

リスクコミュニケーション

あなたは誰の言うことについていこう
と思いますか？

元ネタ

中谷内一也先生の本

安全と安心

2つの概念があるのはどうして？

安全と安心は違うから

安全であっても安心できない

ナノ化粧品が使われるのは何故？

リスクテイクできるのは
どんな場合？

納得できるから
信頼できるから

どこまで吟味して判断しますか？

あるアイデアを受け入れるかどうかは直感的に判断する部分が多い

「二重過程理論」とは

判断過程は2種類ある

きちんと考えて丁寧に判断する

第1のルート
負担が大きい

関連情報から手早く判断する

第2のルート
負荷は軽い

やる気と能力があれば第1の
ルートが可能
どちらかが(もしくは両方)欠けて
いると第2のルートにならざるを
得ない

たいていは第2のルート

第2ルートは問題の本質的な情報
報は使われない

では何から判断するのか？

信頼できるのはどんな場合？

知識を持っている専門家が発信
専門家が誠実に(中立的に)発信

政府広報戦略によく使われているアイデア

しかし、専門家が安全性を訴えることには限界がある

主要価値類似性 (SVS) モデル

どんな立場の人の発言をそのとおりに
だと思えるか？

(単に中立ということではなく)

主要な価値(=ものの見方)を共有していると思えることが信頼の大きな要素であるという考え方

「お前に俺の気持ち分かるのか？」と思われたらコミュニケーションが成り立たない

判断せざるを得ないが、自分ではよくわからない問題は、できれば自分と同じ考えを持った人の判断に従いたいと思うのではない
いか

人にはそれぞれ思い込みがある

天然のラドン温泉は安全だけど
再処理工場からの放射性クリプトン
ガスは人工放射性物質などで危険

事故防止対策でアピールすべき
なのは？

技術力を高めますというメッセージ
は有効？

情報隠蔽や説明が不誠実だと
思われているのであれば、それ
への対応が必要

もっとも能力不足が疑われている場
合には、能力があることを示す必要
がある

結論

相手の気持ちをよく考えよう

でも結構難しい