

営業スキル向上勉強会(#17)

2017年2月14日

書籍タイトル :自分では気づかない、ココロの盲点完全版
本当の自分を知る練習問題 80

今回この本を読んだ目的、きっかけ :

裏表紙の『脳が私をそうさせる。「認知バイアス」の不思議な世界を体感』というキャッチフレーズを見て、この著書を読むことで自分の脳が物事をどう判断するのかや考え方のクセなどを知り、客観的に自分の性格を見直せるようになりたいから。
また、営業でコミュニケーションをするとき、考え方のクセなどを見抜くことが出来るかもしれないから。

概要 :

人は脳の取扱説明書を持ち合わせていない。私たちは生まれてこのかた、見よう見まねで試行錯誤しながら、脳を使って生きてきた。だから脳の使い方は自己流だ。

この著書は、「認知バイアス」と呼ばれる脳のクセを、ドリル風に解説したものだ。

認知バイアスとは、思考や判断のクセのことだ。このクセは曲者で、しばしば奇妙で時に理不尽だ。しかし、どんなに非合理的に見えても、たいてい何らかの利点が潜んでいる。脳が効率よく作動しようと最適化を進めた結果、副次的に生まれるバグが認知バイアスだ。

認知バイアスは、そうとわかっている、つい落とし穴にはまり、なかなか修正することが出来ない。

しかし、認知バイアスについて知っていれば、傾向と対策を立てられる。

そして、脳を知れば知るほど、自分に対して他人に対して優しくなる。

参考にしたい点、気になる点

1. 「我が家の楽園」

ネズミを飼育するときに、通常は、餌は皿に入れられていて、好きな時に食べられる状態にしている。しかし、レバーを押すと餌が出てくる仕掛けに変えても、すぐに学習し、上手にレバーを押して餌を食べるようになる。

そこで、2種類の餌を同時に与えてみよう。

①さらに入った餌 ②レバーを押して出る餌(中身はどちらも同じ)

さて、どちらの餌を選ぶネズミが多いだろうか。

答えは②のレバーを押して出る餌だ。

不思議なことに、皿から餌を自由に食べられるにもかかわらず、わざわざレバーを押す。苦勞せずには得られる皿の餌よりも、**労働をして得る餌の方が価値が高い**のだろう。実は、これはイヌやサルはもちろん、トリやサカナに至るまで、動物界にほぼ共通してみられる現象で、「コントラフリーローディング効果」と呼ばれる。

こうした脳のクセは「**労働の価値**」に結びつく。**贅沢三昧で悠々自適な生活は誰もが憧れる**。しかし、**仮にそんな夢のような生活が手に入ったとして本当に幸せだろうか**。定年で突然仕事を奪われた手持無沙汰さからストレスを溜めこんでしまう「定年症候群」。働いて得た給料と、労働せずにもらえる年金では、同じ1円でも価値が異なることがうかがえる。

2. 「白の闇」

イギリスの権威ある科学専門誌『ネイチャー』に、「子供の頃に部屋の照明をつけたまま寝かしつけると、大人になってから近視になる可能性が高い」という論文が発表された。この調査データが発表されたとき、親の対応はどちらが多かっただろうか。

①子供の寝室の照明はきちんと消そう ②気にせず照明をつけたまま寝かせよう

答えは①の子供の寝室の照明はきちんと消そうだ。

子供の将来を案じ「少しでも良い対応を」と考えるのは、親心として当然だ。

しかし、**科学データを見るときは、因果関係と相関関係の違いに気をつけなくてはならない**。「照明をつけたまま寝るから近視になる」のか、あるいは別の理由で近視になるため**「見かけ上、関連している」ように見えるのか決定的に異なる**。

先のデータが発表された後に、別の研究者が「近視は遺伝する」ことを指摘した。親が近視だと、遺伝的に子供も近視になる率が高いというのだ。つまり、近視の親は、暗がりでは子供が良く見えないから常夜灯を付けたまま寝ることが多いのだ。

結局、「照明を消して寝かせても近視になる確率は変わらない」とデータが上方修正された。

脳は二つの事象が関連していると、その裏に原因と結果の関係があると思込みがちだ。感情が高ぶって自制心を失っているときほど、因果関係を倒錯的に知覚しがちだ。**嫌な予感を覚えたときは、自分が冷静な精神状態にあるかチェックしてみよう**。これは専門家でも問題になる。「砂糖は太るのか」「早期教育は有効か」「二酸化炭素は地球温暖化の原因か」…**科学の現場でさえ冷静に因果関係を証明することは難しいのだ**。

3. 「歳と共に去りぬ」

60歳以上の年輩者を二つのグループに分けて、次のような実験を行った。

グループ 1…「これから心理テストを行います」と説明して、
24 個の単語が並んだリストを眺めてもらう。

グループ 2…「これから暗記テストを行います」と説明して、
24 この単語が並んだリストを眺めてもらう。

その後、別の単語リストを見せ、「先ほどのリストにあった単語を全て挙げてください」と尋ねる。どちらのグループがより多くの単語を正しく挙げただろうか。

- ①心理テストと説明したグループ 1 の方が多くの単語を覚えていた
- ②暗記テストと説明したグループ 2 の方が多くの単語を覚えていた

答えは①の心理テストと説明したグループ 1 の方が多くの単語を覚えていた。

年輩者は「歳をとると記憶力が落ちる」と信じている。すると、その信念通りに記憶力が低下する。

例えば、「忘れっぽい」「しわ」「孤独」など老齢をイメージさせる単語を見ると、若い人でも歩く速度が老人のように遅くなることが知られている。本人の意識にのぼらないように、さりげなく単語を見せても効果が現れる。

これは医療現場で特に重要だ。本来は効果のないニセ薬でも、医者「よく効く」と言われて処方されると本当に効果が現れることがある。信頼できる医者であるほど、またニセ薬が高価であるほど、よく効くことが知られている。

やはり、前向き思考は大切だ。

感想

「読んでいて、自分にも当てはまる。なるほど」と思ったところが多々あった。

自分が無意識のうちに考えたことについて、それが間違っていた場合、少しだが間違いだと認識できるようになった。

私も、コミュニケーションをするとき、もしかしたら相手に自分勝手な偏見の感情を持ったまま接しているかもしれない。

しかし、今後はそれが「認識バイアス」によるものだとその傾向から判別し、対策を立てることで円滑なコミュニケーションを図っていきたい。