

---

# 効果的なリスク・コミュニケーションと学習のプロセス

清水 絹代\*

## 1. はじめに

本稿において筆者は、リスク・コミュニケーション<sup>1)</sup>のプロセスを学習のプロセスとして捉えている。ここでいう「学習」(learning)の定義は林(1978)による「学ぶとは何かが変わること」という定義に従う。

リスク・コミュニケーションにおいては、専門家と一般の人達の間で、もしくはそれぞれの間で、専門家が持つ理論や分析に基づく情報、そして一般の人達が日常生活で得た情報や知見をコミュニケーションすることが中心となる。

リスク・コミュニケーションをした後は、得た情報を元にリスク状況が現実化しないよう、全ての関係者が何らかの行動を起こす必要がある。関係当事者間で日常生活に関するリスク情報をコミュニケーションしたのであれば、その情報に基づいてリスク状況が現実化しないようにする。

リスクの専門家と一般の人達が、何らかのリスクに関する状況情報をコミュニケーションしたのであれば、専門家もリスクに関する情報のプレゼンテーションの仕方や情報の信憑性を再確認することが必要であろう。いずれにせよ、それぞれが何かを変える必要がある。このことから、本稿では、林(1978)の定義に従うのである。

リスク・コミュニケーションを学習のプロセスとして捉えた場合、学習者個々人の知覚に基づく現実構築の差異に配慮する必要がある。これまでに、個人の学習方法が異なるということは識者等によって明らかにされてきた(Elbow, 1973, Belenky, et. al., 1986, Kolb, 1984)。しかしながら、それらは知覚の差異と学習方法の関係を十分に明らかにしたものではなかった。学習内容と知覚方法には密接な関係があり、それぞれに学習内容に適した知覚方法がある。それを全く無視した学習は効果の上で疑問がある(林・清水, 2000)。

そこで、効果的なリスク・コミュニケーションを考える場合に、それに関する個々人の知覚特

---

1) National Research Council(1989)によるリスク・コミュニケーションの定義は「個人、グループ、機関において、情報や意見が交換される相互作用のプロセス」となっている。リスク・コミュニケーションは、具体的には1) 高度な科学技術、2) 環境、3) 消費生活用製品 (consumer products)、4) 健康・医療問題、5) 災害時に関する領域を対象としている(吉川, 1999, p. 30)。

性に基づく現実構築やコミュニケーション・スタイルに関する考察が必要となる。本稿ではまず、林（1994、1995、1996、1997、1998、1999）及び林・清水（2000）で論じられているアナログ、デジタルのモデルを用いて、リスク・コミュニケーションに関する関係当事者達の現実構築の差異を考える。具体的には「リスク」という語が意味するもの、アナログ、デジタルによるリスクの知覚方法の差異、それらに配慮した効果的なリスク・コミュニケーションとしての学習プロセスに言及する。

## 2. アナログとデジタル

林・清水（2000）によるアナログ・デジタルの基本定義においては、「デジタルを定義とカテゴリー化を出発点とした分析と論理への性向と理解し、アナログを、フィーリングと直観（feel）を出発点とした感性と情緒への性向と理解しよう」とある<sup>2)</sup>。

アナログとデジタルをこのように理解した場合、それらが知覚レベル、コミュニケーション・レベル、情報・知識レベル、社会・経営システムのレベルでどのように異なってくるか、ここで言及する。

なお、林（1994、1999）によれば、単純化すればアナログ主導型は、アジア、中東、アフリカ、ラテンアメリカの諸文化に見られ、デジタル主導型は、欧米の諸文化に見られる。そして、林の心理テストの結果では、その性向（propensity）において、日本人10人のうち約7人はアナログ主導型、2人強がバランス型、1人弱がデジタル主導型となっている（林・清水、2000）。

### 2.1. 知覚のレベルにおけるアナログとデジタル

林（1999）によるデジタル知覚の説明は、「注目の焦点となる対象（figure, 図）とそれを取り囲んで広がる背景（ground, 地）の間に境界線を引いて不連続化して認識し、還元主義的な分析を通じて範疇化（categorize）し、分類して現実を認識把握する」となっている。

デジタル知覚においては、対象とそれを取り囲んで広がる背景の間に境界線を引くことで、対象の範囲を明確にし、さらにその対象を客観的な視点から分析することが可能である。そのため、デジタル知覚に依存した現実構築について言語を用いて説明することに適している（清水、2000 a,b）。

デジタル知覚に依存して学習を行う者にとっては、デジタル知覚によって構築されている学習内容は、知覚と学習内容が適合しているため、自身の知覚を効果的に活用することができる。また、自身の現実構築について言語を用いて説明することにも適しているため、十分に理解で

---

2) 林（1996、1999）によれば、100%アナログ指向、デジタル指向ということではなく、割合の差はあるにせよ、アナログ、デジタル両方の要素を各人は持っている、との説明がある。

きない場合は、質問して理解を深めるということにも困難はないだろう。

他方、林（1999）によるアナログ知覚の説明は、「注目した対象を中心として連続的で無限に広がる全体像に対する直接体験を通して直観的、感性的（sensing）に全体像を認識把握する事を重視する。自己と環境、図と地との間に境界線を引かないので図は常に地の一部である。事象に関しても対象の場合と類似の事がいえる」となっている。

アナログ知覚においては、無限に広がる全体像に対する直接体験から直観的、感性的に全体像を認識把握することが重要である以上、その現実構築を言語で明解に説明するということには適さない。直観や感性のなかにあるものは、言語で説明できない場合が多々あるということを経験的に知っている人は多いだろう（清水、2000 a,b）。

デジタル知覚しているものは、言語を用いて明解に説明することに適合しているがアナログ知覚はそうではない。このため、アナログ知覚によって学習を行う者がデジタル知覚によって構築された学習内容を学ぶ際には、知覚と内容が適合しないという状況が存在する。そして、自身の現実構築を言語で明解に説明するというのに適さない知覚特性を持っていることから、何を理解できていて、何を理解できていないのかを説明することも、デジタル知覚によって学習をする者のようには行えないだろう。

## 2.2. コミュニケーションのレベルにおけるアナログとデジタル

林（1999）によるデジタル・コミュニケーションの説明は「類別、整理された概念を論理的に表現し、交換し、戦わせることが主要な形となる。そこでは言語が重要な役割を果たす」となっている。

デジタル知覚では、図と地を境界線で区別して認識し、還元主義的な分析を通して範疇化し、分類して認識把握を行うため、論理的に言語で表現したり、交換、戦わせるというデジタル知覚に適合したコミュニケーションが主要な形となることが考えられる（清水、2000 a,b）。

したがって、学習内容がデジタル知覚によって構築され、学習者個人がデジタル知覚、デジタル・コミュニケーションを行う場合は、効果的な学習がなされることが考えられる。

一方、林・清水（2000）によるアナログ・コミュニケーションの説明は「気がついたときにはすでに共有されているようなコミュニケーション、共通の体験を通じて共有化されるプロセス、といった内容を持つ。したがって、アナログ・コミュニケーションでは、言語以外の要因に依存することが多く、たとえ話、メタファーによる感触、非言語的感情表現といった状況情報（context）への依存度が大きくなる」となっている。

直接体験から直観的、感性的に全体像を認識把握しているアナログ知覚においては、概念化や論理化、言語化は現実感を欠いたものになってしまう。そのため、言語や論理を用いてその特徴を説明することに適さない。

アナログ・コミュニケーションのプロセスは、「形式化された論理情報のやりとりとはなじまないものであり、反対に論理的な言語で表現されたデジタル情報は、アナログ主導型人間に

としては現実感を欠くものを感じられる。アナログ主導型人間は、「頭が悪い」わけではない」のである（林・清水、2000）。

### 2.3. 情報・知識のレベルにおけるアナログとデジタル

林・清水（2000）によるデジタル情報の説明は、「デジタル知覚から得られた、定義され、カテゴリー化された情報、またはアナログ知覚から得られた情報から概念化、カテゴリー化などデジタル変換された情報を意味する」となっている。

上記説明においては、情報を得るために、アナログ知覚もしくは、デジタル知覚のいずれを用いたにせよ、デジタル変換した情報をデジタル情報としている。アナログ知覚から得られた情報であっても概念化、カテゴリー化された情報は存在する。例えば、情報として提出する際には、デジタル情報の形式をとることが求められるアカデミックな世界でもアナログ知覚から得られた情報のデジタル変換の試みはこれまでなされてきた。直観や感覚、感情といったものに関する研究は数多い。

他方、アナログ情報の説明は「アナログ知覚から得られた感触、洞察などの感性情報を意味する」（林・清水、2000）となっている。感触や感性に関する情報は、主観的にならざるをえない。そのため、その情報の信憑性を疑うことは難しいだろう。

### 2.4. 社会システム、経営システムのレベルにおけるアナログとデジタル

社会システム、経営システムのレベルの説明を林（1999）は「デジタル主導型は明示的なシステムを作り出し、標準化、法規化、マニュアル化を重視する。その結果、職務記述書や契約が重視されたM型組織（デジタルな機械論的分業）が生まれる」としている。

このデジタル主導型の社会システム、経営システムにおいては、デジタル知覚、デジタル・コミュニケーションが中心となり、そこではデジタル情報・知識のやりとりがメインとなるだろう。知覚、コミュニケーション、情報に適合した組織が構築されると考えられるからだ。

このようなデジタル主導型の社会システム、経営システムの傾向から、例えば、ある組織では、そこに所属する人物が知覚したリスク情報を必要に応じて他の人にも分かるような形で残すことや、その人物が組織に属さなくなっても、他の人が代わりにその人物の役割を引き受けることはそれほど困難ではないだろう。

もう一方のアナログ主導型について、林（1999）は「アナログ主導型は暗示的なシステムを作り出し、規則や明示的な政策よりも、経営風土、社風、前例で暗示的な統制を図ることになる」と説明している。

このような組織においては、アナログ知覚、アナログ・コミュニケーションに基き、アナログ情報・知識のやりとりが中心となるであろう。その場合、リスクは経営風土や社風、前例等によって回避され、これまで経験したことのないような事象のリスクをマネジすること

は困難となることが考えられる<sup>3)</sup>。

このように知覚、コミュニケーション、情報・知識、社会システム、経営システムにおいて、アナログ、デジタルの差異があることを考えれば、デジタルな情報、もしくはデジタルに変換された情報を持つ専門家及び、アナログ指向の人が大半を占めるといわれる日本の一般的な人達が認識するリスクや実際に行うリスク・コミュニケーションに関する考え方や感じ方が異なってくることは予想できる。それでは、具体的にはどのような差異があるのか次に考えたい。

### 3. リスクとは何か

米国のNational Research Council (1989) は、リスクを「被害の生起確率と被害の重大性の積」と定義する。吉川 (1999) は、リスク・コミュニケーションにかかわる心理学的な研究の多くが、この定義を用いているとしている。

アカデミックな世界で一定の手続きに従って研究を行う専門家達の支持するリスクの定義と一般的な人々の認識するリスクの間には、必ずしも一致した認識があるとは考えにくい。アナログ主導型の人が多い日本においては、認識把握したことを言語で明確に定義したり、説明することに常に価値がおかれるわけではないからだ。

また、両者が認識する「リスク」にギャップがある場合、アナログ主導型の人にとっては、そのギャップについて議論することにより、互いの理解を明確にしていくことは困難となるだろう。前述のように、アナログ主導型の知覚に適したアナログ・コミュニケーションにおいては、デジタル・コミュニケーションのように、類別、整理された概念を論理的に形式化し、それを戦わせることが主要な形にはならない。言語以外の要因に依存することが多く、たとえば、メタファーによる感触、非言語的感情表現といった状況情報への依存度が高いからである。両者が互いに知覚、コミュニケーション・スタイルのギャップ、またそれによって変わってくる「リスクとは何か」ということのギャップについて気づいていない、もしくはそれをコミュニ

---

3) アナログ主導型の組織において、アナログ知覚に依存してリスク知覚を行うことの限界は次の6つである。①直接体験のない事象や対象のリスクの知覚が困難である。②直接体験を通して直感的、感性的に認識把握することが重要であるため、「感じる」ということに関する情報が重要となり、「感情」が先行する可能性が高いこと。③対象に対して、アナログ情報の性質上「信じるゲーム」「関連付けて知る方法」をとる為、「疑う」ことによるリスク知覚が困難である。④アナログ知覚自体が主観的な特徴を持つため、本人が知覚できない、またはしないことは存在しないも同然となる。そして、主観的な特徴を持つがゆえに、同時に何人かが同じ経験をして、同じ経験をした全員が同様のアナログ知覚をすることは限らない。知覚に個人差があるので、それをコミュニケーションすることが困難となる。組織の中の「誰か」の主観的な知覚によってリスクがアナログ知覚され、その知覚が適切でなかった場合、悪い結果を生んでしまう。⑤アナログ知覚においては直接体験を通して直感的、感性的に認識把握することが重要であるため、前述のように「感じる」、「感情」が先行し、その結果、組織の中の「感情」が重視される。そして、常に「感情」に配慮するシステムを組織内に構築してしまう。⑥時の流れをリニアに知覚せず、「現在」や「過去」により重きが置かれるため、将来のある時点の視点から現在を見たりすることができない。その結果、対応できないような環境の急激な変化に遭遇したとき立直る視点がなくなる。清水絹代 (1999b) 「アナログ知覚によるリスク知覚の限界」日本リスク研究学会、第12回研究発表会講演論文集、17-22

ケートすること自体に諦めが生じていたりなどすると、効果的なリスク・コミュニケーションなど生まれない可能性が高い。

リスクの専門家と一般的な人々の間にリスクに関する知覚レベルのギャップがあると考えられる場合、それはどのようなギャップであるかを明らかにする必要がある。知覚レベルで何がどう違うのか、ということを実らかにしないままコミュニケーションするよりも、違いを明らかにした上で、コミュニケーションする方が効果的であるとされるからだ。そこで、専門家とは認識が一致しないという前提のもとに、一般的な人々のリスク認識を説明している、もしくは一般的な人々が理解するために用いるであろう国語辞典ではどのような説明がなされているのか、次に提示する。

### 3.1. 「リスク」という語についての日本人の一般的な認識

清水（1999a, 2000b）に基づき、ここでは一般的な人々が認識しているであろうリスクについて論じる。英語のriskは、現在の日常で使用する限りの日本語においては外来語としてカタカナ表記で使用されている。佐藤（1994）<sup>4)</sup>は「外来語リスクにおいては現語義の適用範囲がせばめられている<sup>5)</sup>」と指摘している。

矢崎（1964）は外来語について、「本来からいえば、新しい外国語に接したとき、自分の国のことばのうち、それにうまく対応する語句がなく、自分の国のことばの材料をもってしては翻訳しようのない場合、あるいは翻訳したとしても、それがしっくりこないような場合に生ずるものである」と説明している。

「しっくりこない」という表現が感覚的なものである以上、この矢崎の説明は、「日本人のアナログ感覚に合わない語はそのまま外来語として借用する」と解釈することができる。そして、アナログ指向の強い日本人がデジタル知覚と適合する概念を表す英単語を感覚的に合わないとするのは自然であるといえるだろう。そのため英単語を外来語としてそのまま使用しているとも考えることができる。

もともと知覚や対人コミュニケーション、社会・経営システムのレベルにおいてアナログ、デジタルの差異が存在する以上、もう一方をそのままの形で完璧に取り入れる、というのは困難であることから、佐藤（1994）が指摘するような適用範囲の差が出てくるのであろう<sup>6)</sup>。

清水（2000b）が実際に、外来語リスクと英語のriskという語を国語辞書10冊と英英辞典10

4) 佐藤弘(1994)『外来語と英語のズレ』八潮出版ではリスク[risk]を1.(営業・保険などの)危険、損害のおそれ(risk) 2.保険料(a risk)で、riskは、dangerと異なり一般的に「(個人の自由意志で冒す)危険」と説明している。

5) 外来語の意味の範囲が、原語よりせまい場合を、意味の縮小といい、これには、原語義の適用範囲がせばめられている場合と、語義数が減少している場合とがある。

6) 榎垣実(1960)『日本外来語の研究』研究社による外来語の定義は「外来語とは、他国語の語句(他の言語体系中の資料)を、自国語の中に借り入れて、その使用が社会的習慣化したものことである」となっている。矢崎源九郎(1964)『日本の外来語』岩波新書による説明は、「他国語の語句を日本語に借り入れたもので、その使用が社会習慣として確立したもの」である。

冊を用いて調べたところ、国語辞書における説明で最も多く用いられた語は、「危険」であり、次いで「保険で、損害を受ける可能性」であった。英英辞典では、possibilityという語の使用が最も多かった。そして、possibilityを説明する語として、state、condition、factなど具体化できるような状況を示す語が多用されていた。国語辞書における外来語リスクと英英辞典におけるriskの説明には差異があることは明らかであった。

さらに、外来語リスクを説明する語の中で説明に最も多く用いられた「危険」がどのような意味を持つのか、同10冊の国語辞書を用いて調査をすると、「あぶないこと」次いで、「危険または損失を生ずるおそれのあること」そして「良い結果が期待できない」などの説明があった。最も多かった「あぶない」という語を同10冊の国語辞書で見ると、「はらはらする」、「不確か」そして「信頼・信用できない」などの説明がなされていた。この中の「はらはらする」は感覚的に状況を説明するものであると考えられる。

また、英英辞典におけるpossibilityの日本語の訳語を考えた場合、「可能性」という語があり、それを国語辞書10冊を用いて調べてみると「不安」や「おそれ」といった説明が最も多かった。「不安」や「おそれ」はアナログ知覚の特性である直接体験から現実を感覚的に捉える、ということに合致し、「可能性」はデジタル知覚によって客観的な分析を行うことにより、現実を捉える、ということに合致すると考えられる。

現在実現していないが将来的に起こるかもしれないことを表す「可能性」は、現在と将来のある時点の間に境界線を引くことなしに知覚することは難しい。そして「可能性」は概念であり、これはデジタル知覚によって知覚することに適合している（清水、2000b）。

外来語リスクと英語のriskの認識に差異があり、さらには両者とも専門家が定義する「被害の生起確率と被害の重大性の積」という定義とは全く同じではないということは明らかである。それでは、なぜこのような差異が生じてくるのかを次に考えたい。

なお、外来語「リスク」と英単語「risk」においては、異なる認識があることが明らかになったため、以降本稿では、前者を指す場合は「リスク」、後者を指す場合は「risk」、そして両者を指す場合は、「リスク/risk」と表記する。

### 3.2. リスクの発生プロセス

リスクという語に関する情報・知識レベルの差異は、知覚方法の差異から生じてくると考えられる。アナログとデジタルでは異なる方法で現実の知覚を行っている。同じような事象について説明しているものの、それぞれが異なる次元で知覚し、コミュニケーションしようとしているのであれば、いつまでたっても噛み合わないであろう。

そこで、清水（1999a、2000a、2000b）に基き、リスクの発生プロセスが、アナログ知覚に依存する人とデジタル知覚に依存する人ではどのように異なるのかをここでは述べる。

まず、「どこでリスク/riskが発生してくるのか」を明らかにする為には、リスク/riskに関する主なる主体とその主体と重要な関係がある客体を明らかにする必要がある。リスク/riskとは

あくまで主体がそれを認識把握するものであり、主体から独立して客観的に存在するものではない。またリスク/riskはある主体が関る客体との関係の中に主体が知覚し認識把握するものである。

リスク/riskはある主体と何らかの関係があるところに生じてくる。主体の境界線を広げ、主体の中に全て、またはある程度取り込んだか、主体と境界線で接触しているかのいずれかである。これはデジタル知覚によってデジタルな視点から関係を観察した上で述べている。明確な境界線を引くことをしないアナログ知覚を行う人は、直観的、感覚的に現実を認識把握しているため、主体の境界線を広げるとか境界線で接触しているかなどと分析をして全体像を観察しない。この解釈をアナログ知覚の人に当てはめた場合は、ある時点から全体像が変わったその状態をデジタルな視点から観察して描写していることになる。

ここで、「主体の境界線を広げ、主体の中にすべて、またある程度取り込んだか、主体と境界線で接触しているか、境界線から離れて存在しているかのいずれかである」と記述したのは、Markus & Kitayama (1991)の研究結果によって明らかになった、西欧的自己と東洋的自己の他者との関係の差異を根拠としている。

Markus & Kitayama (1991)らの研究によれば、西欧的自己を持つとされる人達は、実線の円で囲んだ自己と他者である、父母、兄弟、職場の同僚、友人1、友人2がそれぞれ接触しているか離れているかで重なっていない。しかし、東洋的自己は点線で描かれた円になっていて、父母、兄弟、職場の同僚、友人1、友人2が実線の円で表され、点線で描かれた円の自己と一部重なっていたり接触している。

西欧的自己は、デジタル知覚を行っているものと考えられる。自己と他者の境界線がはっきりと引かれているからだ。一方、東洋的自己においては、自己は点線で他者との境界線がはっきりしていないことから、アナログ知覚を行っているものと筆者は理解している。

リスク/riskの発生プロセスがアナログ、デジタルで異なれば何をもってリスク/riskと認識するのかに関しても差異が出てくるのは当然である。

境界線をはっきり引くことができるデジタル知覚を行う個人の場合、リスクとその他に明確な境界線を引いて分析したり、分類することは可能である。そのことから、主体が関る客体との関係の中に、英英辞典にあったような「可能性」を見出したり、専門家が定義するような「被害の生起確率と被害の重大性の積」を明らかにすることが可能なのではないだろうか。

認識把握していることについて、言語を用いて論理的に説明することに適合しないアナログ知覚ではリスクと呼ばれているようなものをどのように知覚しているのか、十分に検討する必要がある。日本においてはリスクという語は外来語であり、そもそも日本語にあった言葉ではない。そして、前述のように国語辞書の説明におけるリスクと英英辞典のriskの説明には差異があり、佐藤(1994)の指摘のように現語義の適用範囲がせまめられている。

アナログとデジタルでそれぞれが異なる現実構築をしていて、その差異を明らかにしようとする場合、林(1999)が指摘するように両者をmappingによって説明することには限界があ



る。このような限界があるという前提で、デジタル知覚を行う人達が知覚しているであろうリスク、つまり「可能性」や「被害の生起確率と被害の重大性の積」といったようなものを具体的には、アナログ知覚の人達はどのように知覚するのかを次に考えたい。

### 3.3. リスクとアナログ知覚

筆者が仮説的に考えるアナログ知覚によるリスクの知覚方法は、「おそれ」と「不安」による知覚である<sup>7)</sup>。リスクという外来語の説明においては、「危険」と「保険で、損害を受ける可能性」というものが最も多かった。更に、それらの語やriskの説明で多用されたpossiblilityの訳語「可能性」を調べていくとアナログ知覚したものを表現していると考えられる感覚表現の「おそれ」と「不安」があった。以下、これらについて清水(2000a, b)を元に考えたい。

「おそれ」と「不安」は、心理学や哲学の識者らによる定義においては、異なるものとされている。したがって、アナログ知覚を行う者はリスクを「おそれ」と「不安」の両方で知覚しているというよりはむしろ、リスクに関係のある語を用いてその対応を考えたい。

リスクに関係のある語とは不確実性である。リスクとはすでに可能性として明らかになっているものであるが、それ以外の部分は不確実なものとなる。

米国経営学のテキスト (Robbins, S. P., 1991, Rue, L. W. & Byars, L. F., 1995, Kreitner, R., 1995, James A. F., Stoner R., Freeman, E. & Gllbert, D. R., 1995, Stahl, M. J., 1995) においては一般に、意思決定を行う際に、それぞれの代替案 (alternative) のイベント (event) の確率と結果 (outcome) が明らかな状態をriskと定義している。そして、意思決定をする際に、全ての代替案 (alternative) が分からず、イベント (event) の確率と結果 (outcome) が明らかなでない状態を不確実性と定義している。これらの定義は本論で検討しているリスクそのものと同義ではないが、一部通じるところがある。

リスクと対にして捉えられる不確実性、そして恐怖と対にして捉えられる不安を心理学や哲学の識者らの見解を元に次に検討する。

### 3.4. 心理学、哲学の分野における恐怖と不安

心理学の分野で恐怖 (fear) と不安 (anxiety) を研究した代表的な識者であるフロイトと心理学辞典におけるそれらの定義の共通点として、対象が明確であるか否かによって両者を区別しているということがあげられる。

フロイトは不安を客観的不安と神経症的不安に分けた<sup>8)</sup>。客観的不安と神経症的不安の違い

7) ここでいう「おそれ」とは英語ではfearであり、「不安」とはanxietyである。

8) S.フロイト(1989)『フロイト著作集 第一巻』渡辺睦久訳では客観的不安という語の代わりに現実不安という語が使われている。下中邦彦編(1972)『心理学辞典』平凡社によれば現実不安の原語はRealitatangstとなっている。Spielberger, C. D. (1966). *Anxiety and Behavior*. Academic Press. では、objective anxietyと訳されている。今田寛(1975)『恐怖と不安』誠信書房には客観的不安(objective anxiety)は現実的不安(realistic anxiety)とも呼ばれる、との記述がある。筆者は本稿では客観的不安という語を用いている。

をスピルバーガー（1966）は、「フロイトは不安を危険な状況の存在を示すシグナルであると  
し、客観的不安と神経症的不安の違いについては、危険の原因が外界（external world）から  
のものなのか、内なる衝動(internal impulses)によるものなのかということによって区別して  
いる」と説明している<sup>9)</sup>。

スピルバーガー（1966）は、フロイトのいう客観的不安は「外界に存在する実際に危険な  
状況が、脅威として意識的に知覚される」としている。今田（1975）は、客観的不安は「恐  
怖と同義であって、対象が明瞭」であるといっている。これらから、フロイトのいう客観不安  
は対象が明確であるものを意図しているといえるであろう。

フロイトのいう神経症的不安について、スピルバーガー（1966）は、「不安の原因は抑圧さ  
れているために意識的に知覚されない」と説明している。今田（1975）は、「認めることで  
きる外的危険がない場合に発生する不合理の不安」としている。両者の説明によれば、神経症  
的不安は対象が明確でないと解釈できる。

平凡社編『心理学辞典』においては、不安を「自己の将来に起こりそうな危険や苦痛の可能  
性を感じて生じる不快な情動現象をいう。恐怖fearと区別しない研究者も多い。しかし、恐怖  
には特定の対象があり、可能ならばそれに立ち向かうこともできれば回避もできるが、不安は  
漠然として、はっきりした対象がなく浮遊（浮動free-floating）しているため、これに対して  
は不明確な危機感・無力感などが生じる」と説明している。この説明から恐怖と不安のうち、  
対象が明らかであるものを恐怖、対象が明らかでないものを不安と見なしていると理解でき  
る。

前述のように、デジタル知覚におけるriskは、境界線を引いて分析可能な対象であったこと  
から、アナログ知覚における恐怖とは対象が明らかであるという点で共通している。そして、  
デジタル知覚における不確実性は、riskで明らかにならない部分であることを考えれば、必ず  
しも対象が明らかでない状態と解釈できることから不安と共通点があるといえよう。

平凡社編『哲学辞典』において恐怖と不安は「不安は、通常、漠然たる恐怖のごときものと  
みなされているが、恐怖が特定の対象を持つのにたいして、不安にはそれがないという点で区  
別されている」と説明されている。

これまでに見てきた心理学の分野における恐怖と不安の定義と似通っているといえるのは、  
対象が明らかであるか否かで区別しているという点である。

このことから、哲学の分野においてもデジタル知覚によるriskと恐怖は対象が明確である  
という共通点を持ち、デジタル知覚による不確実性と不安においては必ずしも対象が明らかで  
ないという共通点があるといえよう。

---

9) Spielberger, C. D. (1966). *Anxiety and Behavior*. Academic Press. スピルバーガーのこの説明はFreud,  
S. (1936). *The problem of anxiety*. New York: Norton. を根拠にしている。

#### 4. リスク・コミュニケーションとアナログ知覚

リスク知覚においては、デジタル知覚を行う人とアナログ知覚を行う人では、その知覚方法に差異があるということを述べた。デジタル知覚を行う人が知覚するリスクをアナログ知覚を行う人達はおそれとして知覚し、デジタル知覚を行う人が知覚する不確実性をアナログ知覚を行う人は不安として知覚している、という仮説的考えをもとに、リスク・コミュニケーションとアナログ知覚の関係をここでは考えたい。

National Research Council (1989) によるリスク・コミュニケーションの定義は「個人、グループ、機関において、情報や意見が交換される相互作用的プロセス」となっている。リスク・コミュニケーションが行われる場において、デジタル知覚を行う人とアナログ知覚を行う両者が一緒にいる場合、そこは異文化コミュニケーションの場であるともいえる。それぞれが異なる価値観を持ち、それに適したコミュニケーション・スタイル、情報・知識を持っていると考えられるからだ。

リスクという言葉の定義について、関係当事者間の理解に一致がない場合、デジタル知覚に依存する人達の間限定するならば、言語を用いて、議論したり意見を交換することを活発に行うことができるだろう。そこから新しい定義なり、共通理解を創り出すことにそれほどの問題はなだろう。しかしながら、アナログ知覚に依存する人達との間の理解に一致がない場合には、問題が生じる可能性が高い。言葉で説明されても現実感がなく、おそれていることについて十分に理解できない、情報が不足していると感じられ、それ自体がフラストレーションの原因になるかもしれない。

リスク・コミュニケーションの対象領域となる高度な科学技術、環境、消費生活用製品、健康・医療問題、災害時のリスクは専門家による一定の手続きを元に明らかとなる。これを明らかにするプロセスの最初の段階でデジタル知覚が必要となる。専門家達はデジタル知覚によって対象を分析し、それにより明らかになった事実をリスクといったデジタルな情報として提出するからだ。

リスク・コミュニケーションによって交換しようとしている情報やそのコミュニケーション・スタイルの違いに対して配慮を行わないようでは、効果的なリスク・コミュニケーションを行っているとは言えないだろう。リスクに関する情報はデジタル知覚と適合するが、アナログ知覚とは必ずしも適合しない。そして、リスク・コミュニケーションを行う際に、デジタル情報を持つ専門家とアナログ知覚を行う人が欲しいと思う情報やコミュニケーション・スタイルの間には異差があり、コンフリクトが生まれやすくなる環境がある。リスク・コミュニケーションに関するリスク専門家達が一般の人達との論争に参加しても「議論が平行線になる」とか「泥仕合になるだけ」ということが多い(吉川、2000)のも、違いから生まれるであろうコンフリクトへの配慮が十分なされていないことを表している可能性がある。

## 5. リスク・コミュニケーションのプロセスと学習

デジタル知覚を行うことにより、明らかとなるリスク情報を専門家が持っていることと日本人にはアナログ指向の人が多くいることを考えれば、両者の異文化コミュニケーションが適切に行われるようにするための配慮がリスク・コミュニケーションには必要である。

加えて、リスク・コミュニケーションを行うことにより、関係当事者達は最終的にはリスク状況が現実化しないような努力を払う、つまり何らかの変化を起こす必要がある。この場合、リスク・コミュニケーションを学習のプロセスとして捉えることで、その効果的な方法を明らかにすることが可能となる。前述のようにここでいう「学習」(learning)の定義は林(1978)による「学ぶとは何かが変わること」という定義に従う。全ての関係当事者はリスク・コミュニケーションのプロセスの中で学習し、何らかの変化を起こしていく必要がある。

それでは、次に専門家と一般の人達の間で起こりやすいコミュニケーション・ギャップ、効果的なリスク・コミュニケーションのための学習のプロセスについて述べる。

### 5.1. デジタル情報を持つ専門家とアナログ指向の一般の人達

専門家と一般の人達とのコミュニケーションは、異文化コミュニケーションであるといえる。ここでは、両者がコミュニケーションしようとしている情報のギャップ、コミュニケーション・スタイルのギャップについて述べる。

専門家の持つリスクに関する情報は、デジタルな一定の手続きに従うことにより明らかになる。デジタル情報はデジタル知覚によって、対象とそれを取り巻く環境の間に境界線を引いて観察するからこそ、得られる情報である。それに対して、一般的な日本人の多くがアナログ指向で、アナログ知覚に依存していることを考えれば、コミュニケーションしたいと思っている情報はデジタル情報のみであるとは考えにくい。

前述のように、デジタル知覚に依存する人が知覚するであろうリスクをアナログ知覚に依存する人達はおそれとして感覚的に知覚していることが考えられる。その場合、一般の人達がリスク・コミュニケーションにおいて、コミュニケーションしたい情報はおそれというアナログ情報である。専門家がリスクというデジタル情報をアナログに変換しないままコミュニケーションしようとすると、それは現実味がなく、十分に情報が与えられていないという印象を持たせるかもしれない。

コミュニケーション・スタイルについてもギャップは存在する。専門家がコミュニケーションしようとしている情報がデジタル知覚によって得られたデジタル情報、もしくは、デジタルに変換された情報であるならば、それをアナログ・コミュニケーションすることは難しく、デジタル・コミュニケーションが中心となりがちになってしまう。

逆の立場で、アナログ知覚に依存している人が多い一般の人達は、アナログ情報、もしくは、アナログに変換された情報をコミュニケーションしたいと思っている場合、それをデジタル・コミ

コミュニケーションすることは難しく、アナログ・コミュニケーションが中心となりがちになる。

両者のコミュニケーションしようとしている、またはしたい情報とそれに適合したコミュニケーション・スタイルにギャップがあることに気づかないまましていると効果的な学習は行われにくい。コミュニケーションしようとしている、またはしたい情報の違いに気づき、適切な対応をする必要がある。

## 5.2. リスク・コミュニケーションとコルブの学習モデル

リスク・コミュニケーションに関する専門家と一般の人達の間でコミュニケーションしようとしている、もしくはしたい情報、そのコミュニケーション・スタイルに差異がある場合、重要なのは、林（1999）で指摘されるような差異を生かすということであるだろう。違うままで、双方にとって効果があるようなリスク・コミュニケーションのプロセスの可能性をここでは考えたい。

本項では、コルブ（1984）の学習モデルを用いてその可能性を探る。コルブは学習のプロセスには、「具体的な経験（concrete experience）」、「内省的観察（reflective observation）」、「抽象的な概念化（abstract conceptualization）」、「行動的な実験（active experimentation）」があるとしている。ある一つのトピックについて学ぶ場合、そのプロセスにおいて、上記4つのうち、最初にあげた「具体的な経験（concrete experience）」から順に行ない、「行動的な実験（active experimentation）」までを終えたのち、再び「具体的な経験（concrete experience）」に戻るような循環的環境をつくるのが教員側には要求されているとしている。

筆者がコルブの学習モデルを用いる理由は、① 学習者の多様性に対する配慮があること、② 様々な学習方法を用いることを前提としていること、③ 学習をプロセスとして捉えていることの3つである。

リスク・コミュニケーションに関する人達には、学習者の多様性に配慮し、違いを活かせるように異なる学習方法を用意することが必要である。また、学習をプロセスとして捉え、様々な学習方法を用いて学ぶ機会をつくることの重要性に着目し、一つの方法のみに固執しないという立場を取ることが、効果的なリスク・コミュニケーションを行うことを可能にする。

### 5.2.1. 共 感

まず、最初の「具体的な経験（Concrete Experience）」のステージであるが、コルブは、他の人との個人的な関わりが強調されるとしている。問題や状況に対してシステマティックなアプローチを取るというよりは、自身の感覚やオープン・マインドで変化に適応しようとする能力に頼りがちになる。このステージでは感覚から学ぶことが中心となり、具体的には次の3つ① 特定の経験、② 人と関わりを持つこと、③ 感覚と人に対して敏感になるということから学ぶ。

コルブによる「具体的な経験（Concrete Experience）」のステージをリスク・コミュニケーションが行われる場として考えた場合、ここではそれに関する個々人の「共感(empathy)」が重要

であると考えられる。「共感」とは、「他者が認識したり感じたりすることを再現する能力（ハウエル・久米、1992）」である。他者が認識したり、感じているであろうことを自分なりに察した上で認識したり、感じたりすることであるといえるだろう。

「共感」に加えて、リスクというデジタル情報を持つ専門家側がアナログ指向の人が多い一般の人達の持つリスクに関するアナログ情報、つまり「不安」や「おそれ」といったものを「共感的に理解する」ことも重要であろう。「共感的理解（empathic understanding）」とは、土肥（2000）によれば、「目の前のクライアントの立場に自分を置き換え、クライアントの内面的な世界をあたかも自分自身であるかのように感じながら、一方でカウンセラーの個性を失うことなしに、相手を理解しようとする態度」である。ここでは、クライアントとカウンセラーという語で説明がなされているが、クライアントの部分を一般の人達とし、カウンセラーの部分を専門家達として考えたい。専門家達が一般の人達の状況に対して、共感的理解を示すことで、双方にとって効果的な学習の最初のステップを踏み出すことができる<sup>10)</sup>。

リスクに関する情報を持つ専門家達は、一般の人達の「不安」や「おそれ」を理解することで、今後何をどのように説明することが効果的か、ということに関する示唆が得られる。相手の状況を十分に共感的に理解しないままに、自身のデジタル情報を提示しようとしても、それは一般の人達にとっては受け入れがたいものとなるかもしれない。専門家達の共感的理解により一般の人達の側は、自身の感じているものが相手に伝わる、つまりアナログ情報をコミュニケーションすることができ、また自身の認識や感じていることを再確認することができる。

## 5.2.2. 振返り

第2番目のステージとして、コルブは内省的観察（Reflective Observation）をあげている。異なる視点から考えや状況を理解するステージである。忍耐、客観性、注意深い判断に依存するが、行動を起こす必要性はなく、意見を形成するために、自分自身の考えと感覚に依存する。このステージでは観察を中心に、具体的には次の3つ、①判断を下す前に注意深く観察する、②異なった視点から問題を見る、③物事の意味を探ることから学ぶ。

リスク・コミュニケーションにおいては、専門家、一般の人達が「具体的経験（Concrete Experience）」で行った学習を振返るステージと考えることができる。リスク・コミュニケーションに関わる人達が自分の中の「共感」体験を一度振返る。そして、自身の持つ知識や情報、今後どういう知識や情報が欲しいのかなどを明らかにしていくことになるだろう。

具体的には一般の人達は、自分自身が第一のステージで経験したことをもとに、自分自身が

10) 「共感的に理解する」ことを実際にどうやって行か、ということについては、渡辺（2000）により考案されたエポケー実習を行うことが効果的であると考えられる。渡辺(2000)によれば、エポケーとは、現象学における認識の方法で、判断停止または判断中止と訳される。認識していることが自らと離れて客観的に存在しているものと断定して判断せずに、絶えずその判断を括弧のなかに入れ、自らが生きる世界のなかで物や事象をより慎重に認識しようとするをいう。具体的な手順については、渡辺（2000）に詳述されている。

「何を知っているのか」、「何を知らないのか」、「どんな情報が欲しいのか」といった情報を整理する。そして、専門家達は一般的な人達の現実を共感的に理解することにより、自身の持つ専門情報に不備はないか、またどうやって説明したら良いのか、プレゼンテーションを効果的に行うには、どうしたらよいのか、ということに関するアイデアを特定する。石井（1994）が指摘するようにプレゼンテーションの成果を判断するのは聴き手の側である。

### 5.2.3. 聴く

第3番目のステージとしてコルブは、抽象的概念化（Abstract Conceptualization）をあげ、ここでは問題や状況を理解するために感覚というよりはむしろ思考や論理を用いるとしている。一般的には、問題を解決するために、システムティックな計画や理論の構築を行う。このステージでは、考えることを中心に具体的には次の3つ、① 論理的に考えを分析する、② システムティックな計画、③ 状況のインテレクチュアルな理解にもとづいた行動から学ぶ。

リスク・コミュニケーションにおけるこのステージは、専門家が自身の持つ知識、情報を一般の人達に分かりやすいように説明し、一般の人達はそれを批評、評価するために聴き、質問し、専門家がそれに答えるステージになるだろう。

専門家はリスクに関するデジタルな情報とアナログな情報、そしてデジタル・コミュニケーション、アナログ・コミュニケーションの違いに配慮して、一般の人達にとって分かり易い説明を行う必要がある。一方、一般の人達には、専門家のコミュニケーションしようとしている情報を批評したり、評価できるような聴き方をすることが求められる。一般の人達は、前述のように専門家が持っている情報が果たして適切か、十分であるのか、などといったことを考えながら説明を聴き、批評したり評価することが求められるのである<sup>11)</sup>。

専門家には、自身が持っている情報や説明に不十分な点があるかもしれないという前提で、その不十分な点を、一般の人達とコミュニケーションすることによって得られる情報を元に改善しようという態度が望まれる。リスク専門家の判断が常に正しいとは限らないからだ（吉川、2000）。また、情報や説明が一般の人達にとって十分に理解できるようなものであったかどうかということは、聴き手が決めるということをお忘れではないだろう。

### 5.2.4. 体感

第4のステージをコルブは、「行動的実験（Active Experimentation）」としている。ここでは行動することが中心となり、なんらかの状況に対して影響を与えたり、変化を起こす実験を行う。ただ状況を観察することは反対に、状況に対して現実的なアプローチをとり、何が有効であるのかに関心を持つ。物事を成し遂げたり、影響を与えること、工夫したことなどの結果

---

11) 具体的な方法としてエルボー（1973）が提案している「信じるゲーム」と「疑うゲーム」のうち、「疑うゲーム」を行うということがある。「疑うゲーム」では、間違いを探し出すことによって真実を探求する。ある主張を疑い、誤りを見つけ出すことが最良の方法となる。

に価値を見出す。このステージでは、行動することを中心に具体的には次の3つ、①物事を成し遂げる能力、②リスク・テキング、③人に影響を与えることと行動を通してのイベントから学ぶ。

リスク・コミュニケーションが行われる場として考えれば、このステージでは、これまでのプロセスで得た知識、情報を実際に実験的に試してみることになる。この実験の場は専門家が用意する。知識、情報を実際の生活で役立てられるようにするための体験の場を作る。体験の場には、2種類が考えられる。一つ目は専門家がデモンストレーションを行うこと、二つ目は、一般の人達が体験し、体感できるようなシステムを作ることである。

専門家達はリスク状況を体験してもらうことで、自身の持つデジタル情報をアナログ情報に変換して伝える。それにより、一般の人達にリスク状況が現実化しないようにするための努力をしてもらうことを目指す。一般の人達は、リスク状況を実際に体験することで、それをアナログ知覚し、デジタルなリスク情報を「おそろしさ」「不安」といったアナログ情報に変換する。それにより、彼らがリスク状況が現実化しないよう行動する可能性を高める。

## 6. おわりに

日本におけるリスク・コミュニケーションを考えた場合、まずリスクの知覚方法が専門家と一般の人達で異なる可能性が高く、その違いに関する配慮が必要であることを本稿では述べた。具体的には、デジタル知覚に依存して知覚することに適合するリスクをアナログ知覚に依存する人は「おそれ」として知覚し、不確実性を「不安」として知覚していることが考えられた。

この両者の知覚方法の差異は、それぞれの知覚に適合したコミュニケーション・スタイル、情報・知識を生み出すことになる。この差異に気づかないままに情報・知識のやりとりをしようとコミュニケーションし続けることは、問題状況を引起しやすく、違いへの配慮を必要としていることを述べた。

更に、リスク・コミュニケーションは学習のプロセスとして捉える必要がある。学習者の違いに配慮をしないままに、学習を行ってもその効果は期待できない（林・清水、2000）。学習者の多様性に配慮した学びの機会を用意することが、効果的な学習を生み出すのだ。

リスク・コミュニケーションにおいて、専門家が一方的に自身の持つデジタルな情報・知識、もしくは、デジタルに変換された情報や知識をデジタルなままで一般の人達に伝えようとしたところで、十分に伝わるかは疑問である。リスク・コミュニケーションを学習のプロセスとして捉え、様々な方法でコミュニケーションしていくことが今後望まれる。

状況によっては、時間的余裕がなく、ある一つの方法しか取れないということがあるだろう。しかし、それで相手に十分に伝わるのか、ということやコミュニケーション・スタイルそのものに存在するリスクにも気づくことが必要であろう。

(2001年1月17日受理)



## 参考文献

- 石井敏 (1994) 『ビジネスマンのためのスピーチの英語』 荒竹出版
- 今田寛 (1975) 『恐怖と不安』 誠信書房
- 佐藤弘(1994) 『外来語と英語のズレ』 八潮出版
- 清水絹代 (2001) 「アナログ・コミュニケーションの効果的な説明方法」 愛知淑徳大学大学院紀要、異文化コミュニケーション研究、現在印刷中
- 清水絹代 (1999a) 『アナログ知覚とリスク: リスクとriskの違いを視野に入れて』 青山学院大学大学院 国際政治経済学 研究科、修士論文
- 清水絹代 (1999b) 「アナログ知覚によるリスク知覚の限界」 日本リスク研究学会、第12回研究発表会講演論文集、17-22
- 清水絹代 (2000a) 「リスクの理論—アナログ、デジタルの視点から—」 青山学院大学国際政経大学院紀要、青山学院 大学国際政治経済学会、2000、225-246
- 清水絹代 (2000b) 「リスク認識における異文化間ギャップ—アナログ、デジタルの視点から—」 愛知淑徳大学大学院、異文化コミュニケーション研究、第3号、15-33
- 下中邦彦編 (1972) 『心理学辞典』 平凡社
- 土肥夕美子 (2000) 「共感的理解」 坂野雄二編著『臨床心理学キーワード』 有斐閣双書
- 榎垣実(1960) 『日本外来語の研究』 研究社
- ハウエル、ウィリアム・久米昭元 (1992) 『感性のコミュニケーション』 大修館
- 林吉郎(1994) 『異文化インターフェイス経営』 日本経済新聞社
- 林吉郎 (1995) 「コミュニケーションの視点からみた日本の経営のゆくへ」 『青山国際政経論集』 第32号、青山学院大 学国際政治経済学会、49-67
- 林吉郎(1996) 「アナログ経営のメタデジタル化:新しい国際戦略の考え方」 『国際ビジネス研究学会年報』 第2号、国際 ビジネス研究学会、27-41
- 林吉郎 (1997) 青山学院大学大学院、国際政治経済学研究科、異文化ビジネス論、配布資料
- 林吉郎 (1999) 「六眼討議: 「違い」 のマネジメント・シュミレーション」 『慶應経営論集』 第17巻、第1号、73-92
- 林吉郎・清水絹代 (2000) 「アナログ人間のデジタル・コンピテンシー開発」 『青山国際政経論集』 第51号、青山学院大 学国際政治経済学会、329-356
- 林竹二 (1978) 『学ぶということ』 国土社
- フロイト、S (1989) 『フロイト著作集 第一巻』 渡辺睦久訳
- 平凡社編(1988) 『心理学事典』
- 矢崎源九郎(1964) 『日本の外来語』 岩波新書
- 吉川肇子 (1999) 『リスク・コミュニケーション: 相互理解とよりよい意思決定をめざして』 福村出版
- 吉川肇子 (2000) 『リスクとつきあう』 有斐閣選書
- 渡辺文夫 (2000) 「『関係』 は本質に先立つか」 松本茂監修、東海大学教育開発研究所編『コミュニケーション教育 フォーラム99: コミュニケーション教育の現状と課題』 英潮社
- Spielberger, C. D. (1966). *Anxiety and Behavior*. New York and London: Academic Press.
- Belenky, M., Clinchy, N. G. & Tarule, J. R. (1986). *Women's ways of knowing*. New York: Basic Books.
- Elbow, P. (1973). *Writing with Power*. London: Oxford University Press.
- Freud, S. (1936). *The problem of anxiety*. New York: Norton.
- James A. F., Stoner R., Freeman, E. & Gilbert, D. R. (1995). *Management* (6th ed.). Prince Hall.
- Kolb, D. (1984). *Experiential Learning: Experience as the Source of Learning and Development*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall
- Kreitner, R. (1995). *Management* (6th ed.). Houghton Mifflin Company.
- Markus, H. R. & Kitayama, S. (1991). Culture and the Self: Implications for cognition, Emotion, and Motivation. *Psychological Review*, 98-2, 224-253.
- National Research Council (1989). *Improving risk communication*. Washington, DC: National Academy Press.
- Robbins, S. P. (1991). *Management* (3rd ed.). Prentice-Hall International, Inc.
- Rue, L. W. & Byars, L. F. (1995). *Management: Skills and application*. IRWIN.
- Stahl, M. J. (1995). *Management: Total Quality in a Global Environment*. Blackwell business.