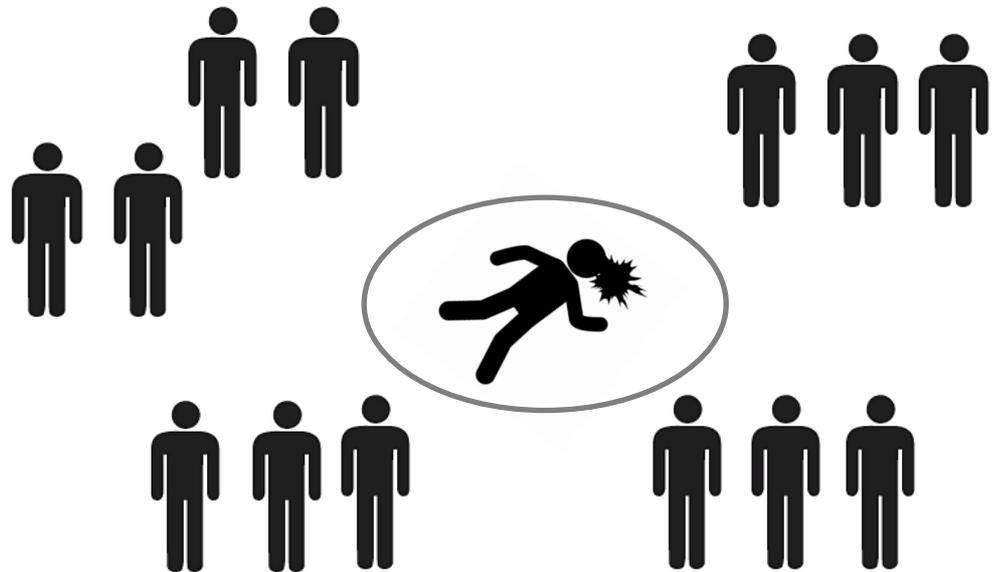


KENKO TIP

2018年11月30日



集団が陥りやすい2つの傾向

傍観者効果（バystanderエフェクト）というのをご存知ですか？ある問題について発見者が多くなるほど「責任の分散」が生じ、問題解決に取り組む人数が減るようになることを言います。

例えに出されるのがキティジェノバース事件。1967年ニューヨークの午前3時頃に女性が変質者に襲われ、30分以上悲鳴を上げて逃げ続けたのですが、悲鳴を聞いて現場を見ていたアパート住民38人は誰一人として助けたり警察に通報したりしようとしなかったのです。NYの人は冷たいから？自分も事件に巻き込まれるのが怖かったから？この事件に興味を持った心理学者のラタネとダーリーが実験を行いこの傍観者効果を実証しました。

傍観者効果を仕事の場面に置き換えてみると次のようなことがあるかもしれません。

「工場内でゴミが落ちているのに誰も拾わない。何年も置いてあるこの資料、何に使うの？誰もわからない。店内に何に困ったのかキョロキョロ周りを見渡しているお客様がいたがスタッフは誰も気がつ

かない。自分だけが気づいた。みんな無関心だ！自主性が低い！」

人というのは「他にいない、自分がやらなければならない」と実感した場合にその問題に主体的に積極的にかつ迅速に対応するようになります。その逆もまた真なりで、どんな人も一つの物事に関わる人が多い状況では、問題認識が希薄になる習性があるのです。誰かがやるだろう、とか、問題自体に気がつかないとか。。。

また、人は集団の中で「**社会的手抜**」をする傾向もあります。

複数いても成果は人数の掛け算で増えないという現象。4人で1000個作業していた状態を6人に増員しても1500個にならない。協力者が多いと、人は100%の力を発揮しにくくなります。前後工程の誰かがチェックしているだろう、あるいは、誰かがするだろう、と無意識に思うようになります。人数が多いことで生産性が下がるとか、追加業務が増える現象が起こるのです。

リングelman効果（綱引きで発揮される個人の力は2人で引くと、その人1人で引いた時の93%、3人だと85%、8人だと49%の力し

か発揮されなかったという）と言われたりします。一人でやる方が楽、、、そんな気持ちになるのも当然。実際そういう場面の方が多いですから。ただそれでは人が育たず、組織も発展しませんので、こうした集団心理を理解することは助けになるかもしれません。

本能的な傾向を防止するため最も有効なこと、月並みですが「コミュニケーション量」です。

生産性が高い、いい結果を出すチームに共通するのは、圧倒的なコミュニケーション量です。コミュニケーションの量がどのほど、メンバーの主体性を高め、その問題や他者への関わり度合を深めます。

どんな時代も問題を解決するのは「人」であって、システムでも機械でもありません。ビジネスが予測不能で複雑かつ高度化するほど、相手の目を見て、言葉を交わしあう。ベタでアナログなコミュニケーションが多い組織は力を発揮するでしょう。情報技術はそのためを手助けになるはずですが、経営の素人の話ですが、皆さんの何かの問題解決に参考になれば幸いです。佐野秀典