
4 - 5 権威への服従(アイヒマン効果)に関する心理学的な解説

権威への服従に関し、講師による心理学的な視点で解説します。(ロスブリガイド 第46号安全行動の心理学的アプローチ P.76 をご参照ください。)

誠意ある人間が、高尚な大義を示して、見ず知らずの人に「激痛を与えよ」と命令した場合、平均的な人はどこまで服従するのかという実験です。

高名な大学教授(権威ある人)が、罰の学習と記憶への影響を測定するため、20～50代のボランティアの人たちに、先生役(質問する人)と生徒役(答える人)に別れ、生徒役は簡単な単語を暗記します。生徒役は電気イスに座って、先生役の質問に答えられなかったら、生徒役に電気ショックが科されるという実験でした。

質問する人がRed?という質問をし、答える人が本来ならばBoxと言わなければならないところ間違って「House」と答えると、質問者はスイッチを押して15ボルトの電流を流します。そして、間違える度に15ボルトずつこの電流が上がっていく実験です。電気ショックを受ける人は役者で、実際には電気は流されておらず、演技で痛さを表していました。一方、質問する人は実際のボランティアで、精神的に苦痛を味わうのですが、最終的に30回の間違い(450Vの電気ショック)まで耐えられる人はどのくらいいるかという実験でした。

予想は面前で1～2%、実際は面前で30%、別部屋声のみですと60%(ドイツでは声のみで85%)になりました。そして、質問者で、途中で止めた人のストレスが最も高いことが判りました。現在では被験者にストレスや心の傷を負わすような人体実験は回避されており、貴重な実験とその結果と言えます。

会社でも、社長が表向きには安全第一といいながら、事あるごとに利益第一と断言してはいないでしょうか?

これらを、心理学でみると、「ロス効果」の影響が考えられ、権威への服従を促した原因は「社会的勢力」と明らかにしています。



図 17 権威への服従

= ロス効果 =

ギャップがあり過ぎて2つの基準がある場合、最初にマイナスの印象を与え、その後プラスの印象を与えた方が、より良い好印象を抱かせることができるというものです。

「安全第一」と「利益第一」はギャップが大きすぎます。そして、安全は給与に直結しないことがほとんどです。一方、利益を追求すると褒賞されることがあるし（好子出現）、利益を追求しないと叱責される（嫌子出現）ことがあります。よって、人は「利潤第一」を選ぶという傾向があります。詳細はロスプリガイド第46号安全行動の心理学的アプローチ P.71 をご参照ください。

= 社会的勢力 =

権威への服従を引き起こす力は、「キティジェノビーズ事件」以降、心理学者のフレンチとレイブンにより研究されました。



図 18 ロス効果と社会的勢力

【権威の原理】というものです。これは「人は権威のある人物に強い影響を受ける」というものです。人に影響力を持つためには、その人が社会的に権威を持つ必要があります。この社会的権威の影響力を心理学では、「社会的勢力」と呼びます。では、社会的勢力とはどのようなものがあるのでしょうか？

研究の結果、5つの影響力を挙げています。

- 報酬勢力 : 報酬を与えることで服従を促す
- 正当勢力 : 上司・先輩など目上の立場を利用する
- 参照勢力 : 相手の好意や敬意を利用する
- 専門的勢力 : 専門家であることで服従を起こさせやすくする
- 強制勢力 : 罰を与える立場にいることを利用する

= 安全行動阻害に対する「権威への服従」 =

会社で経営者は、本船では船長・機関長などの上長が次のようなことをいっていないでしょうか？

社長は口では「安全第一」と言っているが、貫けているか？

安全行動で入港が遅れた際、営業部長が「顧客や港湾管理者に対する後の処置が大変だ。苦労するのは私たちだ。」と言っていないか？

慎重に行動していた時、船長・機関長は「早くしろ！もたもたするな！」とか「いつも鈍くさい奴だ」と言っていないか？

福知山線事故で、働かせ方や経済的圧力の背景を緻密に調査し、因果関係を明らかにしたにもかかわらず、H丸事故では、それらの調査は軽視されているように感じました。

運輸安全委員会の報告には、

船主や運航会社の経営姿勢はどうだったのか

船員教育の質と量、その効果はどうだったのか

荷主の姿勢（運航時間、荷揚げ等の運用の厳格さとペナルティ）はどうだったのか

当直体制や、（年下が年上を指示するという）船内運航組織の質

意志決定の過程（本件では全部船長が意思決定をしたようにしか読めない）はどうだったのか

船長は職員構成上年齢が最も若い（40代）と聞きました。船長は未熟であったかもしれませんが、最善を選択した（はず）と思っています。本件調査は、行動の選択に直結する環境や、具体的な行動にふれていません。

効果的な再発防止を考える際、もっとその選択に至った経済的かつ社会的な背景やその環境まで踏み込んで調査する必要があるように思います。

また3マイル以内錨泊禁止や双錨泊の励行などの技術面の解決だけでは再発の可能性が高いと思っています。ロスプリガイドで繰り返し説明している、「墓標型再発防止対策」では真の再発防止にはなりません。そして、BRMやコミュニケーションの質に注目し、「予防型再発防止対策」を構築しなければならないと考えます。



図 19 2019 年 8 月 15 日 大阪湾

図 19 は、錨泊規制後の 2019 年 8 月 15 日 13 : 54 の大阪湾の避泊状況です。関西空港と神戸空港沖の錨泊規制区域を各船は忠実に守っている様子が判ります。

衝突や接触被害の報告はありませんでしたが、荒天避泊している船長の気持ちは計り知れないものがあるように感じます。

「糞（あつもの）に懲りて膾（なます）を吹く」ということになっていると思うのは講師だけでしょうか？

第五章 アンガーマネジメント

人間の感情である喜怒哀楽で、最も厄介な「怒り」に焦点をあてて考察します。昨今では、このアンガーマネジメントを学び、人が人に当たらない社会、怒りが連鎖しない社会を実現することが求められています。様々な文献から、以下のような観点で「怒り」をみていくことにします。

人は環境によって人格を形成する。
同時に人は環境に影響を与える。
感情や体調は、態度や表情に表れる。
好きは伝わりにくいが、嫌いはすぐに伝わる。
否定的な感情は伝染する。
笑顔は良好な関係を作る。
人は最善の選択をしている（はず）だ

5 - 1 「怒り」のメカニズム

京都大学 野村理朗准教授は、「怒り」を次のように定義付けています。

= 怒りの定義 =

「自分自身の気持ちや身体を、物理的、社会的に攻撃されたり、侵害されたと感じたことによって生じるネガティブな感情」

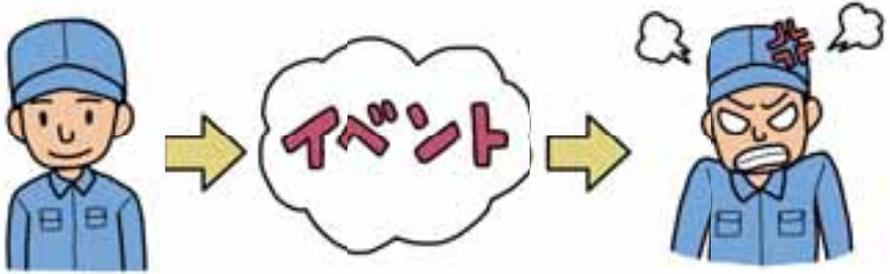


図 20 怒りのメカニズム

すなわち、何かイベントがあって、それによって怒りが沸いてきます。脳の中にある扁桃体が自分自身への脅威を察知すると、体にストレス反応を起こすホルモン（アドレナリンとノルアドレナリン）を分泌させます。その作用で心拍や血圧、呼吸数の増大、骨格筋への血液増加、発汗などが起こります。

そして、闘う（怒りを爆発させる）か、逃げるために、体内の血分を筋肉に集める「闘争逃走反応」が起こります。その異変が去らない限り、さらにノルアドレナリンを分泌させ、怒りの感情を増幅させることとなります。

= 怒りのホルモン =

ノルアドレナリンは思考や意識、気持ちの面に影響します。

アドレナリンは、筋肉や臓器などの体の面に影響します

= 怒りの良い面 =

怒りは、悪い面だけでなく、良い面として、くやしさを腹立たしさが気持ちを奮い立たせてくれることがあります。そして、問題解決に向けて努力しようとする適応行動を生み出してくれます。また、何かのかたちで怒りを発散すれば、同時にストレス発散にもなります。



図 21 怒りのメカニズム

= 怒りの悪い面 =

しかし、「怒り」を爆発させると次のような問題が発生します。良い面と比べると、悪い面の方が目立つので、やはり、「怒り」は爆発させないことが必要です。

関係を壊し、互いに悪感情が継続し、時に増幅します。

爆発させた人は、ストレスに感じ続け、身体に影響を及ぼします。

その結果、その場の雰囲気最悪になります。

Web 上で映像や「つぶやき」で公開されてしまうと、本人も営業上も不利益になります。

5 - 2 怒りへの対処法(アンガーマネジメント)

(出典: アンガーマネジメントのやり方『モチラボ』)

怒りへの対処方法(アンガーマネジメント)は図 22 に示すように3つです。

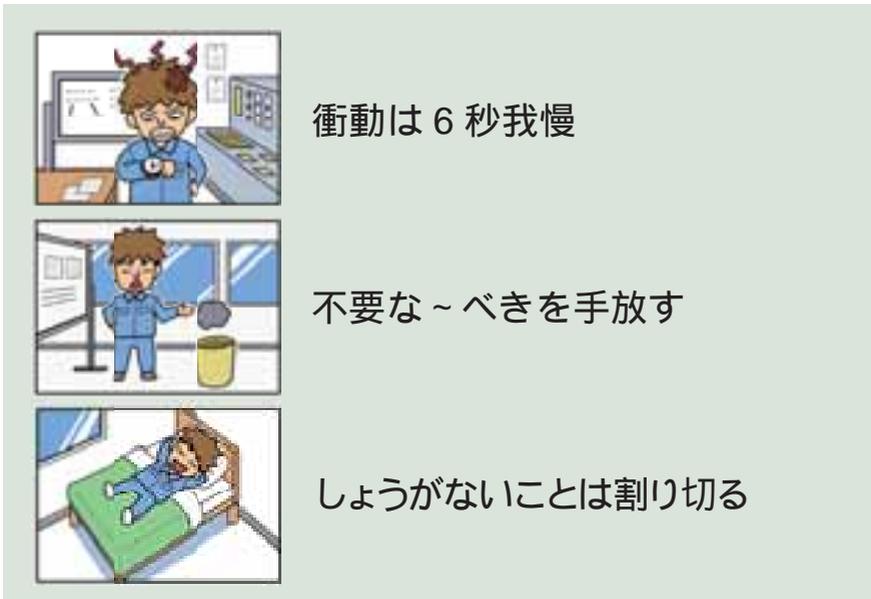


図 22 怒りへの対処法(アンガーマネジメント)

= 衝動は 6 秒我慢 =

ノルアドレナリンは感情の高揚、激情を生み出しますが、脳内の消費されるまでの時間は、たったの6秒です！6秒で怒りに任せた衝動的な行動を抑えることができます。

我慢 6 秒 後悔一生

= 不要な ~ べきを手放す =

怒りは、自分が信じている「こうあるべき」という価値観が破られた時に生まれます。心の中にどんな「こうすべき」「こうあるべき」という自分の価値観を知っておくことが役に立ちます。

たとえば、待ち合わせに関しても、個々の価値観は違います。これに対して、自分の「こうあるべき」を押し付けることで、「怒り」が沸いてくるので、「~~すべき」は手放すことが必要です。

「待ち合わせ時間の5分前には絶対に来るべき」：船員の精神はこういう考えが育成されてます。

「5分以内の遅刻なら許せる」

「連絡くれれば30分遅刻してもOK」

このように、人によって様々な基準があるので、自分を中心に考えることは避けなければなりません。たとえ相手が遅れた場合、怒ってもその時間は戻ってきません。

= しょうがないことは割り切る =

自分の怒りによって変えられることと、変えられないことがあることを理解しておくことも大切です。例えば、「せっかくの休みなのに、なんで今日に限って雨なんだ。」とイライラしても、天気は変えることができません。割り切ることが大切で、気持ちを一刻でも早く切り替えることが求められます。

5 - 3 会話中・直接会話していない場合の怒りへの対処方法

(出典:「怒り」との上手な付き合い方『日経グッティ.』より)

= 会話中 =

相手と会話中に「怒り」が沸いてくる場合、次のような「怒りへの対処法」が有効です。

相手の言葉を繰り返す、或いは、聞き返す。但し、過度に繰り返すと、相手が怒ります。

「はい・・・」、「そうですね・・・」と受け流す。但し、態度にあらわしてしまうと、相手の怒りを誘ってしまいます。

状況が許すならば、咳払いをするのも有効です。

= 直接会話していない場合 =

直接会話していない場合は、以下のような対処法が有効とされています。

短く、3回深呼吸する。

席を外す

水を飲む

ネクタイを緩める

窓のところに行き、窓を開けて空気を入れ替える。

5 - 4 幸せホルモン

図 23 に示す、2つの幸せホルモンがあり、これを多く分泌することで、怒りを生じさせない・怒りを鎮めることができます。

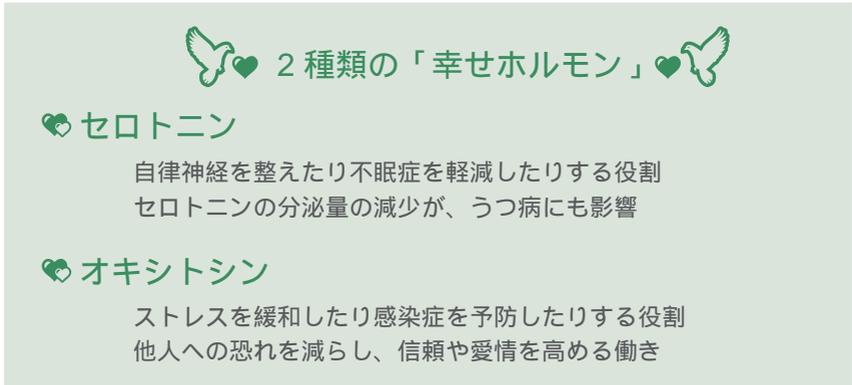


図 23 幸せホルモン

= セロトニンの分泌を増やす方法 =

次のようなことが、セロトニンの分泌を増やすといわれています。

起床時に朝日を浴びる

朝と夕方に 30 分のウォーキングをする

1 日 5 回の腹式呼吸をする

湯舟にゆっくりつかる

= オキシトシンの分泌を増やす方法 =

家族との団らん、パートナーとのコミュニケーションを積極的に行う

ペットとのスキンシップを図る

感動的な映画を鑑賞したり本を読む

= 講師の場合 =

講師は上記の幸せホルモンの分泌を増やす方法を次のように実践しています。

定期的な運動（ランニング、ソフトボール）

鏡の前で顔（表情）のチェック（表情筋のトレーニング）

風呂正座＋腹式呼吸（4回/1分を5分間）（ヨガにも通じています）

マンネリの防止（通勤経路を変えたり、仕事と関係のない友達との交流をしています）

大きな声を出す（ソフトボールの審判を行っており、日常では発しない大きな声を出しています）

また、笑うことも大切です。（高座や寄席にもよく行きます）

5 - 5 サイコパス(反社会性パーソナリティ障害)

これは、精神障害の一種ですが、最近、車の煽り運転などで見かけることが多くなりました。サイコパスの特徴は次のようなものがあります。

良心が異常に欠如している

他者に冷淡で共感しない

慢性的に平然と嘘をつく

行動に対する責任が全く取れない

罪悪感が皆無

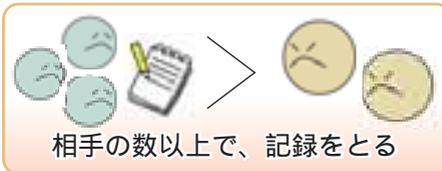
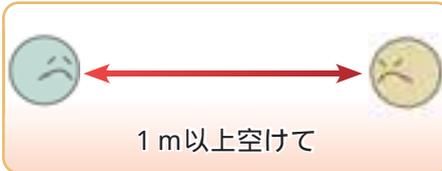
自尊心が過大で自己中心的

口が達者で表面は魅力的

特に、車の煽り運転では高級車に乗っていると、車の価値を自分の価値と同一視して尊大になりがちと指摘されています。(心理カウンセラー五百田達成氏)

このような人や前述した「ジジイ」の被害に遭わないためには、以下のようなクレマー対処法があります。

「ジジイ」の被害に遭わないためのクレマー対処法



第六章 まとめ

SOC (Sense Of Coherence : 首尾一貫感覚)、海難事故の心理学的な分析方法、アンガーマネジメントについて述べてまいりました。これをまとめると、次に集約されます。



SOC 向上は必須。今日から実践していこう。



ヒューマンエラーは認知バイアスが深く関与している。



「権威者への服従」があると、自由で正義な行動は期待できない。



負の感情「怒り」は揚げずに沈めよう。



脳の生理や心理作用を知って、安全で、人と人がぶつからない、心豊かな社会、会社、家庭を！



「疑う力」が必要です。

「技術力」から「疑術力」、「心技体」から「信疑泰」へ



大人の発達障害自己診断シート

内容については、読みやすい、とりかかかりやすいサイトから入手しています。気になる方は専門医へご相談ください。



**怒りと錨、
どちらも上手く鎮めて（沈めて）、
ご安全に。**

大人の発達障害診断テスト

設問に当てはまる場合、○等を記し、終了後ブロックごとで計数してください。

診断テスト -A

危険なことやリスクの高いことでも、結果を考えずに行動してしまう

相手が話している最中に、会話を遮って自分の話をしてしまう

自分の話ばかりしてしまい、話が長いと言われたことがある

行列に並ばず、横入りするときがある

自分に悪気はなくても、人から邪魔をしていると言われたことがある

イライラしてその勢いで相手を叩いたことがある

お店に入る順番など、とくに意味のないことでも、1番先がいいと思う

診断テスト -B

座っていても、貧乏ゆすりしたり、指先をくるくるしたりとじっとしてられない

子供のころ、授業中座ってられず、立って歩いたことがある

休みの日や、時間が空いたとき、じっとしてられず出かける

沈黙が苦手ではなく、ただ単に脈絡ないことを話してしまう

短い時間で同じ作業を繰り返すのが好きで、複雑な作業は苦手

同じ作業を長い時間続けると、集中できずにミスしてしまう

体のどこかが揺れていないと落ち着かない。揺れると気持ちが落ち着く

誰かと話していても、頭の中では別のことを考えている

診断テスト -C

上司と話していたり、大事な会議をしているときでも、うとうとしたり居眠りしてしまう

忘れ物をしないようにしなきゃ、と思っても忘れ物してしまう

ミスしないように注意しても、不注意でミスしてしまう

カギや財布、携帯など、重要なものをなくすことが多い

周りを見ているつもりでも、物にぶつかったり、物を落として壊してしまう

約束を忘れないようにメモしていても、メモしたことすら忘れて約束を守れない

完璧にできたと思っても、なにかしら忘れていることがある

計

--

診断テスト

仕事で指示をもらっても、正しく理解ができずに失敗を繰り返す

話したいことや思っていることはあるのに、頭の中で考えがまとまらず表現することができない

書類や会議の記録など、難しい文章は読むのに時間がかかる

書類や本を読んでいると、どこを読んでいたかわからなくなる

簡単な足し算でも時間をかけないとできず、電卓にたよる

「書類」を「ひょるい」と読んだり、正しい発音ができないものがある

文字を見ても、その発音がイコールとしてつながらない

同じ文章を読んでしまうことがある

文章を読んでも、単語をかえたり、語尾を勝手にかえたりする

句読点をうつところがおかしいと指摘されたことがある

文字が汚く、誤字脱字が多い

計

--

診断テスト

場の空気が読めずに、不用意な発言をしてしまう

人の気持ちが分からない、鈍感だと言われたことがある

いつもの順番や日常と違うものは受け入れがたく、拒否してしまう

何でもしていいと言われても、いつもと同じ行動をとる。自由な環境は逆に不安を感じる

こだわりが強く、わがままでと言われたことがある

人と会話していて、人の気持ちが分からないと怒られたり、泣かれたりしたことがある

話すときは直立ちで、ほとんど身振り手振りはなしで、抑揚なく無表情で話す

冗談が分からず困ったことがある

相手の真意や、言葉の裏を読むのが苦手

体の感覚にするどく、大きな物音が苦痛で、音がうるさい場所では会話が頭に入ってこない

ごわごわした服、カサカサ音が鳴る服などが苦手を着れない

混ぜご飯など、たくさんの食材が混ぜられている料理は嫌い

肩に手を置かれただけでも、叩かれたかのように感じる

計

大人の発達障害診断テストの結果

診断テスト ADHD 注意欠如・多動性障害

A	7つの診断中、3つ以上 YES があると ADHD の衝動性タイプの疑いがあります。
B	8つの診断中、4つ以上 YES があると ADHD の多動性タイプの疑いがあります。
C	7つの診断中、3つ以上 YES があると ADHD の不注意タイプの疑いがあります。

診断テスト LD 学習障害

7 個の診断中、
3 つ以上 YES があると LD 学習障害の疑いがあります。

診断テスト 自閉症スペクトラム、アスペルガー症候群

13 個の診断中、
7 つ以上 YES があると自閉症スペクトラムの疑いがあります。

<http://haltutatusyogai.net/genin-3/>



= 参考文献 =

- ・ 河合薫著「他人の足を引っ張る男たち」
- ・ プライニング効果 :
<https://brain-create.net/science/tetsudoku.html>
- ・ メタ認知 :
<https://brain-create.net/science/tetsudoku.html>
- ・ 自己効力感 :
Albert Bandura 著「Self-E cacy: The Exercise of Control」
- ・ 後知恵バイアス :
ジェームズ・リーズン著「組織事故とレジリエンス」
- ・ 運輸安全委員会 :
<http://www.mlit.go.jp/jtsb/houdou180925.pdf>
<http://www.mlit.go.jp/jtsb/railway/fukuchiyama/RA07-3-1-1.pdf>
- ・ 株式投資に役立つ心理学 :
<http://uronchan.com/archives/682>
- ・ 池谷裕二著「自分では気づかない心の盲点」
- ・ ベテランママが教える子育てブログ『集中力の持続時間は決まっている?!』
<https://www.logophilia.com/study/concentration/>
- ・ まずはメカニズムを知ることから!うまくつき合いたい怒りの感情
『Kyoto living shimbun,inc.』
<https://www.kyotoliving.co.jp/article/101106/front/index.html>
- ・ アンガーマネジメントのやり方『モチラボ.』
<https://www.motivation-up.com/motivation/anger.html>
- ・ 「怒り」との上手な付き合い方『日経グッティ.』
<https://gooday.nikkei.co.jp/atcl/report/16/070700034/071400003/?P=4>
- ・ 中野 信子著「サイコパス」

共著



左 Psychological Safety Coordinator K O B E 筒井 宣利
右 日本船主責任相互保険組合 ロスプリベンション推進部 岡田 卓三

この冊子は、国立国会図書館(<https://www.ndl.go.jp/index.html>)に寄贈しています。



JAPAN P & I CLUB
日本船主責任相互保険組合

コーポレートサイト

www.piclub.or.jp

東京本部

〒103-0013 東京都中央区日本橋人形町2丁目15番14号

Tel : 03-3662-7229 Fax : 03-3662-7107

神戸支部

〒650-0024 兵庫県神戸市中央区海岸通5番地 商船三井ビル6階

Tel : 078-321-6886 Fax : 078-332-6519

福岡支部

〒812-0027 福岡県福岡市博多区下川端町1番1号 明治通りビジネスセンター6階

Tel : 092-272-1215 Fax : 092-281-3317

今治支部

〒794-0028 愛媛県今治市北宝来町2丁目2番地1 今治北宝来町ビル5階

Tel : 0898-33-1117 Fax : 0898-33-1251

シンガポール支部 Singapore Branch

80 Robinson Road #14-01 SINGAPORE 068898

Tel : 65-6224-6451 Fax : 65-6224-1476

JPI 英国サービス株式会社 Japan P&I Club(UK)Services Ltd

5th Floor, 38 Lombard Street, London EC3V 9BS U.K.

Tel : 44-20-7929-3633 Fax : 44-20-7929-7557