

2. アテンションミスはなぜ起こる？

ワーキングメモリとアテンション

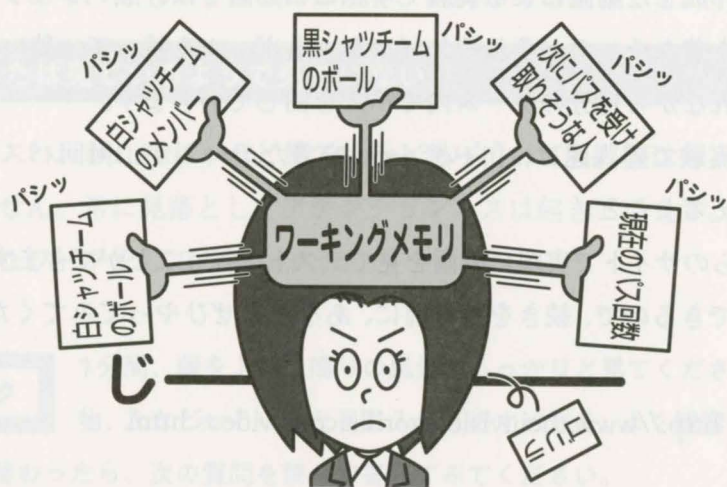
さて、「選択的注意」テストはいかがでしたか？

やってみればわかりますが、実験の課題はその人の注意を一つのことに集中させるもので、それによって多くの人が画面に大きく現れるものを見落としてしまうのです。あなたはこの動画に登場した「ゴリラの着ぐるみ」に気がついたでしょうか？

第1章のワーキングメモリの仕組みで解説したように、ワーキングメモリは「アテンション（注意）」という、いわば「腕」によって、新しく入ってきた情報をつかんで「覚えた！」という状態をつくっています。

そしてこの「腕」の数、注意の数が限られているため、同時に注意を向けたり、記憶したりできる情報には限りがあるのです。

先ほどのパスを数える実験での、ワーキングメモリの状態がどんなようすだったかを示すと、下の図のようになります。



アテンションの数は限られている

まず一本の「腕」、注意は、白いシャツを着ているチームがパスをしている「ボール」に向けられていたでしょう。また、ボールだけでなく、白いシャツを着ているチームの「人」にも向けられていたはずですが。

さらに、黒いシャツを着ているチームのボールや人にも、注意が使われています。「黒いシャツを着ているチームは無視していいのだから、注意は使わないのでは？」と思われるかもしれませんが、しかし、物事を無視するためにも実は注意が必要なのです。これは「注意抑制」と呼ばれるのですが、それをしないと、うっかり黒いシャツのチームのパスもカウントしてしまったり、間違えて黒いシャツのチームの人に注意を奪われてしまったりして、白いシャツのチームの動きを捉えられなくなってしまいます。

このように「白いシャツを着ているチームのパスを数える」という極めて単純な課題でも、これだけの注意を使い、多くの人があとから見れば明らかな大きな物を見落としてしまいます。

日常生活、そして仕事でも、これと同じように、何かに気をとられるあまり、とても大事なことを見落としている可能性があるのです。

「わかったつもり」がアテンションミスを引き起こす

また、実は注意を向けるべきところなのに、「わかったつもり」になり、しっかり注意が向けられず「見落とし」が起きてしまうこともあります。

たとえば、先ほどのバスケットボールのパスを数える動画。ゴリラの姿を見落とした人も、少しは目で捉えています。しかし、ゴリラは「黒い」ので、無意識のうちに「これは黒いシャツを着たチームの人だ」と「わかったつもり」になって、それ以上、注意を向けようとしません。そのため、ゴリラであることに気づかないのです。

このように「わかったつもり」が、アテンションミスの起こる原因になっているのです。

3. どうすれば「見落とした!」はなくなる?

「記憶」が勘違い、早とちりを生む

「ああ、あのことだ」

「いつものあのパターンだ」

「それなら知ってる、知ってる」

次章で詳しく扱いますが、われわれは自分自身のこれまで蓄えてきた経験、知識などの「記憶」を使って、物事を認識したり、理解したりしようとしています。そのほうがラクで効率的だからです。

確かにこれは効率的でうまくいくことも多いのですが、それによって、勘違い、早とちりが起こって、必要な注意を向けることができなくなったりもします。

たとえば、仕事のミスというのは、経験、知識の少ない新人に多いと考えられがちですが、実はよく起こるのが、仕事を覚えかけた中堅のころです。ある程度の経験をしていろいろな知識がたまってきたころに、「わかったつもり」に陥りやすくなって、ミスが起こるのです。

「指差し確認」がミスゼロへの道

ですから、アテンションミスをなくすには、まず自分の注意（アテンション）が、ちゃんと向けるべきところに向いているかを自覚する必要があります。

そのために最もわかりやすく簡単なのが、「指差し確認」です。

あなたも駅のホームで、車掌さんが電車の発車間際に、指差しをしながら、そして大きな声を上げながら、確認しているところを見たことがあるでしょう。

それを見たとき、「何もあそこまでやらなくても……」と思ったかもしれません。しかし、あの「指差し確認」が、アテンションミスをなくすために最も簡単で確実な方法なのです。

「指差し確認」では、「指」であなたの注意を見える化しています。そして、その指が指し示す方向で、あなたが注意を向けるべき方向も明確にしています。「指差し確認」は、注意とその向きという見えないものを見える化し、意識化することを可能にしてくれるわけです。

この「指差し確認」をあなたがアテンションミスをなくしたい仕事に取り入れてみましょう。

たとえば、プレゼン資料の誤字脱字をなくしたいのであれば、ただ目で文字を追ってチェックするのではなく、指で文字を追いかけて、間違いやすい漢字や言い回しのところでは、まさに「指差し確認」しながらチェックしてみるのです。ただ目で文字を追う場合と違って、指差し確認を行うことで、より向けている注意が明確になり、ミスを発見しやすくなります。

なお、第5章でコミュニケーションミスをなくすためのコツとして、「意識の矢印」という技をご紹介しますが、これも注意、およびその向きを見える化するものです。この「意識の矢印」をトレーニングすることで、コミュニケーションミスだけでなく、アテンションミスも減っていきます。

脳が“正しく”読み替えてしまう

「指差し確認」など、まずは注意をしっかりと向けることでアテンションミスをなくすのは基本ですが、たとえ注意を向けていても、ちゃんと見ているようで見ていなかったりします。ここで、下の文字を読んでみてください。

A B C

1 2 1 3 1 4

出典：ダニエル・カーネマン著、村井章子訳「ファスト&スロー(上)」(早川書房)

ちょっと変わった文字でしたが、ちゃんと読めましたよね？ はい、左が「ABC」、右が「12 13 14」です。

ただ、ここで「B」と「13」の文字をそれぞれよく見てみてください。すでにお気づきかもしれませんが、まったく同じ形です。でも実際にはあなたは同じ形のものを違う文字として読んでいたでしょう。そうすることで、それぞれをある「まとまり」として理解していたわけです。

「文脈効果」といわれますが、このようにわれわれは、そのまま見るよりも、見たものとその周りの状況や文脈とを照らし合わせて、ちゃんと意味が通るように補正しながら見えています。もちろん、それが役立つこともあるのですが、それによってきちんと見られないことになったりもします。プレゼン資料の誤字脱字を見落とすのも、文字が違うのにわれわれの脳がよかれと思って、ちゃんと意味が通るように“正しく（間違えて）”読み替えてしまうから起こるのです。

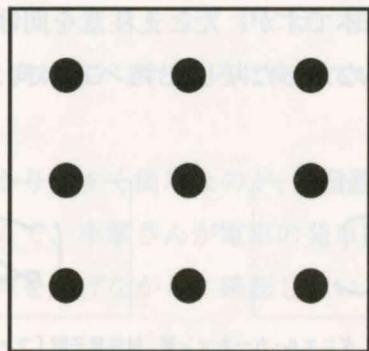
「思い込み」を外さなければミスは減らない

このように周りの状況や文脈との関係で意味が通るように自分なりに解釈してしまうことは、誤字脱字の例に限らず起こります。いわゆる「思い込みに囚われてしまう」という現象です。

ではここで、ちょっと考えてみてください。

ワーク

下の図を見てください。直線4本の一筆書きで、図のすべての点を通るには、どのようにすればよいでしょうか？



この問題がなかなかできなかった人は、図の点を囲っている正方形の枠に囚われていたかもしれません。その中でなんとかかしようと思っても、一筆書きでは書けません。

しかし、この自分が囚われている思い込みにはなかなか気づきにくいものなのです（まだどうすればいいかわからない人は、図の点を囲っている正方形から直線がはみ出してもよいと考えてみてください）。

このように人はついつい思い込みに囚われるもので、「これはこうだ」といったん思い込んでしまうと、なかなかそれを外すことはできません。そうした状態では、いくらがんばったところでミスが減るはずはありません。

がんばるよりも「一晩寝かす」「ダブルチェック」

この思い込みを外すためには、「もしかして思い込みにはまっているかもしれない」と思って、いったん距離を置くこと、たとえば、一晩寝かせることが効果的です。

夜に書いた手紙もしくはメール。翌朝読み直したら、自分でも恥ずかしいくらいの内容だった……という経験を、あなたもしたことはないでしょうか。これも自分の世界、思い込みに囚われてしまっていたのが、一晩寝ることでその思い込みに気づいた例です。

人は寝ている間にその日の記憶を整理するので、一晩寝かすことは、まさに思い込みから外れるいいチャンスです。時間が許せば、ぜひ一晩寝かせて、そのうえで再度チェックしてみるようにしてください。

そしてもう一つは、別の人に見てもらう、あるいは時を変えてもう一度チェックすること。いわゆるダブルチェックです。目を変える、なんていいですが、人によってそれぞれチェックするときに使っている記憶は違うので、想定する状況、文脈が変わる可能性があり、それによってミスに気づく可能性も高くなります。

アテンションミスをなくすには、ただやみくもにがんばるのではなく、一晩寝かす、目（頭）を変えるということも活用していきましょう。