

第 6 回 災害科学国際研究所「災害と健康」学際研究推進セミナーを開催しました (2017/5/30)

テーマ：「伝える」と「伝わる」の心理学
場所：東北大学医学部（宮城県仙台市）

5月30日(火)に本学医学部6号館1階カンファレンス室にて、第6回災害科学国際研究所「災害と健康」学際研究推進セミナー（主催：災害科学国際研究所 災害と健康ユニット）が開催されました。今回は第6回目の演者として、災害科学国際研究所 人間・社会対応研究部門 災害情報認知研究分野の邑本俊亮教授をお招きして、「伝える」と「伝わる」の心理学」と題してご講演を頂きました。

何気なく当然の如く用いている言葉でのコミュニケーションにおいて、受け手側にこちらの意図とは異なる解釈をされることは、誰もが頻繁に経験することと思います。邑本先生には「言葉で伝えることの難しさ」について、伝える情報に対する知識のギャップや捉え方が人様々であること、状況に依存することなど、具体例や研究例を挙げながらわかりやすく解説いただきました。「知識のギャップ」については、医療におけるインフォームドコンセント（説明と同意）においても重要なポイントであることを深く認識することができました。「状況の依存」については、「間接発話」について解説され、間接発話とは相手の意を酌む行為であり、「場の空気を読む」や最近、注目されるようになった「忖度」に値するものと思いますが、医療や災害情報の伝達においては非常に危険な行為であり、的確な言葉で情報を伝えることが必須となります。一方で、言葉で伝える限界もありますが、そのような状況では非言語メッセージ（身振り、表情や視線など）を合わせることで効果が得られます。図やイラストのようにビジュアルで伝えることも非常に効果的な場合が多いですが、余計な情報を詰め込みすぎず、伝えるものを明確に示すことが重要となります。災害の注意喚起や発災時の情報伝達においては、まさに以上のコミュニケーション技術が活用される場となります。実際に、昨年11月の福島県沖地震の際、NHKや各放送局は切迫感をもった命令口調で津波からの避難を呼びかけたことは記憶に新しいことと思いますが、東日本大震災を教訓としたコミュニケーション研究が、さらに安全な行動へとつながるものと期待されます。「受け手は、自分の「心」で言葉を受け止め、理解している」つまり信頼関係こそがコミュニケーションの基盤であることを理解することができました。



会場の様子



邑本俊亮 教授