

2.コミュニケーション技術

(1) 資料の作成

ここがポイント!

- 1 読み手の知識を見積もっておく
- 2 専門用語、略語を不用意に使っていないか注意する
- 3 最初に資料の概要や進行順序を示す
- 4 できあがった資料は第三者にチェックしてもらう

(2) 言語表現

ここがポイント!

- 1 相手に正確にわからせ、誤解を与えない
- 2 確率の伝達に気をつける
- 3 文字通りの内容が伝わる分けではなく、推論が生じることに注意する
- 4 丁寧さにも配慮する

- 相手に正確にわからせ、誤解を与えない
 - ・情報の受け手の知識を見積もる→相手の視点に立ち用語、説明を準備する
 - ・過度に専門用語、略語を使わない
 - ・説明に入る際は大枠や話の進行順序を示す/途中でポイントを予告する
 - ・予備知識のない人に予め聴いてもらう

2.コミュニケーション技術

ここでは、一般的なコミュニケーション技術すべてについて紹介することができないので、クライシスコミュニケーションに重要であると考えられる主要な知識および技術について紹介する。さらに詳しく知識を得たい場合は、「健康リスク・コミュニケーション」（吉川編、2009）を参照されたい。

(1) 資料の作成

資料を準備するにあたっては、職業、学歴、ライフスタイルなどから、読み手の知識を見積もっておく。この点についても、あらかじめ調査をしておくことが望ましいのは言うまでもない（実態把握の項参照）。

用語に関して、過度に専門用語を使ってはならない。それに加えて、注意すべきなのは、その分野独自の略語の使用である。特に、使用頻度の高い用語については、略語を用いることがしばしばあり、使っている本人は気がつかないことがある。

資料が長大なものになるときは、最初に資料の概要や進行順序を示す。資料を作成したら、予備知識のない人に聞いてもらい、わかりにくいところがあるかどうかチェックしてもらう。この時、マス・メディア関係者にチェックをしてもらう機会があればなおよい。

(2) 言語表現

さまざまな事象についてリスクを伝達するとき、言語抜きには考えることができない。新型インフルエンザのリスクを言語的に伝える際、言語的には次のようなことを考慮する必要がある。

- a.相手に正確に分からせること、誤解を与えないこと
- b.確率をどのように伝達するか
- c.言語から含意される文字通りではない内容に注意すること
- d.コミュニケーションの感じの良さ

クライシスコミュニケーションは、対面、Eメール、説明書など、さまざまな手法で行われる。ここでは、口頭のコミュニケーションを第一に考えて「話し手」「聞き手」のように記した部分が多いが、その場合もとくに断らない限り文字コミュニケーションにも当てはまる。

- a.相手に正確に分からせる。誤解を与えない。

コミュニケーション場面に臨むに先だって、情報の受け手の知識を見積もっておく。その上で用いる用語や背景的な説明をどう準備するかを考えるべきである。専門家は自分の経験に基づいてこんなことは当然相手も知っているだろう、とか、この説明の仕方では相手にわかるはず、と判断しがちである。あくまでも相手の視点に立つ必要がある。

●確率の伝達に気をつける

- ・危機の事態が重大→過小評価になりやすい
- ・中程度の確立判断→個人差が現れやすい
- ・確立予想が外れた場合→ネガティブな外れは信頼度を低くする
- ・確立提示の際→数字、言語的説明併記/言語的表現と確率の図示の併記

用語に関して、過度に専門語を使ってはいけないことは意識しやすいであろうが、もう一つ注意する必要があるのが、その分野独自の略語の使用である。使用頻度の高い長い用語に関しては「塩ビ」「ウロ（ウロビリノーゲン）」のように、略語を用いることがしばしばである。略語は身内の間では気楽に使っているし、くだけた感じである。部外者には分かりにくいと気づきにくい可能性がある。

説明に入る際には、全体の説明に先立って、
本日はウィルスのヒトへの感染リスクについてお話しします。
というように大枠や話の進行順序を示すほか、途中でも、
次に、ウィルスのタイプについて説明します。
最後に、今後の対策についてお話しいたします。
というように、ポイントを予め予告する。

説明文を作成したら、身近であり予備知識のない人に予め聞いてもらい、分かりにくいところをチェックする。

口頭で説明する場合、途中で確認をする。全部を話し終わってからというのではなく、できるだけ小さい単位で区切って行くほうがいい。そのほうが勘違いについて早く軌道修正ができる。質問を求めなくても内容が理解できない場合は、どのように質問してよいか言語化できないこともある。漠然と、
何かご質問はありませんか？
と問いかけるのではなく、
鳥の疾病の兆候として3点挙げましたが、よろしかったでしょうか？
理解のポイントと思われることに関して具体的に確認した方がよい。

多人数に対して説明する場合や文書のみでの説明ではフィードバックは得にくくなる。事前の準備でとくに配慮が必要である。

b. 確率の表現

確率を言語でどのように表すか、という点に関連する問題を述べる。

確率を言語で表現する場合、確率の評価は事態の重大性によって異なり、重大であるほど過小評価される可能性がある（吉川・岡本・菅原、1999）。

確率判断には曖昧さが生ずる可能性がある。中程度の確率の場合は、人によって高めに見積もったり低めに見積もったりする、個人差も現れやすい（竹村、1990）、ということをや予め考えに入れておくべきであろう。

確率的な予想をしたことが外れた場合には、話し手の信頼性は揺らぐおそれがあるが、その場合の影響はどんな方向に外れたかにもよる。ポジティブな方向への外れ（例：医師によるガンの再発の子

● 確実でないことを伝えなければならない場合の留意点

- ① × 又聞き表現(～思うんですが/聞いていますけど)
○ (～と確認しています)

- ② 不確実な場面では、対応を明確に示す。
○ (ただし不確定な部分もあるので、調査を急いでいます。)

- ③ 確認を明確化する。
× (その点は担当者でないとわかりません。)
○ (担当者に確認してできるだけ早くお返事します。)

- ④ 過度の断定はかえってマイナスになりうる。
× (絶対問題はありません。保証します。) →かえって不信感を抱かせる

- ⑤ 不確実な表現は、注意が必要である。

想確率は高かったが再発しなかった)とネガティブな方向への外れ(例:再発の予想確率は低かったが再発した)を比較すると、後者の場合のほうが、話し手の信頼度は低く評価されるという結果が報告されている(田中、1993)十分な根拠がないのに楽観的な予想をすると、信頼が揺らぐ可能性がある。

④確率を数字で伝えたいときには、数字と言語的説明を併記する、あるいは、言語的表現と確率を図示したものを併記すると分かりやすくなる。

【不確実な事柄を伝達する場合の留意点】

実際には確実でないこと、明確でないことを伝えなければならない、という状況もある。そうした場合に、不信感を招いたり、誤解をもたらしたりしないようにする必要がある。

また聞き表現は不信感を招く。たとえば住民に鳥インフルエンザのリスクを説明する場合、説明者自身が専門家から聞いたことを説明するとしても、次のような聞き表現は不信感を招きかねない。

鳥から人への感染については、心配がないように思うんですが。

鳥から人への感染については、心配がないように聞いていますけど。

このような信頼性の低下は、それは単にその部分の説明だけでなく説明全体の信憑性を低める危険性がある。問題がないことを専門家から確認しているのなら、

鳥から人への感染については、心配がないと確認しています。

と明確に述べる。

不確実な場面では、対応を明確に示す。

鳥から人への感染については、現時点では問題が生じていません。ただし不確定な部分もあるので、調査を急いでいます。

確認を明確化する。担当者に確認しないとわからない場合も、単に

その点は担当者でないとわかりません。

というような言い方でなく

担当者に確認してできるだけ早くお返事します。

のような言い方にすべきである。

過度の断定はかえってマイナスになりうる。かなり確信があっても、

鳥から人への感染については、絶対問題はありません。保証します。

というように、過度の強調をすると、受け手によっては「なぜそんなに強調する必要があるのか」と、かえって不信感を抱く場合もあるので、注意すべきである。

不確実な表現は、注意が必要である。

●典型的な推意… I 推意、Q 推意、M 推意の3種

I 推意…普通の言い方をすることで、内容を典型的な方向にふくらませた推意が生じる

- 例) 敷地内に立ち入ると感染の可能性あります。→敷地内に立ち入らなければ感染の可能性はない。
この養鶏場では感染は確認されていません。→他の養鶏場では確認されている。
注意点→推論をふくらませてしまう事例は多い。リスクを伝える場合にも留意すべきである。

Q 推意…弱い主張をすることで、強い主張が当てはまらないことが推意として生ずる

- 例) 数日間で一部の鳥が死ぬ可能性があります。→鳥すべてが死ぬような被害は出ない。
・「PならばQ」から「PでないならばQ」を推測するもの
例) 感染すると咳やくしゃみが出ることがあります。→致死的な症状は出ない。
注意点→弱めに言うと、強い危険はないと推測してしまう場合がある

M 推意…通常でない形式の表現で主張することで、典型的な場合ではないとの推意が生じる

各組の上がM推意の例で、下が通常の言い方である。

感染が確認されたというような話があるわけではありません。→何か問題がある。

- 注意点：①もって回った言い方…M推意が生じて「背後に何かある」という印象を与えてしまう
②思いも寄らない推意を招かないためには、予め何人かの人（できればあまり事情に詳しくない人）に説明予定の文を示し、推意をチェックする

●丁寧さと謝罪の表現→感じが悪いと信用されないことがある。

【丁寧さ】

- ①適度に丁寧にする。とくに、話しことばでは敬語の規範に従う。
②敬語を用いる中でも、間接性の相違がある。
直接的（立ち入ってはいけません/立ち入らないでください/立ち入らないでいただけますか/立ち入らないでいただけないでしょうか。）間接的
直接的な言い方…実施する気持ちがないとき、高圧的な印象を与えることがある。
③過度に丁寧な言い方は、かえって不信感を招く。
×そうお思いになられるのでございましょうか？
④緊急性の高い場合→直接的な表現のほうが切迫性が伝わる。
口頭 ○（感染の危険があります。立ち入らないでください。）
掲示 ○（感染の危険あり・立ち入り禁止。）

c.文字通りでないことがらが伝わること（推意）に注意する

【推意とは】

コミュニケーションにおいては、字義的内容だけが伝わるのではない。その中には論理構造や意味から、必然的に含意されるものもある。たとえば、

花子は太郎より背が高い。

からは、

太郎は花子より背が低い。

を含意する。こうした論理や意味による含意は必然的に成立する。

しかし、含意の中には話し手と聞き手の知識や、発話の行われる状況、すなわち話し手と聞き手の共通の基盤に依存する含意もある。たとえば、

（私は）5万円持っています。

は、

（私は）5万円を超えては所持していない。

を含意することが多いが、

A：手付け金として5万円をいただくことになります。お持ちあわせでしょうか？

B：ええ、今日、5万円持っています。

という対話では、「5万円を超えては所持していない」という含意は生じないだろう。

このように、会話者の知識や状況に依存しており、必然的に成立するのではないし、あとで取り消すことも可能な含意を、推意と呼ぶ（Grice、1975）。

ここでは典型的な推意として、I推意、Q推意、M推意の3種がある（Levinson、2000）。これらは、リスクを説明する場合にも当然影響する。例を挙げてみよう。

I推意は「普通の言い方をすることで、内容を典型的な方向にふくらませた推意が生じる」というものである。（+>以降は、生じる推論）

敷地内に立ち入ると感染の可能性あります。+> 敷地内に立ち入らなければ感染の可能性はない。

この養鶏場では感染は確認されていません。+> 他の養鶏場では確認されている。

Q推意は「弱い主張をすることで、強い主張が当てはまらないことが推意として生ずる」というも

ので、上の5万円の所持金の例がそれにあたる。

数日間で一部の鳥が死ぬ可能性があります。+> 鳥すべてが死ぬような被害は出ない。
これは「PならばQ」から「PでないならばQ」を推測するものである。

感染すると咳やくしゃみが出ることがあります。+> 致命的な症状は出ない。

M推意は「通常でない形式の表現で主張することで、典型的な場合ではないとの推意が生じる」というものである。

下の例の各組の上がM推意の例で、下が通常の言い方である。
太郎の口の両隅が、少し上のほうに曲がった。+> 作り笑いをした。
太郎は笑った。

感染が確認されたというような話があるわけではありません。+> 何か問題がある。
感染は確認されていません。

H7N3ウイルスについて言えば、今回いろいろと調査をした結果としては、ヒトに重大な疾病を生じさせたという事例は見いだせませんでした。+> 調査の仕方次第では問題が生じうる。

H7N3ウイルスについて言えば、調査の結果ヒトに重大な疾病を生じさせた事例は見いだせませんでした。

【伝達上の留意点】

- ①推論をふくらませてしまう事例（I推意）は多い。リスクを伝える場合にも留意すべきである。
- ②弱めに言うと、強い危険はないと推測してしまう場合がある（Q推意）。危険が大きい可能性があれば明示すべきである。もし実際に問題が生じた場合、論理的には危険性が低いとは言っていないと主張しても、相手は言い逃れと受け取るだろう。
- ③きちんと説明しようとする意図であっても、持って回った言い方をすると、M推意が生じて「背後に何かある」という印象を与えてしまうことがある。できるだけそうした言い方は避けるべきである。
- ④実際のコミュニケーションに先だって、予め何人かの人（できればあまり事情に詳しくない人）に説明予定の文を示してみる、という対策は、推意をチェックするために有効であろう。

d.感じのよさへの配慮

コミュニケーションの感じが悪いと、内容も信用されなくなるおそれがある。ここでは、丁寧さと謝罪の表現について述べる。

【丁寧さ】

①適度に丁寧にする。とくに、話しことばでは敬語の規範（ルール）に従う。

②敬語を用いる中でも、間接性の相違がある。

半径5km以内には立ち入ってはいけません。

半径5km以内には立ち入らないでください。

半径5km以内には立ち入らないでいただけますか。

半径5km以内には立ち入らないでいただけないでしょうか。

上ほど直接的、下ほど間接的である。直接的な言い方は、相手があまり履行意志が高くないときには、高圧的な印象を与えることがある。

③過度に丁寧な言い方は、かえって不信感を招く。尊敬語を重ねるなどして、
そうお思いになられるのでございましょうか？

のような言い方になると、こびへつらいの印象を与えかねない。

履行意思に問題がないときは、

立ち入らないようにしていただくことはできないでしょうか？

など間接性を高めると、かえって嫌味っぽくなることもある。

④とくに緊急性の高い場合は、直接的な表現のほうが明瞭に伝わる。口頭であれば、
感染の危険があります。立ち入らないでください。

のようにいうことが考えられる。

さらに、掲示の場合は、

感染の危険あり・立ち入り禁止。

のように敬語を用いない直接的な表現の方が切迫性が伝わる。

(3) 話し方

ここがポイント!

- 1 相手のいうことを直ちに否定しない
- 2 相手は自分より知識がないかもしれない、専門的なことはわからないかもしれないという前提で話をする
- 3 対面の時には、非言語的コミュニケーションに注意する

●話し方の注意点

- 1 相手のいうことを直ちに否定しない
- 2 説明の際には、専門用語をなるべく使わない
やむを得ず専門用語を使うときには、使った直後にその解説をする。
前提： 1) 自分より知識がないかもしれない。
2) 専門的なことは分からないかもしれない。
3 対面で話すときには、非言語的コミュニケーションに配慮する
…相手との距離と視線の合わせ方に注意
→相手が近くにいる…適度に視線をはずす
相手が比較的遠くにいる…視線をできるだけ交錯させるように気をつける

非言語的コミュニケーション(non-verbal communication)

情報を言葉で伝えるのが言語的コミュニケーションとよばれるのに対して、しぐさや表情、視線、声の高さや話す速さなどの言語によらないコミュニケーションを非言語的コミュニケーションという。人びとが受け取る情報のうち、言語的コミュニケーションによるものは全体の7%にすぎず、残りの93%は非言語的コミュニケーションによるという推定がある（推定値には研究者により差があり、言語的コミュニケーションが3割程度と推定している研究もある。しかし、いずれにしても非言語的コミュニケーションの方が重要であることを指摘している。）このことの意味は、リスク・コミュニケーションにおいて、情報発信者は、通常情報の内容に注意が向きがちだが、それをどう話すかやしぐさで伝えるのかということや、話すときの速さや視線への配慮もまた重要だということである。

また、非言語的コミュニケーション研究の中で、非言語的漏洩 (nonverbal leakage) についての一連の研究は参考になる。これは、人がどういふところを見て相手が嘘をついていると見なすのかを検討するものである。例えば、身振りが少なくなる、手で顔の部分に触る（鼻に触る、口を押さえる、髪をさわる、など）、姿勢の変化の回数が増加する、などはこうした手がかりの例とされている。逆に言えば、本当は嘘を言っていないくても、こうした徴候があると、嘘をついていると誤解されることもあり得るということになる。

(3) 話し方

[相手の言うことを否定しない]

聞き方にもつながることだが、相手のいうことを直ちに否定しないことが重要である。健康危機管理について、必ずしも正しい知識が一般に広まっていない場合もあるから、相手が正しくない知識をもとに話すことがあるが、それを訂正する場合にも、反論に夢中にならないように気をつける必要がある。

また、説明の際には、前述したように、専門用語をなるべく使わないことも求められる。こうした話し方をするためには、話す相手は、次の前提で話をする必要がある。

- i. 自分より知識がないかもしれない。
- ii 専門的なことは分からないかもしれない。

健康問題に限らないが、多くの科学的な問題は、専門用語を使わないで説明することは容易ではない。したがって、やむを得ず専門用語を使うときには、使った直後にその解説をすることが必要である。

対面で話すときには、市民をはじめとする情報の受信者に対応するときは、非言語的コミュニケーションに配慮する必要がある。同じ内容を伝えていたとしても、コミュニケーターの話方や視線の投げかけ方などで、情報への信頼が異なるということが起こるからである。

対面の場合には、相手との距離と視線の合わせ方に注意をはらう必要がある。相手との距離と視線の交錯量については、距離が近くなるほど交錯量が減り、距離が増えるほど交錯量が増えるという暗黙の規範がある。したがって、対応すべき相手が近くにいる場合は、適度に視線をはずし、逆に対応すべき相手が比較的遠くにいる場合は視線をできるだけ交錯させるように気をつける。距離が近いのにもかかわらず視線を合わせすぎると対立している感じを与えたり、不快感を与えたりすることになる。一方、距離が遠いのに視線を合わせないでいると、問題を隠蔽しているのではないかというような疑いを抱かせることにつながりかねない。

(4) きき方

👉ここがポイント!

- 1 謙虚な態度できく
- 2 耳を傾けて「聴く」
- 3 コミュニケーションする相手を区別しない

●きき方の注意点

- 1 謙虚な態度で聞く
- 2 「どのように伝えるか」より「どのように聞くのか」により注意を払う
- 3 傾聴能力（ただ聞くのではなく、耳を傾けて聞く能力）が重要
→相手の関心を把握できる→適切な答（情報の伝え方）を用意することができる

傾聴能力(active listening skills)

Rogers (村瀬・村瀬、2004)は、傾聴のための3つの態度が重要と指摘している。

- ① 純粋性(genuineness)：聞き手が自分の体験しているさまざまな感情、たとえば相手が理解できない時には、わからないことを隠すのではなく、その気持ちを正直に表明すること。
- ② 無条件の積極的関心(unconditional positive regard)：「あなたのポジティブな部分は受容できるが、ネガティブな部分は受容できない」、または「あなたがこれこれ言う場合にあなたのことが好きだ」というように、条件をつけて相手の話を聞かない。
- ③ 共感的理解(empathic understanding)：相手の感情をあたかも自分自身のものであるかのように感情移入して理解することを指す。「もし相手が自分の立場なら」と、置き換えて相手の話を理解するようにつとめる。

(4) きき方

[謙虚な態度で聞く]

コミュニケーターは謙虚であることを心がける必要がある。「どのように伝えるか」よりもまず、「どのように聞くのか」に注意を払わなくてはならない。

口頭で伝える場合、伝え方が重要であることは言うまでもないが、それよりもまず、相手がどのような関心を持っているかについて把握しなければならない。そのため、事前の調査が重要であることはすでに述べたが、対応の際の聞き方が重要になる。

話し手の傾聴能力 (active listening skills) も重要であるとされる。傾聴能力とは、ただ聞くのではなく、耳を傾けて聞く能力を指す。傾聴の技法が重要であるのは、それによって、相手の関心が何であるかを知ることができるからである。相手の関心がわかれば、その場に応じて「この相手には、何を、どのように伝えるとよいのか」が明らかになる。相手の考えていることが分からなければ、適切な答 (情報の伝え方) を用意することはできない。

相手の話を「聴く」ことの重要なポイントとして、相手の話を条件付きで聴かないということがあ (「無条件の積極的関心」)。時として扱いにくいメディアがあるとしても、一部の話しやすいメディアだけを優遇したり、社会部と科学部の記者を区別して扱うようなことをしたりしてはならない。

(5) スポークスパーソンの選定



- 1 前向きな態度の人をスポークスパーソンに選ぶ
- 2 多様な価値観を受容できる人を選ぶ

● スポークスパーソンの持つべき資質

1. 危機管理の方法が普段から身につけている
 - 緊急時、人はやり慣れた行動に出やすい
 - 危機管理について理解するだけでなく、普段の行動から危機に対応するものにする
 - 日頃から前向きな見方をしている人が向いている
2. コミュニケーターとして「あいまい耐性」をつける
 - クライシスコミュニケーションでは多くの関係者が参加し、いろいろな価値観や視点が提出される
 - それらを同時に考慮する曖昧さに耐えられる人がより望ましい

ドライブ理論

ドライブ理論は、人と一緒にいるときの行動が、1人でいるときの行動と、どのように異なるかを説明する理論である。

スポーツ選手の例を挙げよう。スポーツ選手の中には、試合で実力を発揮できる選手と、なぜか実力を発揮できない(と思われる)選手がいる。後者のことを「あがり症だ」とか「本番に弱い」というように、われわれは本人の性格に理由を求めがちだが、この理論からはそうはいえない。この理論では、他者といると人は誰でも緊張したり興奮したりするということを前提とする。すなわち誰もが「あがる」のである。ここに個人差はない。このように緊張したり興奮したりすると、人の行動のレパートリーはきわめて狭くなり、優勢反応(dominant behavior)が現れやすくなる。優勢反応とは、一番良くやっている、あるいはやり慣れた行動である。優勢行動が状況にふさわしければ、状況に対処することができ、他方優勢行動が状況にふさわしくなければ、対処に失敗するということになるのだ。現象として個人差があるように見えるのはここから先の話で、人それぞれ優勢行動が異なるので、それが状況にふさわしいかどうかに対処の成否を決定するのである。最初のスポーツ選手の例に戻れば、どの選手も試合の場面であがるわけだが、そこで実力を発揮できるように見えている選手は、技をよく練習しており、それが優勢行動になっているということなのである。失敗するのは練習が足りなくて、本来習得しておくべき技が優勢行動になっていないからであると説明できる。

(5) スポークスパーソンの選定

スポークスパーソンの選定は慎重に行わなければならない。もし、スポークスパーソンが以下に述べるような資質を持っていないければ、訓練を行うか、その人物の入れ替えを検討しなくてはならない。

第1に、ありふれた表現だが、危機管理は「普段やっていないことはできない」ということである。すなわち、人は緊急時に慣習行動をする（資料「群集行動」も参照）。これを説明する心理学の理論（「ドライブ理論」という、Zajonc, 1965）がある。

いくら危機管理について知識を得て、理解していたとしても、普段の行動が危機にふさわしくなければ失敗につながるということが、この理論から予測できることである。事例として、1989年にアラスカ湾で原油流出による環境悪化を起こしたエクソン社のバルディーズ号事故の例を挙げる。クライシスコミュニケーションの際に、スポークスパーソンである組織のトップが不適切な振る舞いをしたために、人びとの反感を買った典型的な事例といえる。事故の6日後にテレビに出演したローレンス・ロール会長の態度は、非常に傲慢であると人びとに受け取られたのである。彼はまた、自分のこのような言動が理由の1つとなったエクソン製品のボイコットについても、マス・メディアの報道のせいであると言ってさらに人びとの反感を買った。全体としてエクソン社のクライシスコミュニケーションがうまくいかなかったのには、ロール会長が元々メディアに対して否定的な態度をとっていたため、平常時から広報部の位置づけが低かったことも、失敗の遠因になったと考えられている。また、日本の事例であるが、ある食品会社の社長が、危機の最中に「私だって寝ていないんだから」と発言したことがあった。普段部下に対して、威圧的に振る舞う習慣があれば、テレビカメラの前でも威圧的な振る舞いをしてしまうのである。

ドライブ理論は、危機に対して訓練の重要性を示唆する理論でもある。すなわち、危機に当たって適切な対応をするためには、その適切な対応が慣習的な行動となっているように、十分な訓練がしなければならない。

災害における避難訓練の例を挙げよう。一度も通ったことのない避難経路を、いざ災害が起こったときに探して通るようなことは、まずできない。通る習慣をつけておいてこそ、まさかの時にその道をたどることができる。

同じ理由で記者会見の技術の練習も大事だが、普段のもの見方が技術以上にものを言うことになる。「近隣住民がうるさいことを言う」とか「消費者はわがままだ」「マスコミはセンセーショナルな記事を書く」というように、日頃から人に対して否定的な見方をしている人がスポークスパーソンであると、失言が生まれがちだ。この意味で「本音が出た」と思われても仕方がない。

第2に、上述の否定的なもの見方にも関連するが、曖昧さに耐えられない人はコミュニケータに向かない。曖昧さに耐えられるかどうか（「あいまい耐性」という）は、心理学では知的能力の一側面ととらえられている。あいまい耐性が低い人は、複数の判断基準を同時に考慮したり、1つの問題についての判断を留保しつつ、他の問題を考えたりすることができない。あいまい耐性が高いか低いかにい

(6) 伝達媒体の検討

ここがポイント!

- 1 多様な伝達媒体を用意する
- 2 マス・メディアの影響を過大視しないよう注意する
- 3 口コミの影響に注意する
- 4 クライシスコミュニケーションの相手が明確な場合は、相手に合わせた媒体を選ぶ

●注意点

- 1 健康危機…公的な情報への依存が高い→多様な伝達媒体を用意する
 - 2 マス・メディアの影響を過大視しない
 - 報道対応に気をとられ、本来のクライシスコミュニケーション対策がおざなりになる
 - 口コミ（テレビより早いスピードで伝播）の影響を見逃してしまう
 - 3 クライシスコミュニケーションの対象者が限定されている場合
 - メディアを選択する
- 例) 特定の病気(病院配布のリーフレット) 年代性別細分化(雑誌) 高齢者(回覧板)

うこと自体は、どちらが良いというものではないが、少なくともコミュニケーターの適性という視点から見ると、あいまい耐性の低い人は向いていない。クライシスコミュニケーションでは多くの関係者が参加し、その中にはいろいろな価値観や視点を持つ人がいるのだから、そのさまざまな価値観や視点を同時に考慮できる人でなければ、話を進めることは難しい。

(6) 伝達媒体の検討

健康危機管理時における主な情報提供機関となるのは、国や自治体などの行政機関になると考えられる。住民（国民）の視点からも、自らの健康に直接かかわる問題であるから、公的な情報への依存が高くなることが推察される。多様なメディアを使って情報を伝達できるように仕組みを整えておかなければならない。

ただし、ここで注意しなければならないのは、クライシスコミュニケーションの情報の送り手である行政が、しばしばマス・メディアが人びとの考え方や行動に及ぼす影響が過大視しがちであるということである。この過大視は、2つの問題を引き起こす。1つめの問題は、影響が大きい報道対応に気をとられて、本当に必要なクライシスコミュニケーション対策がとられないということである。ふたつ目は、1つ目の問題と表裏一体だが、影響力の大きいパーソナル・メディア（口コミなど）の影響を見逃して、対策がとられないことである。

マス・メディアの影響に関して、ここでは詳細にその研究の歴史を紹介することはしないが、20世紀初頭から1930年代頃までのいわゆる「弾丸仮説」（人びとの態度や行動に直接強力な影響を及ぼす）に対して、その影響力は限定的であると見る見方が支配的である。すなわち、マス・メディアは単独で影響を及ぼさず、他のメディアの補完によって、あるいは、受け手の特性によって、影響の及び方が異なることが明らかにされている。

他方、口コミに代表されるパーソナル・メディアの影響は、非常に重要であって、クライシスコミュニケーションにおいては、この対策を欠くことはできない。一連のニュース研究は、口コミに乗ったニュースが、テレビよりも速いスピードで伝播することを明らかにしている。

また、流言（うわさ）の研究も、うわさの伝播の速さと、その影響力の大きさを明らかにしている（「パニック」の項も参照）。

また、クライシスコミュニケーションの対象者が限られているときには、それに応じたメディアを選択する必要がある。また、その方が効果的である。たとえば、妊婦や特定の病気を持った人に対して注意を喚起する必要があるときには、病院の医師に診察の際に配布してもらうようなリーフレットを用意する、というようなことが考えられる。また、雑誌の読者は、年代や性別で細かく細分化（セグメンテーションという）されているので、それぞれの雑誌が狙っている読者層がクライシスコミュニケーションの相手と合致するのであれば、その雑誌に情報を掲載するのはきわめて有効な手段となる。自治体が配布する広報誌や回覧板は高齢者の閲読率が高いので、高齢者をクライシスコミュニケーションのターゲットにする場合には、広報誌や回覧板が有効な媒体の候補となる。

(7) コミュニケーション手法の検討



- 1 基礎的な知識は、危機が起こる前から提供しておく
- 2 合意形成が必要なものは、時間がかかることから、きわめて早期から準備する

●事前の準備の重要性

- 1 危機が起こる前のコミュニケーションが、発生後の成否に影響する
 - 事前に住民(国民)が理解しておくべき専門用語、知識を伝える
 - 健康危機管理時に実施予定の施策を知らせる
- 2 切迫した危機の状況では専門的な内容を説明できない
 - あらかじめ説明できることはしておく
 - 人々の関心を高める啓蒙活動に努力する
- 3 健康危機は公衆衛生やプライバシーの問題など施策について合意形成に時間がかかる
 - 問題が意識された当初から、きわめて早期から準備する

本研究班が2008年に行った調査結果に(成人男女20歳~70歳、インターネット調査モニター468名)よれば、新型インフルエンザが発生した時の施策についての住民の意識は、次のようであった。新型インフルエンザの疑い例の患者が発生した場合、その住所公表については「公表した方がよい」(52.9%)とする意見が「しない方がよい」(33.9%)という意見を上回っていた。旅行者が患者となった場合、旅程を公開すべきかどうかについても同様の傾向で、「公開した方がよい」(92.1%)が「公表しない方がよい」(5.3%)を上回っていた。ワクチンの優先投与については、「子どもを優先すべき」(59.6%)が「社会的機能を維持する人を優先すべき」(31.2%)より多かった。新型インフルエンザが発生した際の行政機関の情報提供のあり方については、「たとえ情報が不確実でも、情報が入り次第国民に伝えるべき」(60.3%)という意見の方が「情報提供に時間がかかってもいいから、科学的に正確な情報を国民に伝えるべき」(33.6%)という意見よりも多かった。

(7) コミュニケーション手法の検討

クライシスコミュニケーションというかどうか（すなわち、リスクコミュニケーションに分類する）、厳密な用語の定義に沿わないとしても、危機が起こる前の普段のコミュニケーションが重要であることはいうまでもない。

特に、次の2点が事前にクライシスコミュニケーションによって理解されているかどうか、危機が発生した後のコミュニケーションの成否に重大な影響を及ぼす。1つは、直ちには理解が難しいような専門的な用語や知識である。このような知識は、理解に時間がかかるので、事前に基本的なことから啓発を行っておくことが重要である。健康危機が発生したときに、いきなり専門用語を使って話しても、理解されないことが多い。2つめは、健康危機管理時に実施する予定の施策(意思決定)である。たとえば、患者の住所を公開することや、ワクチン接種の優先順位、などは、合意を得るのに時間がかかるので、あらかじめ国民的議論を行って理解を得ておく必要がある。

時間が切迫しており、対処すべき問題が多いような危機の状況では、専門的な内容を基礎的なことから説明していることは不可能に近いので、あらかじめ説明できることについては、できるだけ説明をしておくことが重要になる。これは、Lundgren & McMakin (1994) の分類によれば、ケアコミュニケーションに分類されるものである。危機が起こる前に、人びとの関心を高めることは容易ではないが、提供する資料の工夫や媒体の適切な選択をしつつ、啓発活動を継続していくことが重要である。このような啓発活動に役立つコミュニケーション技術はすでに数多くある（吉川ら、2009）。

健康危機が発生した時には、公衆衛生上の観点から、個人の行動が制限されたり、プライバシーへの配慮が公益に優先されたりすることもある。このような時に実施する施策については、あらかじめ国民の合意、または了解を得ておく必要がある。Lundgren & McMakin (1994) の分類によれば、これがコンセンサスコミュニケーションに分類されるものである。関係者の参加によって、合意形成が図られるもので、具体的な手法としては、市民諮問協議会（citizen advisory panel）や意見交換会などがある。このような住民関与型の手法は、合意形成までに非常に時間がかかるので、問題が意識された当初から調査を行って意見の実態を把握した上で、きわめて早期から実施する必要がある。