具体的な事柄の中身を検討するのではなく、誰がその事柄を提案したのか、誰がその事案を推進しているかなど、「人」に基づいて判断することである。属人的組織風土をもった組織では、意思決定の際に、属人思考が優先される。つまり、組織の中で力をもっている個人の意思、組織の中で影響力をもっている人的ネットワークの意思にそった決定が優先されてしまう。

### ■属人的組織風土の測定尺度；

- ・相手の体面を重んじて、会議やミーティングなどで反対意見が表明されないことがある。
- ・誰に頼まれたかによって、仕事の優先順位が決まることが多い。
- ・会議やミーティングでは、同じ案でも、誰が提案者かによってその案の通り方が異なることがある。
- ・仕事ぶりよりも好き嫌いで人が表記される傾向がある。
- ・トラブルが生じた場合、「原因が何か」よりも、「誰の責任か」を優先する雰囲気がある。

### ■トップが先頭を切って改善策を考える

## 2-7 ルール違反 ～エラーにやさしく、違反に厳しく

### ■交通事故の原因

事故に遭遇する典型的な二つの特徴；

- ・不注意によるもの；前方不注意、安全不確認
- ・ルール違反によるもの；違反を原因とする事故は、不注意によるものよりも大事故につながりやすい。

### ■組織事故と違反

違反行為が、組織的な事件・事故の引き金になっている場合では、発生した事故の規模が桁違いに大きい。

### ■違反の実態

- ・職場の電話を私的な用事で使ったことがある(63%)。
- ・職務中に職場を離れて私的な用事を済ませたことがある(54%)。
- ・職場で行われていた法律違反を、改善せず放っておいたことがある(10%)。
- ・職場で起こった事故を監督官庁に届けなかったことがある(5.8%)

### ■エラーと違反

エラーは不可避免的な性質をもっているのに対して、違反は意図的に抑制できるはずのものである。エラーにやさしく、違反には厳しくすべきだというのは、こうした理由による。

## 2-8 誇り ～仕事への誇りが事故を防ぐ

### ■モラルはどこへ

仕事に対する誇りがあれば、自分の仕事を大事にし、また自分の仕事に対する社会的価値付けも適切に行われるのではないだろうか。

### ■職業にまつわるステレオタイプ

誇りは、仕事に対して個人がもつある種の態度である。

仕事に対するイメージ；

- ・性役割 (sex role) ; 男性・女性性
- ・職業威信 (occupational prestige) の高低

職業に対するイメージは、**ステレオタイプ**的であることが多い。

**ステレオタイプ (stereotype)** ; 多くの人々が共通にもっている「紋切り型」のイメージである。私たちは「〇〇」という職業だから「△△」な人に違いないという判断をすることがある。これがステレオタイプに基づいた判断であり、我々はステレオタイプの影響を大いに受けている。

### ■社会からの各付けと個人による各付け

職業威信は社会的に格付けされたものであり、一方誇りは、個人が主観的に感じ取っている職業威信と言える。職業威信と誇りは緩やかに相関するが、しかし重なり合うわけではない。

誇りは、職業威信よりも各人の仕事に対する取組みに強い影響を及ぼす。誇りは事故の発生のしにくさと結びついている。

## 2-9 自信過剰 ～人間この自己中心的なもの

**bias** バイアス (心の傾向、性癖、先入観、偏見)

### ■逃げ遅れの心理

**正常化バイアス** ; 根拠のないまだ大丈夫との思い込みが非難行動を遅らせる。

### ■認知バイアス

妥当な状況認識ができないことを**認知バイアス**という。異常事態を正常の範囲内であると解釈してしまう**正常化バイアス**もその一つである。

**比較楽観主義バイアス** ; 望ましいことは他人より自分が高い確率で経験するが、望ましくないことは自分よりも他人が高い確率で経験する判断する思い込み。**リスク判断**に悪影響を及ぼす。

**コントロール幻想 (illusion of control)** ; ある事象に自分が及ぼすことのできる影響力を高く見積もること。例えば自分は他人より車の運転が上手だとの思い込み。これも**リスク判断**を甘くする。

### ■自己中心的な認識が原因

先述した代表的な認知バイアスは、いずれも、自分に都合の良いように物事を解釈しようとする傾向をもつ。

こうした認識の歪は、リスクに関連するものだけでなく、かなり多くの場面で見られる。心理学のなかでセルフサービングバイアス、ポジティブ幻想、楽観主義、ポジティブ思考などと言われているものの大部分は「自分に都合よく解釈する」という認識の歪の結果生じている。

・**セルフサービングバイアス** ; 課題遂行の結果を、自分にとって好ましい意味をもつように、解釈・説明する傾向。

・**ポジティブ幻想** ; 精神的に健康な者や自尊心の高い者は、①過度に自己を肯定的に評価し、②自分のコントロール力を過大評価し、③非現実的な楽観主義傾向をもつとされる。

### ■自己理解が認知バイアスの影響を抑える

## 2-10 指差呼称 ～指先と口先で安全の確認

- 指差呼称
- 確認を確実に
- 指差呼称は、ダブルチェックである
- 注意を焦点化し行為を意識化する
- 記憶する

現実モニタリングの混乱；意識的な努力なしにする行為は、現実モニタリングが適切になされないために記憶に残らないことが起きる。

- 行動を調整し情報を共有する
- 指差呼称の形骸化

## 2-11 監視 ～監視していれば安心？

- 監視カメラ花盛り
- 監視の心理学

心理学では、監視業務を**ビジランス (vigilance)** と呼んでいる。

ビジランス業務に従事している人の心理的特徴；

- ①ほとんどいつも異常なし
- ②それでも、一定程度の注意を絶えず注いでいなければならない (**持続的注意課題**)  
人の注意継続限度は30分程度である。
- ③**虚報 (false alarm)** も発生する
- ④間接ビジランスでは手がかりが貧弱

- 監視されるのはいや

## 2-12 過剰安全 ～安全にコストをかけすぎると

- 危険から隔離する
- 安全にかかるコスト
- 安全のコスト・パフォーマンス
- 安全が過剰

## 2-13 専門家と一般人 ～理性的で冷たい専門家、リスクに過敏な一般人

- 専門家と一般人のせめぎあい
- 専門家と一般人のリスク認知
- 専門家と一般人のリスク認知が違うわけ
- リスク認知の溝を埋めるには

## 2-14 安全研修 ～研修は万全ではない

- 安全研修のさまざま
- 研修と現場
- 仕事をしながら安全を学ぶ
- OJTでは何を誰が教えるか  
メンター (**mentor** 教師役)；業務メンターとマインドメンター (楽天株で実施)

## 2-15 安全プロ ～安全・安心のプロが必要な時代になった

### ■安全プロの育成が始まる

- ・長岡技術科学大学

### ■安全のプロが身につけるべき知識

- ・数学・統計学      ・設計学      ・人間工学、安全工学
- ・社会学、政治学、国際関係学、法学、平和学、歴史学
- ・心理学、多元文化論、コミュニケーション論
- ・哲学、応用倫理学

### ■安全プロの育成

### ■事例分析が鍵

### ■しかし、ケースメソッドは難しい

### 第3部 危険対処の心の技法

犯罪、災害、事故に直面したときの対処にかかわるキーワードをとりあげる。

#### 3-1 集団愚考 ～みんなで誤る

■目立つ、組織の不祥事

■**集団極化現象**とリスクシフト

・**集団極化現象 (group polarization)** ; 一人で何かを決めるよりも、みんなで決めるほうが極端な決定を導きやすいという現象。極端な決定には二つの方向がある。

**リスクシフト (risky shift)** ; 極端にリスクが高い選択肢を選ぶこと。

**コーシャスシフト (cautious shift)** ; 極端にリスクが低い安全な選択肢を選ぶこと。

集団極化現象が発生する理由 ;

①集団で決定することによる責任の分散

②集団討議のなかで知識の共有化が行われ、あたかも不確かさが減少したかのように感じられる

③危険を恐れず前進することが社会的に高く評価されやすい

④リーダーによる主張的意見の表明に引きずられる

■**集団止考**がまねく**集団愚考**

・**集団愚考 (group think)** ; 集団で物事を決定するとき、決定内容が極端な方向にシフトするだけでなく、信じられないようなおろかな決定が下されてしまうことがある。

集団愚考は凝集性が高い集団で発生しやすい。反対意見の言えない集団。

リーダーにおける注意点 ;

①中立を保ち、自分の主観的な意見を述べないこと。

②疑問や異論が積極的に言える雰囲気作りに配慮すること。

③集団内の大勢意見にあえて挑戦する役割のメンバーを入れておくこと。組織内に逸脱者の存在を認めることは、十分な社会的意味がある。こうした逸脱者を**悪魔の代弁者**と呼ぶ。

#### 3-2 意思決定 ～インターネットは意思決定の姿を変えるか？

■反対しないことは賛成？

■合議の信念

■同調圧力はネット上では消失する？

■インターネットによる意思決定の利点

#### 3-3 リーダーシップ ～みんながリーダーになる時代

■リーダーブーム

■安全管理の面から見たリーダー

**PM理論** ; リーダに求められる資質についての理論のなかで最も有名な理論の一つ

P機能 (目標達成機能 Performance) とM機能 (集団維持機能 Maintenance) のに側面に分類する。

		P機能	
		弱	強
M機能	強	M型	PM型
	弱	p m型	P型

PM型が最も優れたリーダーである。

#### ■リーダーの選び方

**集団主義**の影響。日本人は「皆でやること」「皆が同じ考えになること」を重要視する傾向がある。平均的な考え方もつリーダーを選ぶことが慣例化した組織は、体質が硬直化し、新しい視点を取り入れることが難しい。

### 3-4 熟慮と衝動 ～沈着冷静の本質

#### ■トラブルへの対応のタイプ

ある判断をするときの二つのタイプ；

①熟慮タイプ；より多くの情報を収集した上で、じっくりと考えて結論を出すタイプ。

②衝動タイプ；ある程度の情報で早急に結論を下すタイプ。

#### ■認知的熟慮タイプ・認知的衝動タイプの特徴

・認知的衝動タイプの人は誤りをおかすことが多い。トラブルの現場では、衝動タイプは要注意である。

・認知的熟慮タイプは試行錯誤が要求される職場では、最適な人材と言えるが、いつまでも行動に移さないという欠点はある。

#### ■急がば回れ

冷静な対処が最適な解を見つけ出すチャンスを与える。「急がば回れ」を意識すること。

#### ■あなたはどちらのタイプに近い？

### 3-5 自己意識 ～鏡を見ることと道徳心の関係

#### ■鏡を見るということ

日常的に鏡を見る機会をもつということは、精神的健康に良い。鏡は自分を意識する機会を与えてくれる。

#### ■自分自身に注目する

自分の内面に注意が向いていると（**自覚状態**）、その状況でもっとも関連性が高く、かつ重要な自己の側面について考えるようになるといわれている（社会心理学）。

自覚状態を作ることは、自分自身の内的状態をモニターすることにつながる。

#### ■違反防止ツールに応用

自覚状態を経験していれば、不正・違反行為の実行に移りづらくなる。

#### ■自覚状態の作り方

・**自己意識特性**；自分に注意を向けやすい人と、向けにくい人があり個人差があること。

自己意識特性の二つのタイプ；

①**私的**自己意識；自分の感情や態度などの側面に注意を向けやすいタイプ。

②**公的**自己意識；他者から見られている自分を意識しやすいタイプ。

適度な自覚症状は有効だが、過度な自覚症状は精神衛生上好ましくない。仕事で大きな失敗を経験したとき、自覚状態のまましていると、失敗しやすい自分の側面ばかりに注意が向いてしまい、うつ病の原因になりかねない。

### 3-6 群集心理 ～危険を加速するもの

■みんなとは幾人を指すのか

3人；6割、15人；9割。

■緊急時の集合場所の特徴

見知らぬ者どうしが、ある近接した場所で共通の関心を抱くとき、その一群のことを**群集**と言い、その群集にあらわれる心理状態を**群集心理**（または**集団心理**）と言う。また、この群集がある共通の心理状態で行う行動のことを**集合行動**と言う。

群集がある一つの方向に向かって一斉に行動を起こした場合。集団はコントロール不能で危険な状態になってゆく。パニック状態である。

**bias** バイアス（心の傾向、性癖、先入観、偏見）

・正常化バイアス；「自分だけは大丈夫」という根拠のない思い込み。

・多数派同調バイアス；他の人も冷静なので、自分だけがあわてる必要はないと、他人と歩調を合わせようとする。

■パニックより怖いもの

緊急事態の認知が遅れること。

■緊急事態を乗り越えるヒント

緊急事態発見のためには、異常な事態を訴えることを躊躇してはいけない。

### 3-7 状況認識 ～何が起きているかを知る

■緊急事態の特徴

①はじめて遭遇すること。普段とは違った状況認識や行動をすることになる。

②時間的切迫

③周囲の状況の中でそこだけが際立っていること。

④注目、注視

■はじめての状況に遭遇すると

緊急事態には、時間的切迫があり、やらなければならない目標があり、周囲からの注視もある。そうした制約の中で、妥当な状況認識をするのはかなり難しい。

■顕著なものに騙される

緊急事態には顕著なものがある。それが、状況認識を誤らせる。注意をひきつける顕著な手がかりだけに基ついた判断をしてしまいがちなのである。

緊急事態では、判断すべき情報が多く、しかも、あいまいである。

■思い込みエラーが怖い

我々の状況認識；認識の中核になる情報と、それを取り巻く周辺の情報とが一体になって行われる（ゲシュタルト的な認識）。

それが、妥当的な認識へと導く。

■緊急事態での状況認識を妥当なものにするために

①あわてない；動作のまえの一呼吸。行為を口に出して言葉にしてみる。

②大局的、多角的に考える

情報的に自閉しないこと。事態を鳥かん図的に眺めてみる。一步引いて観察してみる。観点を変えてみる。

③思いを口に出して周囲と情報交流を活発にする。

思い込みは頭の中で起きる。それをできるだけ口に出すことによって、周囲からのチェックを受けられるようにする。不適切な思い込みを自分で正すのは無理である。自問自答による自己チェックも期待できる。

④いろいろの人の意見に耳を傾ける

「緊急事態で役立つのは普段は役にたたない人」という冗談がある。事態に巻き込まれていないフレッシュ・アイをもった人の意見を聞けという忠告である。思い込みエラーを防ぐには、周囲から新鮮な目で見えることを素直に言ってもらえる環境が必要なのである。

### 3-8 模擬訓練 ～危険を擬似的に体験することから学ぶ

- 危険に遭遇することはほとんどない
- 危険を擬似体験する
- 危険対処の模擬訓練をする
- まずは、知識を自分のものに
- 危険への対処の訓練

### 3-9 目撃 ～自信のある誤った目撃に要注意

- 目撃情報が決め手
- 目撃の特徴
  - ・直接目撃；当事者による目撃
  - ・間接目撃；周辺者による目撃

人の想起能力は思いのほか脆弱なので、本人は真実を述べているつもりでも、そこにはさまざまな歪曲が忍び込んでくるので、扱いがなかなか難しい。

・後づけ想起；事の流の一部始終を見聞きしていることはまれで、事が起こった後から、そう言えば、こんなことがあった、と言う証言になる。これには、想起に特有の歪曲、編集のあることが知られている。

- ①調和的編集 現在の自分の考えや感情と調和するように編集する
- ②変化編集 自分が変化した方向にふさわしいように思い出す
- ③後知恵編集 結果がわかった現在にふさわしいように想起する
- ④利己的編集 自分の都合のいいように思い出す
- ⑤ステレオタイプ編集 世間一般の考えに合わせて思い出す

したがって、断片的ではあるが、その出来事にとって意味があると、その人が解釈した「編集された」情報ばかりが出てくることになる。

#### ■目撃証言

目撃証言は、その信憑性に疑問符がつく。しかも、やっかいなのは、証言者自信は、一定の確信度をもって、それを真実だと思い込んでいるところにある。

証言の利用に際しての留意点；

- ①同一証人から何回か繰り返し証言を求め、その一貫性をチェックすること。
- ②複数の証言者を求めること。
- ③さまざまな物的証拠と照合することで、真実に近づく努力をすること。

### 3-10 援助 ～「助け助けられ」は当然なのだが

#### ■都会の不思議

・傍観者効果；衆人のいるところで突然倒れても誰も助けてくれなかった。他者の存在が、自分が助けなければという素直な援助行為を抑制してしまった。

#### ■それでも困っている人を助けたい

・愛他的行動；困っている人を見たら、素直に返報なしに助けてあげたいという気持ち。傍観者効果は、衆人環視の社会的な場面での緊急事態であるがゆえの限定的な効果と考えたい。

#### ■援助を素直に受ける

援助を受けるのはなんら恥ずかしいことではない。とりわけ、防犯、防災、事故対応の場では、それは当然の権利と言っても良い。何をおいても、援助してほしいことをしっかりと表現することが重要である。必要な援助は素直に受けることである。

#### ■援助行動を良質なものにする

援助する側には同情心に加えて状況認識力も必要である。無用な援助は迷惑となる。

### 3-11 加害 ～「誰もが加害者に」の社会

#### ■誰もが加害者に

誰もが被害者にも加害者にもなる可能性が高まるのが、高リスク社会なのである。

#### ■加害の心理

害を与える三つのケース；

①無意図的加害；加害の意図がなかったのに、結果として害を与えてしまった。だからと言って罪に問われない訳ではない。業務上過失として罪を問われる。

②無知的加害；知らなかったために害を与えてしまったケース。知っていれば防げた加害である。これも場合によっては、業務上過失の罪を問われる。

③意図的加害；ほとんどの犯罪がこれである。

#### ■そうするつもりがなかったのに

#### ■知らなかった

### 3-12 警報 ～鳴っても信じないのはなぜ？

#### ■狼が来た！

#### ■警報を発する勇氣

#### ■警報は多彩かつ賑やかに

#### ■予告警報

### 3-13 絵表示 ～とっさのときの命綱

#### ■絵表示花盛り

##### ・絵表示 (icon)

良い絵表示の条件；視認性（良く見える）、誘目性（目を引く）、審美性（美しい）、理解容易性（分かりやすい）。

#### ■絵表示のわかりやすさ

##### ①内容の充足性

危険表示の場合の内容の充足性とは、「What 危険、警告、注意」と「Why 感電、転倒、巻き込まれ」と「How to 近づくな、乗るな」の三つが描かれているか。

##### ②適度の具体性

具象と抽象の間にある、適度の具体性のある表示だと分かりやすい。

##### ③同型性

空間的な位置関係および大きさは実物と同様な関係で描かれなければならない。

#### ■緊急時の絵表示の役割

緊急時には人の情報処理機能が低下する。良い絵文字は緊急時に果たす役割が大きい。

## 第4部 安全・安心回復の心の技法

犯罪、災害、事故に遭遇した時の最終段階で発生する心の諸問題にかかわるキーワードをとりあげる。

### 4-1 後知恵バイアス ～後からなら何でも言える

bias バイアス（心の傾向、性癖、先入観、偏見）

#### ■後知恵はいつも正しい

何か事が起こってから、その原因に言及することを後知恵という。それにバイアスが付くのは、後知恵には誤りが多い、あるいは真偽不明のことが多いからである。「そうは言うけど本当？」

#### ■事故の原因分析

事故分析は、事が起こってから時間を逆にさかのぼってその原因を探るので、**逆問題**といわれる。逆問題なので、そこで展開する推論は後知恵となる。通常の後知恵と違って、事故の場合は証拠や証言が現場に残されることが多い。これが、後知恵バイアスを防ぐのに役立つ。単純に人為ミスで片付けてはいけない。

#### ■犯罪者の動機分析

#### ■後知恵バイアスを克服する

検証マインドを忘れないこと。事実や証拠による検証がなされるまで、事の真実を納得しないことである。これが、科学的思考である。

### 4-2 安心カウンセリング ～被害者も加害者もケアが必要

#### ■心のケア

被害者も加害者も、心に傷を負う。両方に癒しと回復が必要なのである。

#### ■カウンセリングとは

言葉によるコミュニケーションだけで、クライアントの心の回復を支援する。

カウンセリングのねらい；①自分自身で自分の心の傷（悩み）を知ることができるようにすること。

②クライアントが自分で自分の心がコントロールできるように支援すること。

心のコントロール不全は、とりわけ感情の領域では誰にでも頻繁に起こる。それだけに、その自己コントロールの方策を誰もがそれなりに体験的に身に着けていて、危機的な状況にならないようにしている。クライアントは、その自己統制力を一時的に喪失して、感情に流され日常生活に支障をきたしている。

#### ■被害者の心のケア

傾聴すること。カタルシス効果。非指示療法と指示的カウンセリング。

#### ■加害者の心のケア

謝罪の気持ちがある加害者に対して。

・**認知行動療法**；カウンセラーとの対話を通して、自分の考え方や行動のおかしさに気づくようにさせ、行動の改善につなげさせようとするもの。

#### 4-3 PTSD ～後々まで心を悩ますもの

- PTSDは今や流行語
- ・ **Post-traumatic stress disorder** 心理的外傷後遺症。
- 心理的外傷とは
- ・ **トラウマ (心理的外傷)**
- PTSDのケア
- トラウマの想起を押さえ込む
- 周囲の力を活かす

#### 4-4 隠蔽 ～隠せるものなら隠したい

- ひき逃げが増加
  - 隠蔽のさまざま
- ミスによって、隠蔽のありさまも変わってくる。
- 気持ち動転時に、人はどうするか
  - 第三次評価がありそう

#### 4-5 集団主義 ～報告する文化をエンジニアリングする

- 相談

**集団主義**； 集団の利益優先

**個人主義**； 個人の利益優先

- 閉じた文化

集団主義や安心志向は、日本社会および会社組織の閉鎖性をあらわしている。

- 報告する文化のエンジニアリング

集団における目に見えないきわめて強い圧力の存在。逸脱行為の封じ込め。信頼の喪失や報復等の制裁。しかし閉鎖的な組織文化が、組織にメリットをもらえず時代でなくなっている。

閉鎖的で隠蔽体質の組織を、開放的な組織に変えるには；

①自分たちが集団主義的文化に染まっているという自覚が要る。集団主義的でない文化に属する組織の体質に学ぶ。

②いかに情報を引き出すか。報告する文化・システムの整備。

#### 4-6 責任追及 ～辞めればすむ!?

- 引責辞任
- 責任の所在の認知
- 責任追及の功罪

#### 4-7 謝罪 ～何より謝ることが先決

- 誤る
- 「誤ろう」しかし
- 反省心が謝罪の源泉
- 謝罪と補償は別

#### 4-8 風評被害 ～風評がもたらす莫大な損失

- 風評被害の規模
- 風評伝達のメカニズム
- メディアの影響

## 心理学用語関連索引

### あ

- **暗黙の知識（手続的知識）**
- **悪魔の代弁者**；集団内の大勢意見にあえて挑戦する人。組織内に逸脱者の存在を認めることは、十分な社会的意味がある。こうした逸脱者を悪魔の代弁者と呼ぶ。
- **後づけ想起**；事の流の一部始終を見聞きしていることはまれで、事が起こった後から、そう言えば、こんなことがあった、と言う証言になる。これには、想起に特有の歪曲、編集のあることが知られている。
  - ①調和的編集 現在の自分の考えや感情と調和するように編集する
  - ②変化編集 自分が変化した方向にふさわしいように思い出す
  - ③後知恵編集 結果がわかった現在にふさわしいように想起する
  - ④利己的編集 自分の都合のいいように思い出す
  - ⑤ステレオタイプ編集 世間一般の考えに合わせて思い出すしたがって、断片的ではあるが、その出来事にとって意味があると、その人が解釈した「編集された」情報ばかりが出てくることになる。  
後知恵はいつも正しい；何か事が起こってから、その原因に言及することを後知恵という。それにバイアスが付くのは、後知恵には誤りが多い、あるいは真偽不明のことが多いからである。「そうは言うけど本当？」
- **愛他的行動**；困っている人を見たら、素直に返報なしに助けてあげたいという気持ち。傍観者効果は、衆人環視の社会的な場面での緊急事態であるがゆえの限定的な効果と考えたい。

### お

- **オフライン危険察知力**；事前に想定内の危険を指摘できる力
- **オンライン危険察知力**；現在自分がいる状況の中で危険を発生する可能性を事前に察知する力。この力は**現場力**の一つである。

### き

- **鏡映的自己**；人は他者という鏡を通して自分を理解してゆく。(クーリー Cooley；人間は自分の顔や姿を自分で直接見ることはできないが、鏡に映すことで、それを実現できる。同様に、自分の性格など、自分の自我にかかわる部分は、鏡としての他者を通じてはじめて知ることができるという。)

### く

- **群集心理（または集団心理）**；見知らぬ者どうしが、ある近接した場所で共通の関心を抱くとき、その一群のことを群集と言い、その群集にあらわれる心理状態を群集心理（または集団心理）と言う。

### こ

- **コントロール幻想 (illusion of control)**；ある事象に自分が及ぼすことのできる影響力を高く見積もること。例えば自分は他人より車の運転が上手だとの思い込み。
- **コーシャスシフト (cautious shift)**；極端にリスクが低い安全な選択肢を選ぶこと。

し

- ・ **自己複雑性**；自分自身に向けられた認知的複雑さ。自己複雑性が高い人は、自分自身を多面的に見られるということであり、精神衛生面に有効である。
- ・ **社会的促進**；課題が簡単で単純な場合、一人で作業するよりも、何人かで一緒に作業したほうが、作業がはかどる。
- ・ **社会的抑制**；課題が難しく不慣れな場合、皆で取り組むと一人当たりのパフォーマンスが落ちる。
- ・ **持続的注意課題**；ある対象に対して一定程度の注意を絶えず注いでいなければならないこと。
- ・ **集団極化現象 (group polarization)**；一人で何かを決めるよりも、みんなで決めるほうが極端な決定を導きやすいという現象。極端な決定には二つの方向がある。**リスクシフト (risky shift)**；極端にリスクが高い選択肢を選ぶこと。**コーシャスシフト (cautious shift)**；極端にリスクが低い安全な選択肢を選ぶこと。
- ・ **集団愚考 (group think)**；集団で物事を決定するとき、決定内容が極端な方向にシフトするだけでなく、信じられないようなおろかな決定が下されてしまうことがある。集団愚考は凝集性が高い集団で発生しやすい。反対意見の言えない集団。
- ・ **自覚状態**；自分の内面に注意が向いていること。
- ・ **自己意識特性**；自分に注意を向けやすい人と、向けにくい人があり個人差があること。自己意識特性の二つのタイプ；①私的自己意識；自分の感情や態度などの側面に注意を向けやすいタイプ。②公的自己意識；他者から見られている自分を意識しやすいタイプ。
- ・ **集合行動**；群集がある共通の心理状態で行う行動のことを**集合行動**と言う。

す

- ・ **ステレオタイプ (stereotype)**；多くの人が共通にもっている「紋切り型」のイメージである。
- ・ **正常化バイアス**；根拠のない、まだ大丈夫との思い込み。

せ

- ・ **セルフサービングバイアス**；課題遂行の結果を、自分にとって好ましい意味をもつように、解釈・説明する傾向。
- ・ **正常化バイアス**；「自分だけは大丈夫」という根拠のない思い込み。

そ

- ・ **組織風土 (組織文化)**；職場にもさまざまな「色」がある。明るい、活気のある、張り詰めた等々。こうした職場の色のことを組織風土 (組織文化) と言う。
- ・ **属人的組織風土**；さまざまな意思決定が属人思考に基づいて行われる風土を指す。

た

- ・ **多数派同調バイアス**；他の人も冷静なので、自分だけがあわてる必要はないと、他人と歩調を合わせようとする事。

ち

- ・知識の分類
- ・宣言的知識 { 意味的知識  
エピソード知識
- ・手続き的知識

と

- ・特性不安；心配性) 性格に根ざしたもの。
- ・状態不安；特定の状態に対して抱く不安。過去の個人的な体験と学習に依存している。
- ・トラウマ；心理的外傷

な

- ・内集団意識；過密な人間関係は、ウチとソトの意識を顕在化させる。

に

- ・認知的複雑性の低い人；石頭、四角四面。物事を多面的に見る能力が劣っている。
- ・認知的欲求；物事の複雑さを求める欲求。
- ・認知行動療法；カウンセラーとの対話を通して、自分の考え方や行動のおかしさに気づくようにさせ、行動の改善につなげさせようとするもの。

は

- ・ハインリッヒの法則；  
重大災害（アクシデント） 1、軽度の災害（インシデント） 29、ヒヤリ・ハット体験 300  
重大災害 1回の裏には軽度の災害 29回がありヒヤリハット体験が 300回ある。  
負安全行動の放任は、いずれ必ず取り返しのでない事故につながってしまう。
- ・バイアス (bias)；心の傾向、性癖、先入観、偏見。  
正常化バイアス（「自分だけは大丈夫」という根拠のない思い込み。）および多数派同調バイアス（他の人も冷静なので、自分だけがあわてる必要はないと、他人と歩調を合わせようとする。）がある。

ひ

- ・比較楽観主義バイアス；望ましいことは他人より自分が高い確率で経験するが、望ましくないことは自分よりも他人が高い確率で経験する判断する思い込み。
- ・ビジランス (vigilance)；監視業務もこと。
- ・PM理論；リーダに求められる資質についての理論のなかで最も有名な理論の一つ  
P機能（目標達成機能 Performance）とM機能（集団維持機能 Maintenance）の二側面に分類する。
- ・PTSD；Post-traumatic stress disorder 心理的外傷後遺症。

ふ

- ・不安；「現実のなかに、自分をおとしめる事態の発生を予兆させるものをみつけたときに生ずる感情的な不安定状態のこと」。

- ・フラッシュバルブ記憶；強い感情体験を伴った光景が写真のごとくありありと思い出せる記憶のこと。

#### ほ

- ・ポジティブ幻想；精神的に健康な者や自尊心の高い者は、①過度に自己を肯定的に評価し、②自分のコントロール力を過大評価し、③非現実的な楽観主義傾向をもつとされる。
- ・傍観者効果；衆人のいるところで突然倒れても誰も助けてくれなかった。他者の存在が、自分が助けなければという素直な援助行為を抑制してしまった。

#### め

メタ認知力；自分の認知についての認知である。自分が何を知っていて何を知らないかを知ること。

#### も

- ・目撃；直接目撃（当事者による目撃）と間接目撃（周辺者による目撃）がある。

#### り

- ・リスク (**risk**)；「生命の安全や健康、資産や環境に、危険や傷害など望ましくない事象を発生させる確率、ないし期待損失」である（日本リスク研究学会）  
リスクは、危険の発生確率と損失の大きさの積の期待値（平均値）として定義される。
- ・リスク保障；ハイリターンのままリスクだけを低下させる試み。
- ・リスク評価；専門家が行うリスクに対する見積り（数値化）
- ・リスク認知；どんなリスクがどれくらいの確率で存在するかを知ること。
- ・リスクテーカー (**risk taker**)；危険を楽しむ人、危険に挑む人たちをリスク心理学ではリスクテーカー (**risk taker**) という。
- ・リスクシフト (**risky shift**)；極端にリスクが高い選択肢を選ぶこと。