

コロナ禍で浮き彫りになったコミュニケーション・ギャップ

—リスクコミュニケーションの困難さ—

宮本眞巳*

*東京医科歯科大学 名誉教授

Communication Gaps Highlighted by the Corona Crisis

—Difficulty in Risk Communication—

Masami Miyamoto *

* Professor Emeritus, Tokyo Medical and Dental University

キーワード

リスクコミュニケーション	risk communication
クライシスコミュニケーション	crisis communication
コロナ禍	corona crisis
異和感	sense of incongruity
認知バイアス	cognitive bias

I. コロナ禍の真実にどう迫るか

コロナ禍が通り過ぎた後にやってくる近未来が、歴史学者ハラリの言うように、「これまでとは違った世界」になっているのは確かだが、同じく歴史学者で人口学者でもあるトッドが、「すでに起こっていたことが加速し亀裂が露呈するだけ」と言うのも頷ける。一見すると対立しているように思える2人の見解のうちで、どちらが正しいのか、どちらも正しいのかは、未来になってみないとわからない。人類が今見舞われている苦難が、これまでに起こっていたことと密接につながっているのは確かだが、これからやってくる世界がどうなるかは、今何をするかにかかっているからである。

トッドは、多くの国で医療システムに割く人的・経済的な資源を切り詰めてきたことが医療崩壊を招いているとしながらも、コロナ禍による人口動態の変化は、社会変動が引き起こされるほどの影響を及ぼさず、貧富の格差が広がるだけだと言う¹⁾。一方でハラリは、感染症対策における民主主義の独裁主義に対する優位、グローバルな連携の必要性和効用、

そして専門家による判断への信頼感の向上が、世界に良い変化をもたらすという見通しを語っている²⁾。

どんなに困難な状況に置かれても、何が問題なのか明確にした上で、問題の背景となる要因の分析によって、先の見通しをつけることは重要であるが、とりわけ、適切な対策を講じなかった場合に生じる最悪の事態を想定しておくことが肝要である。最悪のシナリオに沿った備えがあれば何が起きても対策が打てるが、希望的観測に走って準備を怠れば悲惨な事態を招きかねない。ただし、無駄骨かもしれない準備に取り組むという責任ある決断に人々を駆り立てるには、どのような状態が望ましいかについての明確なビジョンが必要である³⁾。そして、明白な根拠と説得力を伴うビジョンの提示は、望ましい未来を生み出す原動力となる。それだけに、コロナ禍後の未来について論じるに当たっては、的確な現状把握に基づいて、厳しい環境条件の中でも希望の抱ける世界を描き出す構想力と説得力が求められる。

コロナ禍が映し出した世界の本質を見極めるためには、どのような立ち位置から、どこに焦点を当て

る必要があるだろうか。筆者が重視しているのは、コロナ禍における自分自身の苦悩と向き合い、苦悩の奥に何があるかを探りながら、様々な立ち位置の人々と対話を重ねるというアプローチである。本稿では、われわれがコロナ禍のさなかで共有している苦悩の体験に焦点を当てることによって、世界の実像に迫りコロナ禍以後についての見通しを探ってみたい。

そのための糸口として、まずは「コロナ禍」という言葉の意味合いについて吟味しておきたい。コロナ禍とは、COVID-19の流行による甚大な被害状況を意味し、被害の客観的な側面、すなわち健康上、社会生活上の損害や損失という意味合いが強い。ただし、被害に伴う主観的な側面、すなわち諸個人が抱える苦悩も併せてコロナ禍と捉える必要がある。苦悩の直視を避けていると、苦悩の一時的な軽減にしか役立たない姑息的な対処行動に走りやすくなる。そのような行動は、繰り返され習慣化するうちに苦悩の軽減効果すら薄れ、徐々に強まった不安の軽減という二次的な目標に向けられるようになっていくが、それこそが今まさにわれわれの体験している事態である。

つまり、コロナ禍の客観的な側面だけに目を奪われていると、無力感や諦めを介して受け身で傍観者の心境に陥り、先の見通しを失って前向きな行動に抑制がかかる。このような心理状態に陥らないためには、コロナ禍によって生じ、コロナ禍の一部ともなっている苦悩から目をそらさず、あえて直視することが先決であろう。苦悩を直視し由来を探りながら、同じ状況を生きる当事者同士の対話を積み重ねていけば、コロナ禍の真実を浮き彫りにし共有することが可能になるはずである。

とはいえ、主観的な苦悩に注目し意味理解を深めるといったミクロの視点と、客観的な被害についての評価・査定というマクロの視点では、視野も見え方も大きく異なる。異なる見え方を結びつけ統合して、コロナ禍という全体状況に着実に迫るためのコミュニケーションには、多くの工夫が必要である。

本稿は、筆者自身の苦悩に焦点を当てることを起点に、多くの人々が苦悩の語り合いを重ねる中で、おぼろげに見えてきたことを可能な限り言葉にして

いくことを通じて、コロナ禍の輪郭を明らかにするための試みである。

II. コミュニケーションと援助関係の成立条件

ここで、上記のような問題意識を抱くに至った私自身のこれまでの取り組みをたどることを通じて、コロナ禍をめぐる問題の所在についての見取り図を示しておきたい。

今から半世紀前、もともとは社会学徒だった私は、戦争や革命など社会変動のさなかで危機的な状況に遭遇した当事者たちは、その特異な体験によって世界についての見方をどのように変容させていくのかについて知りたいと考えた。このようなテーマを扱う既存の社会学的な枠組みとしてはイデオロギー論が知られていたが、現実にはそぐわない気がした。一方、社会哲学者ハーバーマスによる「コミュニケーション的行為」の理論は、個人の内面や行動と社会的な制度や運動とをつなぐ理論として注目を集めつつあった。

もっとも、当時の私は対立と紛争の中にしばらく身を置いたせいも、人と人は本当に通じ合えるのかという根源的な問いに囚われ、コミュニケーションという概念の成立すら疑いたい心境にあった。そのため、筋道の通ったメッセージをわかりやすく表現しさえすれば、必ず通じ合えるといった類の通俗的なコミュニケーション論には馴染めなかった。ミードによる「相手の視点をとることがコミュニケーションの成立条件である」との主張には一定の説得力を感じたが、「相手の視点を取り切れるのか」という疑問は残った。

こうした問題意識に沿った自己分析や友人との対話の分析を通じて、私の味わっていた通じ合えない感じは、「不一致（ずれ、gap）に由来する不快感（居心地の悪さ）」を意味する「異和感」という言葉に相当することがわかってきた。そして、異和感の中身を吟味すれば、相手と通じ合うための手掛かりが得られそうだという着想から、異和感への注目を糸口として内省を促進する方法として「異和感の対自化」を考案した。さらに、コミュニケーションを充実させるためには、内省のプロセスで浮かんできた感情や思考を相手に投げ返して相手の反応を引き出

す必要があることに気づいた⁴⁾。

なお、「異和感」の表記については、「違和感」が正しいとする判断が主流であり、「異和感」を認める国語辞典がある反面、誤用であると断じる国語辞典も多いが、筆者は以下の理由から、「異和感」の表記を用いてきた。「違和感」という表記からは、自分が正しく相手が間違っているという断定的で硬直的な姿勢が伺われるのに対して、「異和感」という表記からは、自分と相手とは判断が異なっていると受け止めて判断を保留する柔軟な姿勢が伺える。SF作家の瀬名は、筆者の見解を受けて「違和感」を“sense of wrongness”「異和感」を“sense of gap”という別概念とみなして使い分けるという注目に値する提案を行っている⁵⁾が、筆者は当面、「相手と自分が相異している感じ」という原義に見合った表記として「異和感」の表記のみを採用していきたいと考えている。

異和感の対自化を着想した頃、社会学の分野ではコミュニケーションの本質を現実に即して解明する試みの蓄積は乏しかったが、そのような試みの宝庫と思えたのが精神科臨床の分野だった。精神衛生学の大学院に学び、精神科臨床の基盤となる面接技法を実地に学んでいくうちに臨床実践への関心が高まり、筆者は精神科看護の実践者となった。

臨床の現場で、コミュニケーションの躓きに苦しむ精神障害者との関わりを積み重ねる中で、ロジャーズのクライエント中心療法における共感と受容の徹底は、「相手の視点をとる」というミードの提示したコミュニケーション戦略の臨床版であることに思い当たった。ロジャーズは、それまでの相談担当者が、クライエントへの説得と指示に終始していたことを批判し、指示を禁じ取る傾聴に徹することによってセラピストにもたらされる共感と受容の治療的意義を指摘した。後にロジャーズは、傾聴に徹しても共感や受容ができないクライエントとの遭遇を契機に、セラピスト自身の思いを自覚した上で率直に表現する必要があることに気づき、これを自己一致の原則と名付けた。つまり、傾聴に努めても共感に至らずフラストレーションを抱いた場合は、そのことを認め正直に打ち明けることによって、援助的な人間関係（以下、援助関係）が成立すること

に気づいたわけである。援助職がクライエントに抱くフラストレーションは、共感や受容ができないことによって顕わになったクライエントとの意識のずれに伴う異和感に相当し、自己一致は異和感の投げ返しに対応する。しかし、日本ではロジャーズが辿った方法論上の紆余曲折について十分に知られていない。そのため、自己一致は難しいテクニックとみなされて、初心者はまず共感と受容に徹すべきとの指導を受けるうちに、体得の機会を逃しやすいようである。

精神科領域における治療とケアに関して、筆者が初心の頃に理論的な拠り所としたのは、フロイドによる精神分析療法をミードによるコミュニケーション論に依拠して再構成したサリヴァンの精神科治療論である。精神科看護の領域では、サリヴァンの治療論を理論的基盤としながらロジャーズによる面接技法を組み込んだペプロウによる援助関係論が知られている。ただし、ペプロウがサリヴァンから継承した、患者の個人属性についての生物学的理解に基づく薬物療法に偏らず、発病に追い込んだ人間関係の解明に基づき、援助的な人間関係を提供し回復に導くという発想は看護界に浸透せず、彼女は論争に明け暮れたという⁶⁾。

ペプロウの援助関係論と並行して多くの示唆を得たのは、ロジャーズによる来談者中心療法を継承し発展させたジェンドリンによる「体験過程 experiencing」の理論である。ジェンドリンは、すべての人の心の中にある身体感覚、感情、思考が入り混じった流れ、すなわち体験過程への気づきを契機として、クライエントが内省を深めていくプロセスへの支援をセラピストの役割と考えた。そして、体験過程のスムーズな流れを乱している、職場でのトラブル、家族内の葛藤、自分自身の健康問題などへの「気がかり」にまつわる身体感覚（フェルトセンス feltsense）に焦点を当てることを通じて、内省を深化させていくための技法としてフォーカシング focusing を開発した⁷⁾。

これらの理論家に学びながら、筆者はコミュニケーション場面で相手の言動に対して抱いた異和感をフェルトセンスに見立て、自己一致と組みわせることによって、援助関係の成立が促進されると考え

た。すなわち、クライアントの視点をとる試みが限界に達した時は、異和感の投げ返しによって、ずれの意味を理解するための共同作業をクライアントに呼びかける。こうして、援助職か当事者かにかかわらず、自らの感情体験を糸口とした内省に裏打ちされた対話を心掛けることが、援助関係の成立を可能にすると筆者は理解している⁸⁾。

Ⅲ. パンデミックからシンデミックへ—統合的アプローチの必要性

コロナ禍による非常事態においても、苦悩を訴えて相談支援を求めてくるクライアントとの一対一の援助関係づくりは、さほど損なわれていないように思える。COVID-19を発症しても適切な医療を受けられない患者が続出しているが、患者が直に接する医療職を非難し攻撃する事例は決して多くはない。それはおそらく、コロナ禍が医療・福祉施設の運営や援助職の役割遂行までも脅かしているという事実が、患者と援助職の間で暗黙の裡に了解されているからだろう。COVID-19は恐れるに足りないと言われ、予防対策を退けていた各国の政治指導者が相次いで発症したという象徴的な出来事は、パンデミックの脅威が全人類を対等に襲っていることを周知させることになった。苦悩を抱える当事者も援助者も、同じ運命を背負われているという暗黙の共通認識は、患者と援助職の距離を縮め連帯感を強めている。

このような状況は、第二次大戦中に、医師、看護師、患者間のヒエラルヒーが著しかったイギリスの精神科病院において、現在に至るまで精神科治療の重要なモデルとなっている治療共同体の実践が始まったという歴史的事実を思い起こさせる。戦争というすべての国民を巻き込む危機的状況を背景に、最前線で死の危険にさらされて発症した患者たちが、安全な場所にいた医師や看護師に命令されるのは納得がいかないと抗議し、ピラミッドの頂点に立つ医師がそれを受け入れたのである。そして、信頼感に根差す対等で率直な人間関係を基盤に、寛容さと責任ある行動を通じて、治療者と患者が連携し回復と自立を目指すことを原則とした治療共同体が成立した。

危機的な状況に耐えながら、サバイバルを目指して重ねた工夫が、危機が去った後の世界を発展に導

くきっかけとなり得ることは古くから知られている。しかし、今はまだ、あらゆる角度からコロナ禍の危機を見据えて、被害を食い止める上で有効な対策を思いつく限り積み重ねていく時期のようである。それだけに、従来は感染症のウィルス学や疫学的な解明、臨床医学や公衆衛生学の視点に立った対策など、医学の専門家に任されていた活動に、医学以外の様々な分野の専門家が関与することの重要性が改めて認識されつつある。

この問題の重要性を実感させる問題提起が、英国の科学雑誌ランセットの編集長で熱帯医学の専門家であるホートンによって行われ話題になっている。ホートンは、医療人類学者シンガーによる1990年代の造語を援用して、COVID-19はすでに「パンデミック」の域を超えた「シンデミック」であるという認識に立って対策を練るべきだと主張している⁹⁾。

パンデミックは、世界規模に達した感染症流行(エピデミック)を意味するのに対して、シンデミックは、複数の病気による相乗効果によって病状が悪化し、しかも環境的な要因によって病状の深刻化と患者数の増加が助長されているという状況を意味する。

COVID-19という感染性疾患は、高血圧や糖尿病などの生活習慣病、心疾患、腎疾患、がんなどの慢性疾患、そして精神疾患などの総称である非感染性疾患(Non-Communicable Diseases, NCDs)との複合によって、多くの患者の病状を深刻化させている。それに加えて、貧困、搾取、抑圧、差別などによる社会的格差の拡大が、健康格差の拡大を介して多くの患者の生活難を深刻化させている。ホートンは、COVID-19対策において、ワクチンによる予防や治療がどれほど効果的であっても、統合的アプローチの方が純粋な生物医学的解決策よりはるかに効果的であると述べている。そして、COVID-19をシンデミックに見立てたアプローチによって、教育、雇用、住居、食糧、環境まで包含する広い視野を獲得できることに将来への希望を見出している。

Ⅳ. コロナ禍をめぐるコミュニケーションの困難さ

シンデミックの概念は、COVID-19対策が生物医

学的なアプローチだけでは不十分であり、様々な分野で蓄積された知見を持ち寄った統合的アプローチが必要であることを示唆している。ところが、現実には、この1年半を振り返ると、異なる分野から持ち寄られた知見が統合され、状況判断や対処方針についてスムーズな合意が形成されてきたとは考えにくい。医学の分野に限っても、基礎医学、臨床医学、公衆衛生学の専門家は、それぞれに独自の視点を有しているため、状況判断や対策案の中身にずれが生じる場合が少なくない。

コロナ禍が始まった当初から現在に至るまで、議論が百出して合意に達し難く、事態の推移に応じて論点は微妙に変化してきているのが、PCR検査を始めとする感染者を特定するための検査を、誰にどのような規模で行うべきかという問題である。臨床検査による感染者の特定と言う、純粋に臨床医学的とも思える問題について、医学の専門家の間でも意見が分かれ、政策担当者をはじめ様々な立場からの推測や主張が加わって、一向に合意に達しない。

つまり、広い視野に立った統合的なアプローチの必要性については誰も反対しないが、それを可能にするためのコミュニケーションは、まったく上手くいっていないようである。そこで、検査の実施をめぐる紆余曲折のなかで、特に合意形成を困難にしているエピソードを拾ってみたい。

COVID-19の大流行が危惧され始めた当初、PCR検査を幅広く行うべきであるという主張には、感染症状の徴候がみられる人や濃厚感染の可能性の高い人に対象を限定すべきであるという反論が対置された。対象を限定すべき理由については、PCR検査の精度からすると偽陽性・偽陰性の比率が高いため、無差別に行っても感染者の特定にも感染率の推定にも役立たないとの説明が行われた。結果的に、感染経路の追跡により検査対象者を限定し、クラスターを特定するという方法がとられ、感染対策は一定の成果を上げた。

しかし、その後は感染経路をたどれない患者が増加し、クラスターの特定が困難になるとともに、病床不足による医療崩壊が危惧されるにつれて、政策担当者からはPCR検査の実施数を絞って医療崩壊を防ぐべきであるという主張が現れ、医療側からも

これに同調する動きが現れた。

その間に、神戸大学の岩田による一般患者の抗体検査¹⁰⁾、京都大学の田中等による下水のウイルス濃度測定¹¹⁾など、各地で独自に行われたモニタリング調査からの推計により、感染者の多い地域では、PCR陽性者の実数をはるかに上回る無症状感染者がいることが判明している。

さらに、東京大学の児玉は、PCR検査の結果、遺伝子の増幅回数を意味するCt値が低い感染者は多くのウイルスを保有しており、無症状のまま多くの人に二次感染を引き起こすスプレッダーとなる危険が高いという仮説を提示している。児玉はこの仮説に基づき、無症状感染者の集積地を意味するエピセンターを対象とした精密検査を大規模に実施すべきであると提案している¹²⁾。児玉の仮説と提案は、それを受け入れた協力自治体では成果を上げつつあるが、専門家間の合意には至っておらず政策担当者の同意も得られていない。

こうした経過を、医学の専門家を目線で辿ってみると、状況の変化を素早く追いかけてながら、臨床医学、疫学、基礎医学のそれぞれの知見を駆使した感染対策を試みながら提言を行ってきたが、政策担当者の理解を得にくいということになる。しかし、提言の内容によっては政策担当者の理解や協力を得られなかったり、理解を得ても対策の実施に時間を要したり、医療体制の不備によって有望な対策の実行が阻まれたりというようなことが起こっている。一方、政策担当者の目線からすれば、専門家たちはそれぞれの専門分野に偏った正論や理想論を語り、制度的な限界や社会経済的なニーズを度外視した提言をぶつけてくるため、政策決定には生かすにくいということになりそうである。

V. コロナ対策に求められるリスクコミュニケーション

感染症対策は問題の性格上、国や自治体レベルの政治・行政的判断に基づいて実施されるため、医学の専門家と政策担当者間で、判断や方針にずれが生じることを避けられない。実際に、COVID-19対策に取り組む中で、政策担当者や専門家との間で判断や方針のずれが顕在化した時に、どう対応するか

という問題が浮き彫りになってきている。

従来から、医療問題に限らず、様々な社会問題の解決に向けた政策の立案に当たっては、省庁や自治体によって関連分野の専門家による会議が設定される。会議の冒頭で、問題意識や目標についてある程度の合意が形成された上で検討に入るのが通例だが、実際の検討過程では、政策担当者が主導権を握り、専門家の意見は既定方針の補強に役立つ部分だけが利用され、意見や提言の真意が伝わらなかったり取り上げられなかったりしがちである。

ところが、COVID-19対策に関しては、政策担当者による有効な具体策の立案が困難であることが明確になるにつれて、専門家としての判断や具体的な方針の提示が求められ、採用される局面も少なからずあったとされる。それでも、専門家による提言がすべて理解され、受け入れられたわけではないようである。日本政府によるCOVID-19対策に当初から関与してきた医療社会学者の武藤は、日本保健医療社会学会大会の講演で、政策決定が可能な範囲で対策を考えて欲しいと求められたと証言している¹³⁾。この証言から、専門家メンバーは政策担当者から枠をはめられながら、それぞれの専門性を発揮するために自問自答しながら議論に加わったという事情が伝わってくる。こうした事態の推移から、コロナ禍による危機的な状況で、専門家や政策担当者はどのようにして望ましいコミュニケーション過程を作っていくかと言う課題が浮上してきている。

武藤は、医学会新聞の座談会で、「新型コロナウイルス対策専門家会議（以下、旧専門家会議）」の一員として、当初は誰も問題にしていなかったリスクコミュニケーションの重要性について訴え続け、ようやく政府部内にもこの考えが浸透しつつあると述べている¹⁴⁾。旧専門家会議では、感染症を専門とする医学者や医師がメンバーの中心となって、医学や公衆衛生学の見地に基づいた審議が行われ、人文社会科学系の研究者は武藤のみであった。旧専門家会議は後に「新型コロナウイルス感染症対策分科会（以下、分科会）」に改組され、医学者や医師だけでなく経済学者や地方公共団体の首長などもメンバーに加え、医学的な見地だけでなく経済的な見地も含む多面的な視点から審議がなされるようになった。

同じ座談会で家政学者の奈良は、リスクコミュニケーションについて「個人・機関・集団間で、情報や意見のやり取りを通じてリスク情報とその見かたの共有をめざす活動」と定義している。さらに、リスクコミュニケーションで大切なのは、リスク評価とリスク管理の役割を区別した上で、関係者間の信頼関係をベースとして考えをすり合わせることでありと説明している。この区別をCOVID-19対策に当てはめ図式的に整理すると、リスク評価を主に担うのが医療分野の研究者、リスク管理を主に担うのは政治・行政の担当者である。しかし、旧専門家会議の招集時にはリスクコミュニケーションの担い手については想定されていなかったため、とりあえずは武藤ら人文社会科学系の研究者が担ってきたということができそうである。

リスクコミュニケーションの特徴は、クライシスコミュニケーションとの比較によって明確になると考えられる。社会心理学者でリスクコミュニケーションを専門に研究している吉川によると、「クライシスコミュニケーション」は1962年のキューバ危機を契機に使われ始めた概念である。元来は、外交・軍事分野における予想外の危機的状況に際して政府関係者が、誤った情報の流布や政権への信頼低下を防ぐために行う情報管理ないし情報統制を意味していた。その後、経営危機に瀕した企業が、組織の内外に対して行う広報活動も含め、予想されていなかった危機に際して事態を收拾するために行われる危機管理広報として理解されるようになった¹⁵⁾。

一方の「リスクコミュニケーション」は、1980年代に入ってスリーマイルやチェルノブイリの原発事故を契機として提唱された概念で、起こり得る危機に備えて事前にリスク評価を行い、関係者間での情報共有によってリスクの軽減を図ることを目的としている。クライシスコミュニケーションが、パニックの防止を優先し、危機管理の担当者から一般市民に向けた一方向的で選択的な情報伝達を重視するのに対して、リスクコミュニケーションは、リスク情報の共有を前提とした双方向的なコミュニケーションという民主主義的な理念の実現を重視する。

吉川はインタビューに答えて、COVID-19対策では、まさに「リスクコミュニケーション」が必要に

なっているにもかかわらず、今の日本では、古い形の「クライシスコミュニケーション」に止まっているとして、以下のように指摘する。2019年12月に武漢で発生が確認されたCOVID-19が短期間で世界的な流行をもたらした、2020年1月に日本でも患者が見つかった時点では、予想外の危機的状況であったため、情報管理のためのクライシスコミュニケーションに重きを置くことも止むを得なかった。しかし、事態の概略が見えてきた段階では、一般市民を含む、あらゆる立場の人々が加わって、最悪の事態も視野に入れたリスクコミュニケーションに重点を切り替える必要があったが、そのための前提となる情報公開は不十分なままであった¹⁶⁾。

吉川は、上記の指摘から1年を経た時点でも、COVID-19流行の推移に関する情報公開は不十分であり、政策決定の経過についての説明は透明性を欠いていることから、政策担当者は情報公開により市民がパニックに陥ることを警戒するあまり情報統制に走るクライシスコミュニケーションに止まっていると指摘している¹⁷⁾。

吉川の指摘は、旧専門家会議の担当部署にはリスクコミュニケーションの専門家がおらず、リスクコミュニケーションの概念は浸透し始めたものの、本来の目的は伝わっていないと感じる時があるという武藤の証言とも符合する。ところが、奈良によれば、2009年の新型インフルエンザ流行時に厚労省が作成した報告書には、「リスクコミュニケーションを専門に取り扱う組織を設け、人員体制を充実させるべきである」と明記されている¹⁸⁾。つまり、政府部内で作成された、適切な状況分析に基づく感染症対策への有益な提言が、10年以上もたなごらしにされていたということである。この事実が、奈良の指摘するように、単に切迫感が薄れ忘れ去られた結果なのか、それとも、情報公開と透明性よりも情報統制を重視する方向への政策転換の反映なのかについては検討を要するようと思われる。

VI. ずれの解消に向けた共同作業としてのコミュニケーション

座談会のもう一人の参加者で政治経済学者の田中は、旧専門家会議、分科会と平行して設置された「新

型コロナウイルス感染症対策アドバイザーボード（以下、アドバイザーボード）」のメンバーに武藤と共に加わっている。アドバイザーボードの役割については、「新型コロナウイルス感染症対策を円滑に推進するに当たって必要となる、医療・公衆衛生学分野の専門的・技術的な事項について、厚生労働省に対し必要な助言等を行う」と規定されている。

座談会で田中は、意見の異なる同士が落としどころを探る（双方向的な）行為がコミュニケーションであり、その点を見落とすと一方向的なプロモーションになってしまうと指摘している。田中の言う通り、相手と意見が異なるからこそコミュニケーションが必要となるのであり、そのことに気づいていないと、どちらかが折れることによって話し合いを終わらせるか、話し合いは平行線をたどって物別れに終わるかしかない。

ここで田中と武藤は、ヘルスコミュニケーションの領域ではありがちな、市民の健康増進を促すという意図が先行して一方向的なプロモーションに偏る傾向が、旧専門家会議の活動にも見られたと指摘している。すなわち、COVID-19対策への取り組みの当初、旧専門家会議のメンバーは、目前に迫ったパンデミックのリスクについて危機感をもって伝えるため、政府の了承を得て市民に対しメディアを介し直接的に行動変容を訴えた。この活動は、確かに一方向的なプロモーションの性格を帯びており、旧専門家会議による前のめりの動きと言う批判も浴びた。

図式的に言えば、専門家の主な役割はリスクアセスメントにあり、リスクマネジメントは政策担当者の役割であるが、予想をはるかに上回る深刻な事態が目前に迫る中で、根拠と切迫感をもって市民を説得する役割を専門家が引き受けたことを責められないだろう。ただし、こうした初期の活動がきっかけとなり、旧専門家会議の代表が、市民啓発活動を続けることになったという経過は多くの問題を生じさせたと言える。一方では、市民生活に制限を加える施策を医療の専門家が決定しているようにみなされ、その逆に、政策担当者が決定した施策についての責任を医療の専門家が肩代わりしているとの批判を浴びるなど、専門家集団の立ち位置が問われるよ

うになったからである。

この時点で武藤は田中の助力も得て、「次なる波に備えた専門家助言組織のあり方について¹⁹⁾」と題した提言書を取りまとめ、旧専門家会議メンバーの合意を取りつけたという。専門家会議構成員一同の名前で、政府に対して以下の3点を骨子とする提言を行うと共に専門家会議の解散を申し入れ、独自に記者会見を行った。

- ① 専門家助言組織はリスク評価として現状の分析と評価から政府に提言を行うこと
- ② 政府はその提言をもとに責任をもって政策を実行すること
- ③ リスクコミュニケーションは専門家助言組織による協力の下で政府が主導すること

田中は、この提言をリスク評価、リスク管理、リスクコミュニケーションの役割が整理されたターニングポイントであると自己評価しているが、マスメディア関係者はそのように受け取らなかった。すなわち、上記の記者会見と同時刻に開かれた記者会見で経済再生担当大臣が旧専門家会議の“廃止”を発表したことから、専門家を排除したのかという疑いが投げかけられ大臣は釈明を迫られた²⁰⁾。実際には、武藤の証言通り専門家が申し入れた解散であり、その後の組織再編については政府に委ねられ、結果的に旧専門家会議のメンバーを母体とした分科会が組織されたわけだが、釈明後も疑念は残った。武藤は講演の中で、メディアには政府と専門家の関係を対立構造で描こうとする傾向があると指摘しており、この出来事もその好例と見なせそうである。

ただし、経済再生担当大臣の用いた廃止という言葉が、本人の釈明にもある通り強過ぎて予想外の印象を与えたことは事実であろう。この件はまさに、「リスクコミュニケーションは専門家協力の下で政府が主導すること」という旧専門家会議の提言を実行することの難しさを物語っている。吉川は、リスクコミュニケーションを実践するには、双方向的なコミュニケーションという民主主義の理念を体得した上で、それを実現するための技術を身に着ける必要があると述べている¹⁶⁾。

政策担当者のリスクコミュニケーション能力が日本で最初に厳しく問われたのは、2011年の原発事

故の際であろう。当時の官房長官は、漏れ出した放射線量について、「“直ちに”人体や健康に影響を及ぼす数値ではない」と記者会見で繰り返し発言して批判を浴びた。被曝の危険があるともないとも受け取れる発言の曖昧さから情報の隠蔽を疑われたのだが、実際は隠蔽するほどの情報が政権担当者には上がってきていなかったことが今では明らかになっている。吉川は、社会調査に基づいて、「直ちに(～ない)」という表現の曖昧さが、様々な推論の余地を残し、とりわけ「放射線量が増えれば影響がある」、「浴び続ければ影響が出てくる」という推論に結びつきやすかったことが、政権の意図に反し不安を増強させた結論付けている。そのうえで、「緊急時には短くわかりやすいメッセージがいいと考えられがちだが、同じ言葉を繰り返すのではなく、ケースごとに詳しく伝えるべきだった」と指摘している。

経済再生大臣の“廃止”と言う表現は一見すると明快だが、政権の意向によって旧専門家会議のメンバーを切り捨てたという推論の余地を残したと言えそうである。「短くわかりやすいメッセージ」と思われた“廃止”という言葉が誤解を生んだのである。ここで大臣が、専門家集団による提言を受け入れ、協力体制を強化するために旧専門家会議を解散し分科会として再編成することになったと「詳しく伝える」ことができれば、疑念を抱かれることもなかったであろう。ただし、吉川の指摘する通り、リスクコミュニケーションの技術は、双方向性を重んじるという民主主義の理念を基盤としてこそ発揮される。政権担当者には、情報統制に重点を置くクライシスコミュニケーションの発想が根強いとすれば、専門家主導の流れへの抵抗感が“廃止”という強い言葉選ばせたと考えられなくもない。

そう考えれば、政権担当者の発言がメディアを介して市民の疑問や不信を顕在化させていくプロセスは、必ずしも悪いこととは言えない。立場が異なれば、目指す方向性ばかりではなく、現実認識にも不一致が生じやすいが、それが顕在化しない間は、説明や話し合いが行われていてもコミュニケーションは成立しない。そして、疑問や不信の顕在化は、必然的に対立や離反につながるわけではなく、一致できているところを確認し、新たな合意を作っていく

ための出発点になり得る。つまり、田中の言うように、意見の異なる同士が落としどころを探る双方向的な行為こそがコミュニケーションであり、疑問や不信の顕在化は、コミュニケーションを成立させるためには避けて通れない関門なのである。

コミュニケーションについて、「ずれについてのずれを作り出すこと」という極めてシンプルでありながら本質を捉えた定義を行ったのは、ナラティブアプローチの理論的主柱とされるベイトソンである。

コミュニケーションの成立条件についての常識的なとらえ方は、「わかりやすく表現する」というものである。確かに、平易な言葉を用いて、筋道が通り、根拠が確かな表現に努めることは重要だが、相手の理解や関心に配慮しなければコミュニケーションの成立は覚束ない。したがって、コミュニケーションの成立条件は、「相手の視点をとる」ことであるというミードの指摘は、常識的見解の弱点を補強するのに役立つ。ロジャーズによる共感の原則はミードの指摘に沿ったものと考えられることができるが、ロジャーズは後に、相手の視点を取ろうとする努力の限界を自己一致によって埋める必要があると考えた。ただし、自己一致を成功させるための工夫やコツについての具体的な指摘をしなかったことが、後継者たちの戸惑いを引き起こした²¹⁾。

一方、ベイトソンは、相手の視点を取ろうとしても取れないのは決して稀な出来事ではなく、人と人は別の存在なのだから、むしろ視点がずれるのは当たり前という前提からスタートする。そして、視点の相異を突き合わせることを通じて視野を拡げ、気づきを得ることが学習の本質であり、人間はコミュニケーションを通じて生涯にわたり学習し続けることができると考えた²²⁾。ベイトソンも、ずれを解消するためにはどのような工夫が必要かについて、具体的に指摘しているわけではないが、ずれることが前提だとわかってしまえば、相手との接点を見つけるためには試行錯誤を重ねるしかないと覚悟を決めやすい。

筆者は、ベイトソンの発想に沿いながら、相手の言動が予想や期待とずれている時に湧いてくる、「すっきりしない」「しっくりこない」という異和感

に注目することが、ずれを前提としたコミュニケーションの展開を促進すると考えた。「すっきりしない」は、相手の言動の合理性が理解できない時、「しっくりこない」は、相手の言動が期待外れである時に湧いてくると考えられるが、われわれが実際に体験する異和感には両者が入り混じっているため、異和感とは「現実と予期とのズレに対応する不快感」と定義することができる。

そして、「異和感の察知」、「異和感を構成する感情と身体感覚の識別」、「異和感の意味理解」からなるプロセスが「異和感の対自化」である。異和感の察知に始まり、識別、理解に至るプロセスでは、「感じたこと（身体感覚、知覚、感情）」や「考えたこと（思考、直観、想像、決断）」が様々に湧き起こる。その中で、相手に伝えたい、伝わりそうと思ったことを言語的、非言語的な手段を用いて率直に表現することが「異和感の投げ返し」である。「異和感の対自化」に「異和感の投げ返し」を接続すると、サロベイとメイヤーがEmotional Literacy（感情知性、あるいは感情リテラシー）の理論で提唱した、感情の適切なコントロールによってコミュニケーションを成立させていくプロセスに重なる。そこで筆者は、感情リテラシーを異和感の察知、識別、理解、表現という4段階からなる感情活用プロセスを展開する能力と定義している。

コミュニケーションを成立させるためには、「わかりやすく表現する」ことに加えて、「相手の視点をとる」こと、さらには「相手とのズレの解消を図る」ことが重要であるという認識は、長い年月をかけて徐々に浸透しつつあるように見える。とはいえ、今も、わかりやすく表現しさえすれば自分の主張は通るはずであるという暗黙の前提に立つ人は多く、SNSにおける炎上の頻発は、その現れと解することができる。政権担当者の発言が疑問や不信を呼び起こすのも、社会的な重責と共に権限を与えられた自分がわかりやすく伝えたのだから、その内容を国民は理解して指示や方針に従うのが当然であると思っっているからのように思える。

しかし、表現がわかりやすいからと言って、内容が納得できるとは限らない。筋の通らない主張、根拠のない断定、一方的な要求などが透けて見えれば、

相手に疑問や不信を抱かれるのも無理はない。このような説得力を欠いた発言は、政策担当者に限らず誰にでも起こり得ることであり、その背景には現実にそぐわない非合理的な認知、すなわち認知バイアスの影響があると考えられている。認知バイアスができるだけ起こらないようにすること、そして、起こってもすぐに気づいて修正を図ることができれば、コミュニケーションの相手との間に、解消することが困難なずれは生じにくいはずである。そこで、認知バイアスとはどのような現象であり、コロナ禍ではどのような形を取り、リスクコミュニケーションにおいてはどのように扱ったらよいかについて考えてみたい。

VII. コロナ禍における認知バイアス

経済学では伝統的に、不確実な状況に立たされた人間は、確率論に従った合理的な判断に基づいて、利益が得られ損失の生じないように行動するという前提に立って理論構築を行ってきた。現実には、人間は往々にして合理的とは言い難い行動に走って損害を被ることが少なくないのだが、経済学者はこのような行動を理論的な誤差の範囲と見なしてきた。認知心理学者のカーネマンは、損失を被りやすく合理的とは言えない行動が生じる理由を解明するために、現実の経済行為における認知プロセスについて実験に基づいて明らかにした。すなわち、人々は利益よりも損失の方を重く感じて損失の回避に傾く特性があり、その差は2倍以上に達するという実験結果を得て、これをプロスペクト効果と名付けたのである。

さらにカーネマンは人間の認知プロセスを、直感や感情によるファストな経路と、思考に時間を費やすスローな経路とに区別した上で、時間や情報が限られる中で判断を迫られた場合は、ファストな経路に依存するため認知バイアスが生じやすいことを確かめた。スローな経路を活用すれば認知バイアスの修正に役立つはずだが、むしろ認知バイアスの追認や固定化に流れてしまう場合もある。その結果、認知バイアスが修正されないままに下された意思決定に沿った行動は、現実的な問題解決をもたらさない²³⁾。

認知バイアスによる非合理的な経済行動の代表格として挙げられる「埋没費用効果」とは、すでに資金・時間・労力などのコストを投下しているため、合理的に考えればすぐにやめた方がよい事業を中断できずに突き進み、損失を拡大させてしまうことを意味する。「埋没費用効果」は、プロジェクト開始の直後に不採算と判明しながら中止にできず、就航後数年で営業停止に追い込まれた超音速旅客機の開発事業に因んで「コンコルド効果」とも呼ばれている。

コロナ禍との関連では、東京五輪の開催準備に関わってきた人たちの態度や行動に対して、多くの論者からコンコルド効果の影響が指摘されている。開催を見合わせて損失の増大を防ぐべきであるとの警告を顧みず、これまでに投入された財源が埋没費用となることを避けたいという理由に基づいて、開催に向けた「関与のエスカレーション」が進行していることが見て取れるからである²⁴⁾。

認知バイアスは誰にでも起きるわけだが、特に危機的な場面では、じっくり判断する時間的・心理的な余裕がなくなり得られた情報も乏しいため、様々な認知バイアスが生じやすくなる。たとえば、楽観的な将来予測に走ってしまう「希望的観測」や、肯定的な感情をもたらす解釈を信じてしまう「感情的バイアス」、楽観的な結論を支持する情報を偏重する「確証バイアス」などである。危機的状況への対応を迫られた人の場合、自分の置かれた社会的な立場によって課せられた規範の影響によって、生じやすくなる認知バイアスもある。例えば、本来こうすべきという固定的な考えを意味する「機能的固定」や、慣例化した対処方法が適切であるという考えを意味する「システム正当化バイアス」等である²⁵⁾。

コロナ禍の下で一般市民に生じている認知バイアスの代表例としては、悪い結果を自分に都合の良いように解釈する「楽観バイアス」、遠い先のことをよりも目先のことを重視する「現実志向バイアス」、多数者に同調する「ハーディング（群衆）効果」、アクセスしやすい情報源に頼る「可用性ヒューリスティック」などがみられることが指摘されている²⁶⁾。

VIII. リスクコミュニケーションにおける認知バイアスの修正

認知バイアスは、人類による様々な愚行と失敗の引き金となってきたが、必ずしも損害をもたらさず、時には一定の効用を伴うことも事実である。とりわけ危機的な状況では、思考による判断に時間をかけず、直感や感情による瞬時の判断に従って急場を凌ぐことが不可欠であり、認知バイアスの修正は危機が一段落した時点でも十分間に合うからである。瞬時の判断を求められる危機的な場면을繰り返し体験することによって、危機の回避に有効な対処行動パターンを身に着け、認知バイアスを来さず瞬時に適切な判断を下せるようになる人もいる。さらに、認知バイアスが固定化された状態を意味し、認知行動療法では「認知の歪み」として知られる思考パターンも、劣悪な成育環境の中で体得したサバイバル戦略としての一面があることも付言しておきたい。

すなわち、認知バイアスは、現実についての偏った認知に違いないのだが、現実と全く対応していないわけではなく、現実の一面を反映していると同時に、認知バイアスを来している主体の特徴も反映している。したがって、自分の中でどのような認知バイアスが生じているかに気づければ、的確な現実把握と自己理解に近づくはずである。もっとも、認知バイアスが生じているさなかに、自分が認知バイアスに囚われていると気づくことは、夢の中で今自分は夢を見ていると自覚するようなものなので難易度が高い。

そこで、認知バイアスに気づくための重要な糸口となるのが、予期と現実のずれに対応した曖昧な不快感、すなわち異和感への注目から始まる内省、すなわち異和感の対自化である。コミュニケーション場面で、自分の中に生じている異和感を察知した時は、自分と相手とでは認知内容にずれが生じていると考えて間違いはない。そして、異和感を構成する様々な感情や身体感覚を識別し、その由来を探っていくと、認知バイアスへの気づきと共に、認知バイアスに反映した自分自身の特徴や、自分が身を置いている状況の特徴について気づきを得ることができる。

このように、異和感を識別し理解を深めていくプ

ロセスを確実に進行させるためのカギは、折々に生じた感情や思考を言語化して相手に投げ返すこと、すなわち異和感の投げ返しである。異和感の投げ返しによって相手の反応を引き出しながら、いわば本音で語り合うことによって、各々の認知バイアスの修正と相互理解の深化が可能になる。こうして、立場や見方の異なる同士が、異和感への注目から識別、理解に至る内省を踏まえた表現を投げかけ合えば、的確な現実認識の共有に基づいて、現実的な問題解決に向かうことができるのであり、それこそがナラティブアプローチの原理でもある。

IX. リスクコミュニケーションの浸透と定着に向けて

コロナ禍の遷延している現状に話を戻せば、リスクアセスメントの主な担い手が医学の専門家、リスクマネジメントの主な担い手が政策担当者であることが自明視される中で、リスクコミュニケーションに関しては、必要性すらも認識されないままに、コロナ禍対策への取り組みが始まった。それでも、コロナ禍対策を主導してきた旧専門家会議と分科会の中では、武藤、田中をはじめとする人文社会科学系の研究者が、リスクコミュニケーションの必要性についての関係者の理解を、自らの活動を通して深めてきた。

とはいえ、対等かつ率直な話し合いを通じて、的確な状況把握に沿った適切な対策が合意され実施されてきたとは考えにくい。緊急事態宣言を例にとれば、感染経路を遮断する必要があるという専門家の意見を尊重した政策決定であるとされているが、具体的な方策については様々な関連分野における当事者の意見が求められなかった。とりわけ教育機関については、教育関係者の関与抜きに、小中学校から大学まで、全施設の閉鎖という合理性を欠き長期にわたる多大な損害が危惧される政策決定が行われた。まさに、限られた立場の人々による対等性も率直さも不足した話し合いを通じて、当事者でなければわからない事情や、考え得る対処策の工夫についての情報収集抜きに、的確とは言えない状況把握に基づく不適切な対策が合意し実施されたのである。

コロナ禍をめぐる「現状認識(=であること)」,「規

範 (=すべきこと)、「欲求 (=したいこと)」についての判断が、個人あるいは帰属集団ごとに微妙にずれることは避けられない。だからこそ、ずれを埋めることを意識したコミュニケーションが必要となっており、それこそがリスクコミュニケーションの原理であり民主主義の理念でもある。しかし、現実には、コロナ禍という危機状況においても、情報管理による政策誘導という近年では慣例化された政治手法が再現されつつある。トッドの言う通り、これからも「すでに起こっていたことが加速し亀裂が露呈するだけ」であると思いたくもなる。

しかし、その反面、ハラリの言うように、民主主義の優位、グローバルな連携、専門家への信頼に向かう前向きの変化は加速しつつあるように思う。シンデミックとしてのコロナ禍は、どんなに信頼のおける政策担当者に対してであれ、任せっきりにすると大変な事態に巻き込まれかねないという現実を白日の下に曝した。その結果、自分の抱えている問題は誰も代弁してはくれないこと、だからこそ共通の課題を抱えるあらゆる人と連携する必要があること、自力では判断できないことについては一番詳しい人の知恵を活用する必要があることが、常識となりつつある。

ただし、「わかりやすく話すこと」と「他者の視点をとること」を心掛けるだけでは、リスクコミュニケーションは十分に成立しない。コミュニケーションの決め手は、やはり「ずれを解消すること」を目標に様々な相手と連携することである。そのため、「ずれが生じていること」の察知から始まって、「ずれがなぜ生じたのか」についての理解を深めながら、感じたことや考えたことをオープンに表現し合うことの意義をできるだけ多くの人を実感するようになる必要がある。

そのような流れを作っていく上で、いわば諸刃の剣となるのが、感情の率直な表現、すなわち異和感の投げ返しである。異和感には、怒り、恐怖、嫌悪に代表され危機的な状況のサインとなる否定的な感情が入り混じっているため、異和感の率直な表現が素早くできるようになれば、相手とのズレに反映した危機の本質を明るみに出しやすい。ただし、異和感の察知、識別、理解に根差す洗練された表現を工

夫することなく、現実の直視を性急に促すと、相手を脅かして反発を招きお互いのズレを広げることになりかねない。

この問題に関連して、日本では有数の感染症治療の専門家である岩田の体験談が思い起こされる。COVID-19によるパンデミックの初期、感染者が多発したアメリカ船籍のクルーズ船における感染防御体制に懸念を抱いた岩田は、知人を介して乗船の許可を得た。そして、危険なレッドゾーンと安全なグリーンゾーンの区別が明確にされていない実態にふれて恐怖感を抱き、即座に責任者に問題を提起し改善を求めたと言う。岩田は、専門家だからこそ鋭敏に感じとった恐怖感に反映した事態の深刻さを担当者へ伝えようと試みたが、激しい抵抗に合せて下船を余儀なくされ、事態の検討も適切な改善も行われなかった²⁷⁾。この経緯については、正規の手続きを取らなかったことや、人間関係への配慮の欠如を理由に、政策担当者をはじめとして岩田を批判する声も少なくない。これらの“常識的”な見解は、課題解決に必要な判断力が不足している担当者の専門家に対する敬意の欠如を物語るものと言える。

困難な状況で問題解決に取り組んできた担当者の側としては、いくら専門家からとは言え、状況判断の誤りや対処策の無効について厳しい指摘を受ければ、異和感を抱くのも無理はない。専門家の側も、真実を伝えたい思いが先行し、担当者の立場への配慮が不足したため、担当者は不適格を宣言されたような気がして異和感が増幅されたのかもしれない。そこで、その異和感を自覚し内省を深めながら表現すればリスクコミュニケーションは成立していくのだが、異和感のままに相手をやり込めようとするれば、かみ合わないやりとりが続いた末に、権限を有する側の言い分が通ってしまう。

その意味で岩田や武藤の体験には、日本社会に根を張って民主的なコミュニケーションの成立を阻害する権威主義的なコミュニケーション構造を色濃く反映しており、一朝一夕ではこのような傾向を払拭できそうにない。それでもやはり、コロナ禍の体験を契機として、このままではいけないという危機感を多くの人が抱きつつあることに希望をつなぎたい。

文献

- 1) トッド M. (インタビュー高久潤) : 「戦争」でなく「失敗」, 朝日新聞デジタル, 2020. 5. 20
- 2) ハラリ Y. N (インタビュー 高野遼) : コロナ危機 ハラリ氏の視座, 朝日新聞デジタル, 2020. 4. 15
- 3) 宮本眞巳 : セルフケアを援助する, 日本看護協会出版会, 1996
- 4) 宮本眞巳 : 感性を磨く技法としての異和感の対自化, 保健医療行動科学会誌, 31 (2) : 31-39, 2016
- 5) 瀬名秀明, 梅田聡, 橋本敬著 : 越境する知, 岩波書店, 2006
- 6) キャラウェイ B. J. (星野敦子訳) : ペプロウの生涯, 医学書院, 2008
- 7) ジェンドリン E.T. (村山正治訳) : フォーカシング, 福村出版, 1982
- 8) 宮本眞巳 : 改訂版 看護場面の再構成, 日本看護協会出版会, 2019
- 9) Horton R. : COVID-19 is not a pandemic, Lancet. 396 (10255): 874, 2020
- 10) 内田樹, 岩田健太郎 : コロナと生きる, 朝日選書, 2020
- 11) 尾崎達也 : 下水監視しコロナ発見, 日経電子版, 2021. 5. 9
- 12) 児玉龍彦 : 参議院予算委員会資料, 2020. 7. 16.
- 13) 武藤香織 : 新型コロナウイルス感染症対策に関わって, 日本保健医療社会学会大会講演, 2021. 5. 15
- 14) 武藤香織, 田中幹人, 奈良由美子 : 座談会『リスクコミュニケーションで皆が望む社会をめざす』, 週刊医学会新聞, 3417, 2021. 4.19
- 15) 吉川肇子 : リスク・コミュニケーション, 保健物理, 35(4) : 485-490, 2000
- 16) 吉川肇子 (インタビュー 迫田朋子) : われわれは正しいリスク・コミュニケーションができているか, ビデオニュースドットコム, 2020. 3. 11
- 17) 吉川肇子 (インタビュー 迫田朋子, 宮台真司) : コロナを克服するためにはリスク・コミュニケーションの建て直しが急務だ, ビデオニュースドットコム, 2021. 2.13
- 18) 厚労省 : 新型インフルエンザ (A/H1N1) 対策総括会議 報告書, 2010
- 19) 新型コロナウイルス感染症対策専門家会議構成員一同 : 次なる波に備えた専門家助言組織のあり方について (記者会見発表内容), 2020
- 20) 専門家会議 : 「純粹科学と違う」自らの役割に苦悩の日々, 朝日新聞デジタル, 2020. 6. 25
- 21) 本山智敬, 坂中正義他 : ロジャーズの中核3条件一致, 2015
- 22) ベイトソン G. (佐藤良明訳) : 精神と自然, 思索社, 2006
- 23) カーネマン, D. (村井章子ほか訳) : ファスト&スロー上・下, 早川書房, 2014
- 24) コラム天声人語 : コンコルドの誤り, 朝日新聞, 2021. 4. 20
- 25) 暁美焰 : 認知バイアス一覽で社会心理学入門, 2021. 3. 5, <http://lelang.sites-hosting.com/naklang/method.html>
- 26) 西村博之 : コロナに効くか「行動経済学」, Global Economics Trends, 2021. 5. 9
- 27) BBC News Japan : 感染症の専門家, 客船内の感染対策を批判 BBC が取材, 2020. 2. 20