

緊急事態におけるコミュニケーション

—避難命令の伝え方を考える— Emergency Communication

新井 恭子

はじめに

1. コミュニケーションの効率性
 2. 緊急事態に使用される命令の言葉の特徴
 3. 警報・注意報に使用される効果的な命令の言葉とは
- おわりに

はじめに

言語学における近代語用論の主な貢献は、それまでのコミュニケーション研究が、話し手は聞き手に伝えたいことを言語という記号にして (encode) 発し、聞き手はそれを解読 (decode) するという単純なコードモデルによる説明を行っていたのに対し、言語の解釈はあくまでも聞き手の推論能力によるもので、言語という記号を解読し、話し手の意図を推論することで、人間のコミュニケーションは成り立っているという推論モデルを提唱したことにある。例えば、ミツバチは仲間に蜜が採れそうな花畑の場所を飛び方で、つまり、単純な信号で伝えるが、人間は「花畑がそこにあるよ」と言う代わりに、「君たちが欲しいものはそこにある」とか、「探し物はそこにあるよ」と言うこともでき、単に、「ほらそこ」と言っても、聞き手には、花畑の場所を示すことができる。それは、聞き手が、話し手が言ったこと (発話と呼ぶ、以下、発話) 「ほらそこ」に省略された部分を、「ほらそこ (に花畑があるよ)」と推論で補完して解釈することができるためである。

緊急事態に行うコミュニケーションは、様々な制限がある状況下で行われるため、話し手は、聞き手に、最も効率よく伝える工夫をする必要がある。最も効率の良い方法を知るためには、聞き手がどのように発話を解釈するか、そのメカニズムを知らなければならない。近代語用論の一理論である関連性理論は、聞き手の発話解釈には、ある原則があることを発見し、提唱した理論である。それは、人間の認知は関連性 (relevance) に制御されており、発話解釈についても、聞き手は発話の持つ関連性を査定し、解釈の動機づけを行い、可能な限り最も関連性が高くなるよう解釈するというものである。

本稿の目的は、このコミュニケーション理論を用いて、緊急事態に一番効率よく伝わる言葉 (表現) はどのようなものか、民間航空会社の航空事故発生時の緊急避難命令を例にとって説明を行い、それを基に、現在使われている、地震・津波が予測される際の言葉による警報に関する問題点を指摘し、推論モデルによる、つまり聞き手本位の情報伝達方法を念頭に、改善案を考察することにある。

1. コミュニケーションの効率性

誰もが経験することだが、相手によって、自分が言いたいことがうまく伝わる場合と伝わらない場合とがあるだろう。また、全く同じことを言っても、時と場合によっては、相手に伝わる意味が全く異なることも経験する。次のような例を考えてみよう。

- (1) a. 明日は晴れるらしいよ。
 b. じゃあ、運動会は開催されるね。
 c. せっかく新しい傘を使おうと思ったのに。
 d. それでは、明日はたくさん洗濯しよう。

(1a) の発話に対し、(1b)、(1c)、(1d) はそれぞれ全く異なった内容の返事をしていいる。(1a)を聞いて、その意味を解釈しようとしたとき、聞き手がそれぞれ思い浮かべた情報は、まったく異なっていたのだろう。関連性理論では、聞き手が発話を聞いたときに思い浮かべる情報を「コンテクスト的想定 (contextual assumptions)」と呼び、そのコンテクスト的想定に以下の3つの変化をもたらした場合に、認知効果があると考えた。

- (2) 認知効果 (あるコンテクストにおいて情報を処理することによって得られるもの)
- a. 不確かなコンテクスト的想定を確定化 (強化) する場合
 b. コンテクスト的想定と矛盾し、誤った想定を放棄する場合
 c. コンテクスト的想定と結びつき、コンテクスト的含意 (contextual implication) を引き出す場合

(D. Wilson & T. Wharton / 今井邦彦他訳 (2009) p60)

(2c) のコンテクスト的含意とは、コンテクスト的想定を前提として、新しく入ってきた情報と結びつき論理的に引き出される結論のことである。(1b)、(1c)、(1d) の例の場合、それぞれが持っていたコンテクスト的想定 (前提) と、入ってきた新情報、それによって引き出される結論を表にすると以下になるだろう。

図表 1

| 発話 | (1b) | (1c) | (1d) |
|-----------|------------------|-----------------|--------------------|
| コンテクスト的想定 | 雨が降れば、運動会が延期される。 | 雨が降れば、新しい傘がさせる。 | 雨が降るなら、あまり洗濯ができない。 |
| 新情報 | 明日は晴れるらしい。 | | |
| コンテクスト的含意 | 運動会は延期されない。 | 新しい傘がさせない。 | たくさん洗濯ができる。 |

(出所) 筆者作成。

しかし、同じ認知効果を持つ発話でも、その発話の文を解釈する労力が大きくかかるものとあまりかからないものがある。たとえば、「今、何時ですか」という質問

に対して、ある人が「10時までに98分あります」と答え、もう1人が、「8時22分です」と答えたでしょう。どちらも同じ時刻を表したとしても、前者は質問した人にとって解釈労力がかかりすぎ、認知効果と相殺されてしまう。後者の答えは、簡単に解釈できるため、認知効果はそのままである。

関連性という概念は、解釈労力を差し引いた認知効果という意味であり、解釈労力が大きくなればなるほど低くなり、認知効果が大きければ大きいほど高くなるというわけである。関連性理論では、聞き手は発話にこの認知効果がある場合のみ解釈を始め、聞き手が持つ関連性への期待が十分満たされた時点で解釈を終わると考えられている。

コミュニケーションは、聞き手の感じる関連性に支配されている。つまり、人は関連性が高い情報には耳を傾けるが、低い情報には耳を傾けない。また、意味を解釈する過程で、自分が期待しただけの関連性が十分得られたと感じたときに、意味を決定する。このことは、日頃の会話で、相手のひとことに、言語学的に意味が複数あるとしても、「こういうことがいいたいのだろう」という意味がわかれば、いつまでもその言葉について考えようとはしないという現象を説明している。(もちろん、後で、その言葉をじっくり考えなおす場合は、あれやこれやと解釈労力をかけて意味を複数探すであろう。これは、詩的效果と呼ばれるもので、文学鑑賞の際などに期待される効果である。)

関連性理論では、コミュニケーションの効率性を関連性という概念で説明する。以下では、この概念を使って、緊急事態のコミュニケーション例の説明を行う。

2. 緊急事態に使用される命令の言葉の特徴

2.1. 民間航空会社の緊急脱出命令

災害や事故などで、緊急に対策を講じなければならない事態のことを、一般に緊急事態と呼ぶ。災害や事故に際して、近辺にいる人々に身に危険が迫っていることを知らせ、安全な場所に誘導するために使用される言葉の表現には、どのような特徴があるだろうか。また、どのような言葉の表現がより効果的であろうか。米国民間航空会社の客室乗務員の緊急事態対応マニュアルからその例を取って考えてみる⁽¹⁾。

民間航空会社は、航空機事故対策の1つとして、航空機の故障などにより、緊急着陸を行う(または余儀なくされる)場合の、乗務員による乗客の緊急脱出誘導訓練を定期的に行っている。その際のマニュアルに書かれている緊急脱出の際の命令の言葉を関連性理論の概念を使って分析してみよう。

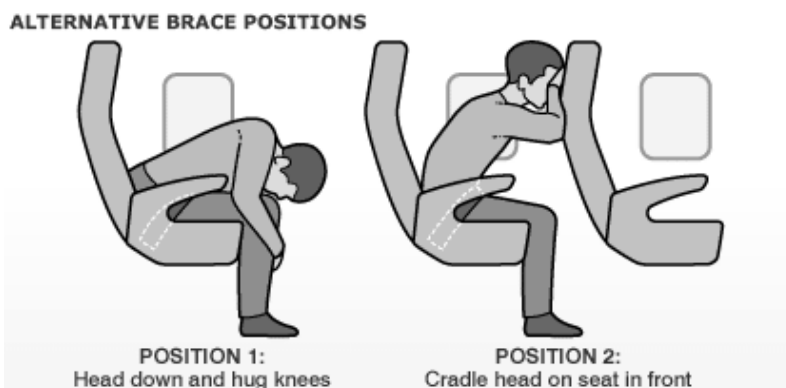
(3)

【滑走中、滑走路を超えても機体が静止しない時や、なんらかの事故が起きたときは、以下のような、衝撃防止姿勢(図表2参照)を取らせる命令をする。】

- a. Head down!
- b. Keep down!
- c. Grab your ankle!
- d. Hug knees!

e. Brace⁽²⁾!

図表 2



(http://news.bbc.co.uk/2/hi/uk_news/magazine/5402342.stm)

(3a~e)の5つの命令の表現の全てにあてはまる特徴は、非常に短く、多くの部分が省略されていることである。緊急事態にいち早く命令を伝えるためには、関連性をできる限り最大にする必要がある。そのためには、まず、解釈労力を徹底的に減らす必要があるだろう。解釈労力は、文の長さ、構文の難易度、論理的複雑さなどで判断される。

(3a~d)は、予期されない緊急着陸や事故が起きた際に乗務員によって、大声で叫ばれる命令であるが、(3b)は、文法的には省略できない動詞「put」が省略されている。また、所有代名詞の「your」も省略されている。つまり文法的に正しい形は、「Put your head down!」であろう。(3b)も同じように、「Keep your head down!」が正しい文である。しかし、統語論ではそこまで省略すると非文と判断される文も、聞き手の推論によって、それらの部分を補完し、解釈することができるため、さらに短く省略できるのである。

(3c)と(3d)は、興味深い表現である。衝撃防止姿勢を理解していない乗客には、「足首をつかめ」または、「膝を抱えて」と命令することで、図2のPosition 1の姿勢を自然にとらせることができる。つまり、話し手の意図は、この衝撃防止姿勢を乗客にとらせることであり、衝撃防止姿勢がどのようなものか知らない乗客に「衝撃防止姿勢をとれ」と命令するより、「足首をつかめ」や「膝を抱えて」と命令して、似たような姿勢をとらせることができるのであれば、解釈労力がかからない表現を使う方が効果的であるということである。第3節で、この点について詳しく説明する。

一方、(3d)の命令は、あらかじめ緊急着陸が予想される場合、機内で衝撃防止姿勢を取る練習を行い、「Brace!」が軍隊などで使われるの「気をつけ」の命令であることから、これを合図に衝撃防止姿勢を取らせるために使用される表現である。ゆえに、この言葉は、辞書に書いてある意味とこの号令が伝える意味の2つがあることがわかる。1つの発話でも、多くのことを意味する可能性があることは前に述べたが、関連性理論では、聞き手が推論する発話の意味は、次のように、3つの種類に分けられて

いる。

(4) 発話の意味

A: 文字通り意味

Decoded meaning (解読的意味) = 単に記号を解読しただけの意味

B: 伝えたい意味

Explicature (表意) = 文字通りの意味に省略された部分を補充したり代名詞が指すものを決めたりして得られる意味

Implicature (推意) = 前提 (文脈) と表意をもとに、推論のみで解釈される意味

1つの発話 (命令)、「Brace!」の解読的意味は、「気をつけ」または、「緊張しろ」であろうが、乗務員がこの言葉を発した時、伝えたい意味は、「衝撃防止姿勢をとれ」であろう。これは、上記の3種類の意味の中で、推意にあたるもので、文脈 (= コンテキスト) を前提として、この言葉が発せられると、話し手は「衝撃防止姿勢をとれ」ということを伝えたいのだと推論するのである。しかし、もし、前もって衝撃防止姿勢の説明がない場合に、この発話を聞いた場合、聞き手は、気をつけの姿勢をしたり、体を緊張させたりするだけであろう。

ここで、推意について、もう少し説明をしておくが、この意味は、コンテキストを前提に、聞き手の推論のみで解釈する意味であるので、上の例のように、コンテキストによって変化するものである。次の例を見てみよう。

(5) a. 今日は宿題しないの。

b. しないよ。

c. もう終わったよ。

(5a)の質問に対し、(5b)は直接的な表意しか持たない発話である。しかし、(5c)は、直接的な返答になっていない。それでも聞き手は、どちらからも「今日は、宿題はしない」という意味を推論するだろう。(5c)を聞いた聞き手は、「宿題が終わっていないければ、今宿題をしなければならぬ。」というコンテキスト的想定を持っていて、それが前提となり、「もう終わった」と聞き、その前提とこの発話から、「もう終わったなら、今日は宿題をしなくていい」という結論を出す。これが推意である。

しかし、緊急事態には、このように論理的に難易度が高いため、より労力がかかる表現、つまり間接的な表現はさけるべきであろう。次に、緊急脱出のため航空機のドアに取り付けられている滑り台 (escape slide) を出して避難を呼びかける命令を見てみよう。

(6) a. Come this way!

b. Go that door!

c. Shoes off!

d. Jump and slide!

これらも、非常に直接的な表意のみ意図された表現である。(6a)は、緊急脱出口へ誘導するため、「こちらに(声がする方へ)へ来なさい」、また、(6b)は、「あちらのドアへ行きなさい」と手で指示しながら命令する。このような場合、使ってはいいないと指示されている表現が否定形の文である。英語も日本語も、「not」や「～ない」のような否定語を使うと、事故の騒音の中、否定語を聞き落せば、まったく逆の命令になってしまうからである。否定は肯定表現より構文的に複雑であるため解釈労力もよりかかるということも考えられる。

(6c)もやはり、命令文として省略はできない動詞と所有代名詞が省略されている。正しい文は、「Take your shoes off!」であるが、(6c)を聞いた人は、「your」と言われなくても自分の靴を脱ぐに違いない。ちなみに、この命令は、ハイヒールを履いている人に、そのかかとで、ゴムでできた滑り台を傷つけてバンクさせないために、発せられる命令であり、予期される場合は、すでにハイヒールを履いている人は靴を脱がされているため、使用されない命令である。滑り台は座って滑り始めると脱出に時間がかかるので、(6d)のように、ジャンプして滑るように指示される。これも聞き手が聞いて何の迷いも起きない直接的な命令である。

2.2. 緊急脱出命令の特徴

2.1. で論じた緊急脱出の際の命令の言葉の特徴をまとめると、次のようになるだろう。

- (7) 聞き手の解釈労力を極限まで少なくする。
- ①話し手の意図が伝わる表現なら、短ければ短い方が良い。
 - ②文法的に非文となっても、相手の推論で復元できる構成素は省略する。
 - ③文法的、論理的に解釈が複雑な文は避ける。(特に否定語は使用しない)
 - ④推論に余計に労力がかかる推意があるような表現(文)は使わない。

以上のことを踏まえて、実際に日本の航空会社の緊急脱出訓練に使用されている脱出命令を取り入れ⁽³⁾、(3)と(6)の命令を日本語に変えてみると以下のようなになるだろう。

- (3)' a. Head down! (頭を下げて)
 b. Keep down! (そのまま)
 c. Grab your ankles! (足首をつかんで)
 d. Hug knees! (膝をかかえて)
- (6)' a. Come this way! (こちらに来なさい)
 b. Go that door! (あちらのドアへ行きなさい)
 c. Shoes off! (靴をぬいで)

d. Jump and slide! (飛んで、滑って)

これらの命令は、1度で終わるわけではなく、乗務員は何度も大声で叫ぶように指導される。何度も同じことを言うことで、命令が聞こえなかった人へ周知することができる。日本語でも、通常であれば乗客に使うはずである敬語や丁寧語をなるべく使わず、短く表現することで、解釈労力を節約している。

以上のように、一般的に、緊急事態に使用されるコミュニケーションは誤解をさけ、短くわかり易くするということが言われているが、そのことを関連性理論の枠組みの中で、解釈労力の概念を用いて、より明確に説明することができる。

しかし、民間航空機の緊急事態に乗客として遭遇する人々は、その時点で座席ベルトを締めていて座っており、事故が起きていることも把握しているなど、同じ状況下にあるため、ある程度共通するコンテクスト的想定を持っているのである。しかし、地震や津波の警報、注意報については、発せられる相手（聞き手）の状況や知識など様々である。そのような場合の緊急事態コミュニケーションはさらに表現方法の研究が必要と考えられる。

第3節では、聞き手のコンテクスト的想定を考慮した特定多数または、不特定多数の人々に対するコミュニケーションについて論じる。

3. 警報・注意報に使用される効果的な命令の言葉とは

3.1. コンテクスト的想定の違い

一般に、ある発話の聞き手は、その発話を解釈するとき、それまで生きてきて蓄積してきた知識を用意すると考えられがちである。しかし、語用論では、ある発話を聞いたとき、その瞬間に頭に浮かぶ情報は、客観的な物理的事実や言語で記述された事実ではないと考えられている。関連性理論の説明によると、人は、ある発話を聞くとき、頭の中に、話し手の伝えたい意味を知るために、ある心的表示(mental representation)を構築する。それをコンテクストと呼び、以下のような心理的構築物として定義されている。

- (8) a. コンテクストとは、発話が行われる場所での物理的環境または状況を指す。
- b. コンテクストとは、発話より前に起こった（ときには後で起こる）文章や会話（談話）を指す。

(D. Wilson & T. Wharton / 今井邦彦他訳 (2009) p29)

さらに、第1節でもふれたように、発話を聞いたとき、聞き手が持っているコンテクスト情報がコンテクスト的想定であり、それが話し手の伝えたい意味を解釈するための、大きな手助けをするものである。例えば、前節の(3c)の「Grab your ankles (足首をつかめ)」を何かの準備運動で、聞き手が立った状態でストレッチをしている時に聞いたとしよう。聞き手は、次のようなコンテクスト的想定を用意するだろう。

- (9) a. 今、準備運動のストレッチをやっている。
- b. 命令をしているのは、体育の先生である。
- c. ストレッチは体の筋肉を伸ばす必要がある。
- d. 痛いけどがまんしなければならぬ姿勢である。
- . . .

そこで、聞き手は、「足首をつかめ」に対し、「足を伸ばしたまま、無理な姿勢であるが、足首をつかんで前屈しなさい。」という意味を解釈するであろう。航空機で座って座席ベルトをしている状態で「足首をつかめ」を聞いて乗客がとる姿勢とかなり違う姿勢である。

このように、聞き手は自分のコンテクスト的想定を頭の中に用意するので、同じ発話、命令を聞いても、解釈する意味は大きく変わる場合があるのである。

3.2. 聞き手のコンテクスト的想定を予想すること

吉川 (2000) では、様々な危険性 (リスク) に関する情報を伝えることを「リスク・コミュニケーション」と呼んでおり、次のように述べている。「リスク・コミュニケーションでは、何を情報として伝えるかは、専門家のリスク評価 (に基づく判断) によってのみ決定されるものではなく、情報の受け手のニーズによって決定されるべきというのが基本的な考え方である。(p12)」このことを、関連性理論の言葉で解釈するならば、効果的な危険を伝える情報伝達は、聞き手本位で構築すべきであるということであろう。

聞き手本位というのは、聞き手がその場でその発話をどのようなコンテクスト的想定をもって解釈するだろうということを予測することである。それがうまくなされていない情報伝達は、誤解や伝達失敗となる。

昨今、政治家の失言問題が後を絶たないが、リスク・コミュニケーションに限らず、政治家が公的な場で国民に大切な情報伝達を行う場合、1人1人、あらゆる状況下にある日本国民全員のコンテクスト的想定を予測し、発言を行う必要があると言えるだろう。福島第一原子力発電所の爆発事故による放射能汚染で人々が住居できなくなった場所のことを「死の町」と言った国会議員がいた。その議員は、聞き手 (特に地震、津波の直接的被害が原因ではなく避難せざるを得なかった人々) のコンテクスト的想定を全く無視して発言した結果、失言と呼ばれ非常に大きな問題になった。失言の定義は、「言うてはいけないことを、不注意で言うてしまうこと。言いあやまり。過言。

(広辞苑第六版より引用)」とある。言うていいことと言うてはいけないことの判断は、聞き手のコンテクスト的想定がどのようなものであるかを予測すること以外には行うことができない。国会議員の発言は、今やツイッターで瞬時に国内に限らず、海外まで情報が伝わる。政治家は、どのような場合も、聞き手は全世界にいるということ を考慮し、世界中の人間のコンテクスト的想定を可能な限り予測して、発言すれば、失言を少なくすることができるだろう。

3.3. 緊急事態の聞き手のコンテクスト的想定予測

緊急時のコミュニケーションに話を戻すと、3.2. で論じたように、いくら解釈労力を最小にしても、聞き手のコンテクスト的想定を予測しなければ、効率的な情報伝達ができないのである。それでは、具体的にどのような警報、注意報が効果の高い情報となるだろうか。ここでは、緊急地震速報について考えてみたい。

国土交通省・気象庁のホームページ⁽⁴⁾によると、「緊急地震速報とは、地震の発生直後に、震源に近い地震計でとらえた観測データを解析して震源や地震の規模（マグニチュード）を直ちに推定し、これに基づいて各地での主要動の到達時刻や震度を予測し、可能な限り素早く知らせる地震動の予報及び警報のこと」とある。一般の人が、この警報を受信するのは、テレビ・ラジオ、携帯電話、防災行政無線などで可能である。つまり、個々のメディアが、気象庁から出る警報を受信し、それぞれの表現方法で伝えているのである。今年3月11日に発生した、東北地方太平洋沖地震の発生時、また、その後の多くの余震が発生した際、気象庁からの緊急地震速報が出ると、大きな揺れが予想される地域に信号、サイレン、アナウンスなどで警報が出された。地震が発生し、居場所が揺れるまでに数秒あるとして、その間に身を守る準備ができるというのが、この速報の第一の貢献であろう。埼玉県在住の本稿筆者も3月11日の最初の地震発生時には、本棚の近くにいたが、速報を聞いて本が落ちてこない場所に急いで移動し怪我をせずにすんだ。

しかし問題は、地震が震源地から同じ距離に円を描いた場所に地盤や断層など数々の条件によって平等に伝わるとは限らない点であり、速報を受信しても、必ず大きな揺れを感じるわけではない点にある。

埼玉県の本稿著者の居住地の防災行政無線の放送では、サイレンとともに、「大地震（おおじしん）です。」という男性の声のアナウンスを繰り返すものである。3月11日以降余震が続き、あまりに同じ放送が繰り返されたため、徐々に慣れてしまい、すぐに動こうとはしなくなってしまう人も多いであろう。このような現象は、関連性理論の説明によれば、認知効果の減少、つまり、関連性の低下が原因で起きるものである。第1節で述べたように、認知効果は、①不確かなコンテクスト的想定を確定化（強化）する、②コンテクスト的想定と矛盾し、誤った想定を放棄する、③コンテクスト的想定と結びつき、コンテクスト的含意を引き出すという変化が起きなければ、関連性がない、または低い情報と判断され、聞き手は注意を向けなくなるのである。重要なことは、聞き手のコンテクスト的想定を予測することであり、何度も同じ言葉や表現を繰り返すことを避け、毎回何か新しい情報をつけ加えるなどの工夫が必要であろう。

3.4. 現行の緊急事態のコミュニケーションの改善点

緊急地震速報のテレビとラジオでの伝え方は、気象庁からの警報を受信すると、アナウンサーがその都度、震源地と身を守るように注意を促す放送をしている。震源地と地震の規模（マグニチュードで表される）は、毎回変わる情報であるので、認知効果が高く、人々は注意を向けやすい。また、携帯電話でも、特徴的なサイレン音が鳴り、画面には文字でそれらの情報が表示されるので、こちらも、一般には認知効果が

高い情報である。しかし、聞き手本人が持っている情報、つまりコンテクスト的想定が様々であるので、全ての人に平等に認知効果があるとは言えない。例えば、「茨城県沖の震源地でマグニチュード5.0の地震が発生した」という情報は、関東に住んでいる人と九州に住んでいる人にとっては、認知効果の大きさは全く違うだろう。また、地震の規模（マグニチュード）と震度の関係を知らない人にとっては、マグニチュード5.0の地震で自分の家がどのくらい揺れるのか分からないため、こういう人にとっても、この情報は認知効果が低いものとなるだろう。

前節でも述べたように、認知効果が大きい（関連性が高い）緊急事態の情報伝達方法は、伝達する側が、その情報が向けられた人々の、その情報を受信したときのコンテクスト的想定を最大限に予測し、認知効果を上げるように工夫すべきだと言うことができるだろう。一般の人々のコンテクスト的想定を予測するためには、日頃から、情報の受信者がどのような知識を持ち、警報を聞いたときどう考え、どう判断するのか、大規模な調査が重要である。このような調査は、すでに多く行われていたのであろうが、それでも、情報の受信者として、テレビやインターネットで得られる情報は、専門用語が多く、わかりにくい。特に、福島原子力発電所の事故による放射能の汚染状況を表す際に使われる単位である、「シーベルト」と「ベクレル」の違いが今もはっきりとは分かっている人は少ないだろう⁶⁾。初期のころの記者会見では、専門用語をそのまま使用することが多かったため、解釈不能に陥り、認知効果が全く感じられない聞き手も多かっただろう。

改善策として、まず1つは、逆の発想として、聞き手のコンテクスト的想定を予測するのではなく、あらかじめ制御することであろう。その方法の1つは教育である。すでに行われているように、日頃から、地震のメカニズムや規模と震度の表示の違い、防災についてのテレビやラジオの番組を放送し、一般の人々に知識を得てもらうことである。警報が発せられた時に、どう行動すべきかということや、地震・津波の防災についての様々な知識は、実際に警報を受信したときの、コンテクスト的想定となり、情報の解釈を効率的に行うことができる。原子力発電所や放射能漏れ事件については、これまで、そのようなテレビ番組も防災訓練もほとんどされていなかったため、今回の2次災害や風評被害の原因となった。今後は、原子力発電そのものも疑問視されているが、原子力発電に関しても、このような教育的放送や防災訓練が必要不可欠であるだろう。

もう1つの方法は、情報を聞き手のコンテクスト的想定別に（知識やニーズ別）分けて伝達する、つまり、聞き手が情報を選択できるようにする方法である。例えば、テレビの番組の途中で画面の上に1, 2行表示される地震情報は、視聴者があるボタンを押せば、より詳しい情報を分割画面で表示することができるようにするとどうであろうか。ある地域で地震があり、そこに親戚や知り合いがいる場合は、より詳しい情報をすぐに得たいと考えるため、そのような人のために追加的な詳しい情報表示は有効であるだろう。また、子供であれば、よりわかり易い言葉で書かれた情報を表示でき、専門家に近い人であれば、気象庁や東大地震研究所のようなところからの専門的な説明を読むことができるようなシステムを作ることができれば良いと考える。

上で紹介した国土交通省・気象庁が作っているホームページも、文字を大きくでき、

説明を細かく載せてはいるが、読む人を一般化しすぎているように思われる。子供向け、中高生向け、一般の大人、地震に詳しい人向け、など、情報の難易度別にページを作成すれば良いのではないだろうか⁶⁾。

これらの2つの方法は、聞き手の解釈労力を最小限にし、認知効果を大きくする、つまり関連性を高める方法である。関連性理論の概念を使って、どのように効率的に情報伝達できるのかを考えることは、緊急事態のコミュニケーション方法を構築する際に有益ではないだろうか。

おわりに

近代語用論がコードモデルではなく、推論モデルによるコミュニケーション研究を提唱したのは、1970年代であり、その後、語用論は認知科学や心理学の研究結果も取り入れ目覚ましく進歩を遂げている。また、社会心理学でも1980年代、説得コミュニケーションの研究が盛んになり、現在に至って、どのような情報伝達が効果的かという研究は実験や実証研究を含め、大きな成果を上げてきた。それにもかかわらず、先の東北地方大平洋沖地震・津波発生時の警報と情報伝達、また、福島第一原子力発電所事故後の政府や東京電力の関係者の記者会見による情報伝達では、誤解が多く、日本人の緊急事態・非常事態発生時の情報伝達方法に多くの課題が残された。それは、これまで学問領域を超えたコミュニケーション研究があまりなされて来なかったためではないだろうか。

緊急事態のコミュニケーションは、生死を分かち重要な情報伝達も含まれるので、様々な角度から研究が必要であろう。今後は、理系文系、学問の領域を超え、また産学協同で緊急事態のコミュニケーション研究を行っていくべきであると考えます。

【注】

- (1) 民間航空会社で最初に客室乗務員を乗せたのは、米国の航空会社（ユナイテッド航空）であり、日本の航空会社は、緊急脱出方法やコミュニケーションについて、主に米国のマニュアル等を参考にして構築されてきたので、まず、米国のマニュアルを参考に命令の言語を研究することにした。
- (2) brace という動詞の意味
 - 1a …に突っ張りをする，…に筋かい[斜材]を入れる；強化[補強]する。
 - 1b 引き締める；ぴんと張る，〈弓に弦を〉張る；しっかり縛る[くくる]；ブレースでくくる(⇒n)；ズボン吊りで支える〈up〉；【海】〈帆・帆桁を〉操桁索で回す[動かす]〈about, around〉。
 - 2 〈足などを〉踏ん張る；元気をつける，緊張させる；〈みずから〉の決意[覚悟]を固める，肚をくくる，〈意志を〉固める；《軍俗》〈新兵など〉に気をつけの姿勢をとらせる。
(リーダーズ英和辞典第2版より引用)
- (3) 本稿著者は、1980年代に全日本空輸株式会社に客室乗務員とユナイテッド航空の機内通訳として勤務した経験があり、そのマニュアルなどから緊急脱出命令を本稿に引用した。それからかなりの時間が経っているので、命令の言語はさらに研究が進み、変化している可能性がある。

- (4) 国土交通省・気象庁のホームページの URL は以下の通りである。
<http://www.seisvol.kishou.go.jp/eq/EEW/kaisetsu/>
- (5) 「シーベルト」と「ベクレル」の違いは、東北電力のホームページ、<http://www.tohoku-epco.co.jp/electr/genshi/shiryo/wastes/07.html> に詳しい説明がある。
- (6) 例えば、イギリスの National Health Service のホームページは、様々な病気、病状の人たちへの情報、健康に生活したい人への情報、薬・医者に関する情報、子供に健康を意識させるための情報（ゲーム）など、情報検索者の種別に様々な情報の選択肢がある。
<http://www.nhs.uk/Pages/HomePage.aspx>

【引用文献】

- 今井邦彦編、井門亮他訳、D. ウィルソン、T. ワートン著（2009）、『最新語用論入門』、大修館書店
- 吉川肇子、(2000)、『リスクとつきあう一危険な時代のコミュニケーション』、有斐閣選書。

【参考文献】

- 今井邦彦、(2002)、『語用論への招待』、大修館書店
- 内田聖二監訳、(1999)、D. スペルベル、D. ウィルソン著、『関連性理論—認知と伝達—第2版』、研究社出版
- 東森勲・吉村あき子、(2003)、『関連性理論の新展開—認知とコミュニケーション』、研究社出版
- 深田博己編、(2004)『説得心理学ハンドブック—説得コミュニケーション研究の最前線』第2版、北大路書房
- Sperber, D. and Wilson, D. (1997), *Relevance, communication and cognition*, second edition, Blackwell Publishers
- Carston, R. (2002) “*Thoughts and Utterances, The Pragmatics of Explicit Communication*,” Blackwell Publishers. Ltd. John Benjamins Publishing Company.

(2011年9月14日受理)