

機長昇格訓練は  
一人で三つの役を同時にこなす事を  
求められる舞台である

キャプテンしいやあ！劇場…… な～んちゃって機長！CAPTAINCY!!!

只 今 訓 練 中



三役とは：

脚本家 演出家 主演である

# 訓練を乗り切るために

## (自分を知る)

JPSP ピアサポートメンバー

臨床心理士 白濱恭子

はじめに

飛行機を操縦するパイロットには刻々と変化する状況の中で、優先させなければならない情報と、捨ててもいい情報を瞬時に選り分ける能力が求められます。そのためには、今、自分がどういう状況におかれているのかが見えなければ、自分が解決すべき課題には気づけません。自分を取り巻く状況が変化したことを示す情報をとり逃がすことなく、あらかじめ兆候を感知して、先を読む能力が要求されます。先を読んで対処しなければ解決できない問題が山積すると、それは簡単なことではなく大変なプレッシャーと緊張を伴うことです。今、何をなすべきか、成さざるべきか即座に判断し、決断し、タイミングを失ってはならないという条件付で実践する行動力が求められているからです。加えてキャビンクルーや旅客にかかわる事象も把握し、操縦以外にコーディネーターも求められています。それをうまく行うための前提条件として、飛行機自体の現状態とその性能の限界はもちろんのこと、それに加えて自分自身の精神的、肉体的限界の的確な自覚です。このことに適正を欠くと次のステップへの足場が揺らぐ事になります。結果、持っている能力がうまく機能しなくなり、現状判断ミスにつながります。多くの訓練や飛行経験を積んだ人であっても、すべてにバランスを保つことは容易なことではありません。それゆえに、ベテランでも、新人でもミス避けることはできないことになります。しかし同じミスでも新人とベテランとではその要因は違ってくるといわれています。

機長訓練は操縦方法より、むしろ here and now の原則にたって制限時間付で先を読むための情報処理と、自分の意志と意図を効率的に相手に伝える、communication skill を会得することにあるのだらうと考えます。Performance 上のミスは知識不足、経験不足、技量不足からばかりではなく、心理的プレッシャーによって持っている知識や技能が十分に発揮できなくて起こることもあります。更に Communication が block された状態からも起こります。そこで、performance 上で起こる情報処理における error と Communication 上で起こる misunderstanding に注目し、それがどこの部分で起こったのかを自分自身で検証し、それを今後にもどのように活かしたらよいかに焦点をあてます。

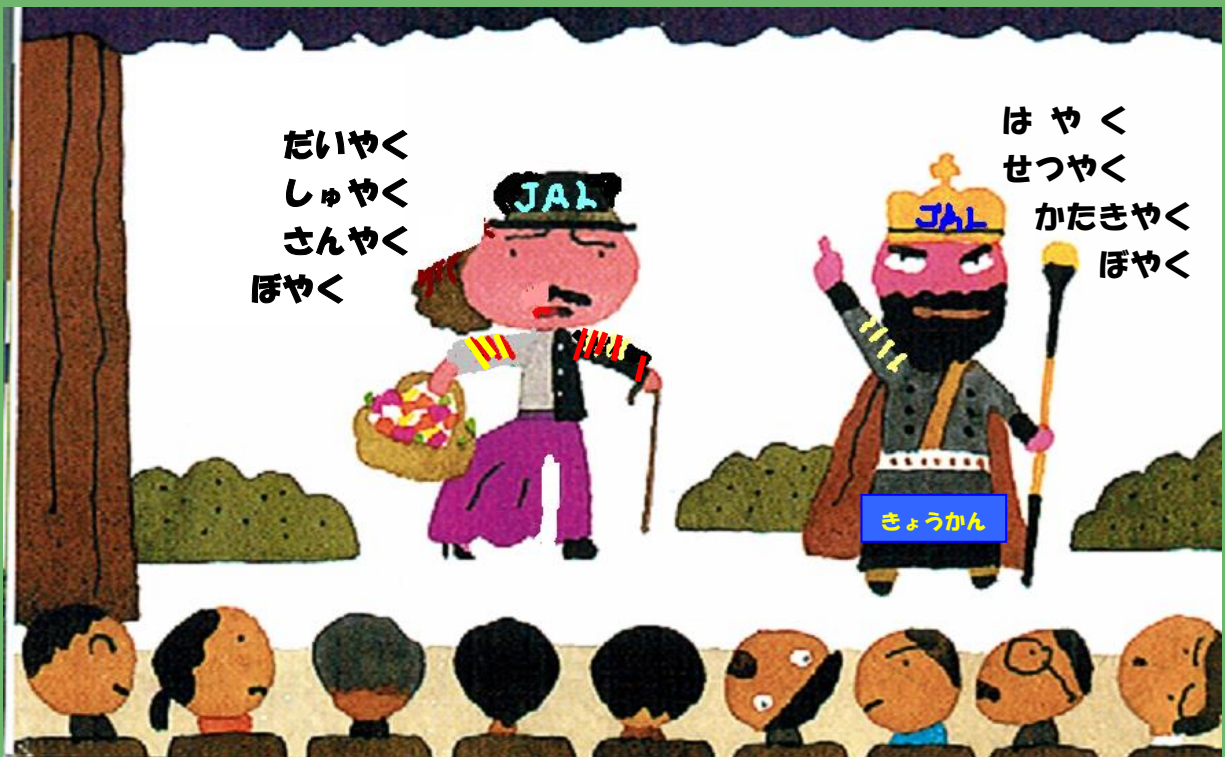
## 目次

1. 機長訓練は一人三役をこなすための修行の場である
2. 状況判断はどのように脳の中でおこなわれているのでしょうか？
3. Performance 上で起った Error がどこの時点で起こったかを調べる
4. ベテランが冒す Error と新人が冒す Error の違いについて
5. ヒューマンエラーの J. Rasmussen 理論
6. あなた自身の情報処理の傾向を知る
7. Communications について
8. 交流分析的人間理解
9. 誤解を招きやすい Communication について
10. 訓練生が通常受けるストレス
11. 訓練の降板を申しでたり、言い渡されたりした場合
12. あとがき

1. 機長訓練は一人三役をこなすための修行の場である（脚本、演出、主演）

キャプテンしいやあ！劇場…… な～んちゃって機長！CAPTAINCY!!!

只今訓練中



機長訓練は技量の見直しと、brush up、それに、効率よい communications skill と coordinator としての資質を磨く、修行の場である。それは、機長という役を演じるため、自身で脚本を書き、演出することを求められる舞台です。機長という主役を。我々が日常生活の中で何気に行なっている行為のように、飛行機がどのような場面に遭遇しようとも、冷静にシナリオを描き、それを演出し、どう演じるのか、その修行であろうと考えます。教官は、あなたがどのようなシナリオを描き、それをどのように演出、どう演技するのかを審査する、舞台の最高責任者的立場であろうと思います。あなたが、情報をどのように取り扱って、安全航行のために、それをどう活かすシナリオを書き、演出して演じられるのか？さまざまな条件で仮想演習をする舞台でもあると思います。

一人三役を先輩であり、審査する最高責任の前で演技することは苦勞も多いとはおもいますが、あわてないで平常心に近い心境で、主演男優賞、脚本賞、演出家賞の三部門にノミネートされるぐらいに実力をつけることです。そのためには、最高責任者に直接の指導を受けることも必要です。評価やアドバイスを受けた場合、all or nothing 的コメントとして、訓練生側は受けとってしまいがちです。あなたは総括の内容を個別に冷静に分析する必要があります。シナリオに原因があったのか、演出に問題があったのか、演技、(performance) が良くなかったのか、というように。そして、すべてが悪かったのではなく、どこの場面が問題だったのかを、はっきり認識し修正することです。必ず将来役に立ちます。(図1を参照にしてください)

指導や悪い評価を受けることを自分に恥だと思ふ必要はないのです。それは反対にすばらしいことです。それは最高責任者の知識と経験を融合したものを感じ取るいい機会だからです。指導を受けた分だけ、あなたの演技は最後には輝くと思います。信頼し、胸を借りて、その舞台で暴れてください。ただし、この見直す段階でひとつだけ意識して欲しいことは、アドバイスを、これから後で説明します、交流分析的に A→A で見直すことです。あなたに与えられた成果の評価と、それに対してのあなたの気持ちを here and now の立場で、その場で処理することです。そうすることで余計な心配や怖れから解放されます。間違っP→Cで受けるとストレス(精神的か緊張状態)になり、以後教官の顔色に過敏になり、マイナスに評価されることを恐れるようになります。そのエネルギーは被害感の高まりを招くばかりか、過去に経験した未処理のままに封印した父親との葛藤が想起されることがあります。不安が強まってしまいスタミナ切を起こし、自己卑下してやる気なくしてしまうことにつながる恐れがあります。そうなる前にアドバイスをあなたのシナリオ、演出、演技がどうだったのか、それらを情報処理プロセスと Communication skill の両サイドからを見直せばいいのです。

情報処理のプロセスを図に示します。

## 2. 状況判断はどのように脳の中で行われているのでしょうか？

そのプロセスを見てみましょう。

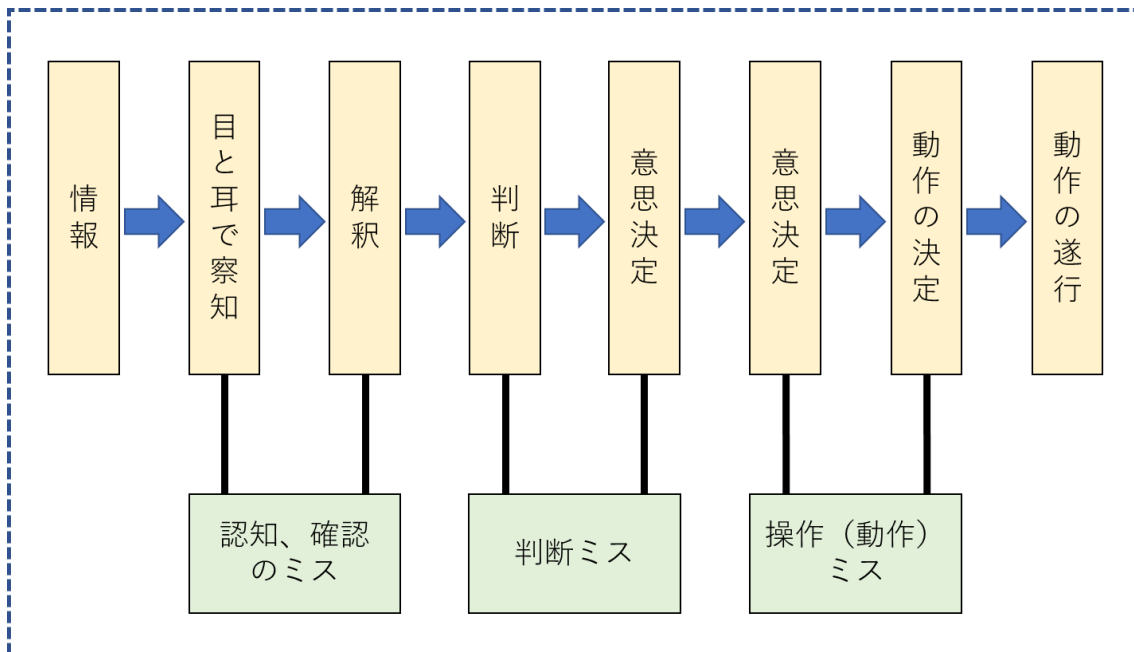


図1. 情報処理プロセスとミスの種類

認知、確認のミスを誘発するもの：

input の際は情報収集の段階ですので、視力、聴力が大事になります。目と耳が健康に機能していても、ミスの発生はありえます。精神的、生理的理由から認識できない場合、認識できたとしても、**心ここにあらず**であれば、情報入力にいたりません。聞こえていても、見えていても注意していないと同じ結果になります。

判断ミスを誘発するもの：

情報を意味あるものと、読み解くプロセス、知覚、解釈それに記憶との照合、意志決定は脳の専門領域で行われます。それぞれの分野が的確に働いてくれることが大事になります。その機能がうまく働いたとしても、知識不足や経験不足でも同じ結果になります。

操作、動作ミスを誘発するもの：

Output の際は神経伝達器官や手足の機能が健全に機能していることが大切です。神経伝達機能が健全であっても、なんらかの理由で運動機能に障害が生じた場合、ミスと同じ結果になります。

障害の定義：

障害とは今まで健全に機能していたものが、たとえば、老眼、けが、暴飲暴食、過度の運動、睡眠不足、肉体的疲労と精神的疲労等の理由で本来あったはずの機能が低下している状態を意味します。健康診断の意味はミスが起こらない最低条件が整っているということの証明のためです。ミスが発生した場合原因を正確に分析するために、体の多分野の機能チェックは必須と考えられます。(特にミスの原因が自分で考えて思い当たらない場合このチェックは大変重要です。)

情報処理を図解すると：

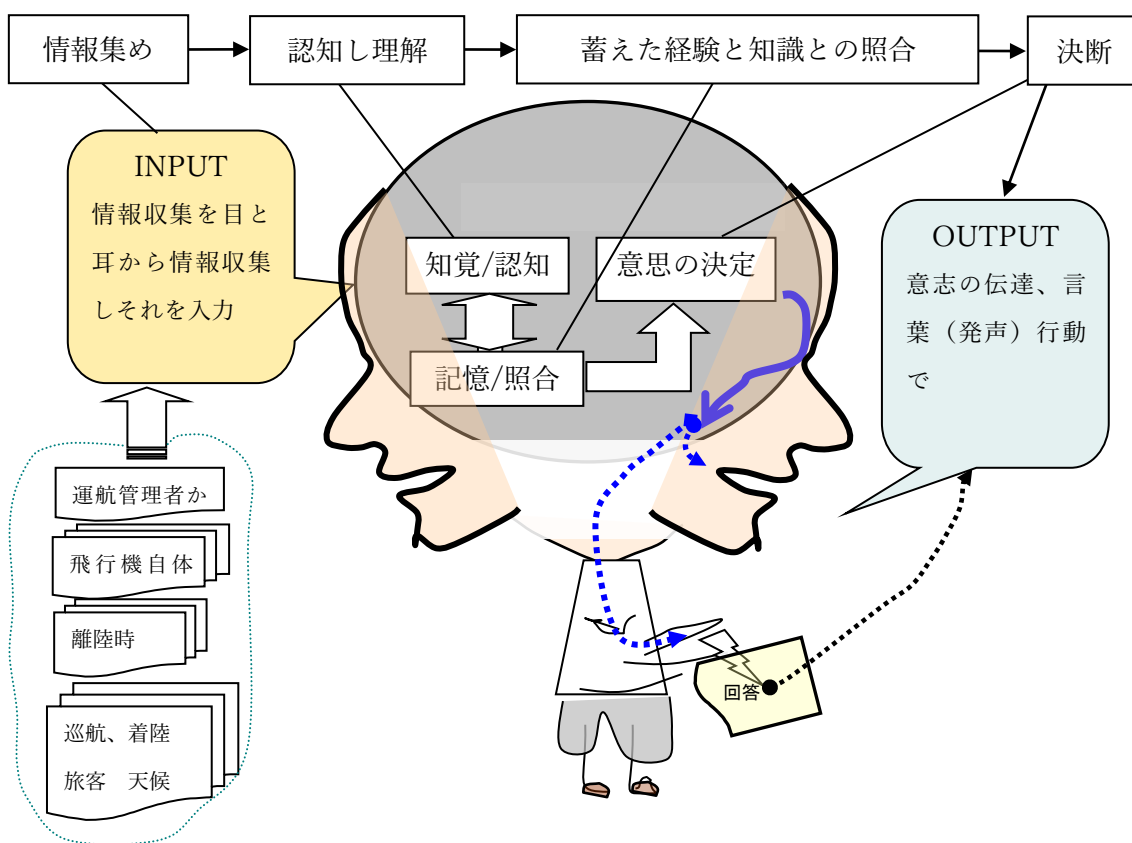


イラスト 1 脳の情報処理

脳は上記のプロセスで、学習を通じて多種多様な知識、経験を道具として蓄え自分と向き合わねばならない環境に適応していきます。現場で起こる現象の照合を瞬時にを行い判断をして意思を固めて言葉と行動で現実に対応します。

### 3. Performance 上で起った Error がどこの時点で起ったかを調べる方法

ミスは情報処理過程のどこで起ったかによって、認知確認のミス、判断のミス、操作の（動作）のミスに分けられます。（図1参照）

performance 上で起きた失敗を指摘された場合、あなたの情報の解釈、判断、意思決定等はどうかだったのかをあなたが描いたシナリオ、演出、演技を再度検証してみましょう。それが認知確認のミスだったのか、判断ミスだったのか、操作ミスだったのかが解かり、今後、強化すべき弱点が見えてくると思います。

認知確認のミス：

シナリオには、必ず目的とゴールがあります。それを書き上げるには飛行機の外部の状況、飛行機の性能とその限界、操縦方法、バックアップ態勢（副操縦士や地上やキャビンクルー）の把握が必要です。これを前提にシナリオが出来上がります。目的とゴール自体に誤りがあった場合や情報収集に問題がみつかったら、最初のシナリオミスが原因といえます。あなたはシナリオの目的とゴールをどのように設定したか、更に、どのような情報が必要であったのか、を見直しましょう！（この場合、捨てた情報を、どうしてその場面で必要でないと判断したのか、捨てた理由を考えてみるのもいい方法です）

What kind of information you got or what you did not get…。

What you did watch for… or what you did not watch for…!

(What you see…is what you get!)

An expert knowledge is necessary for you.

Open your book every day.

If first judgments are not right, they can produce a system of consistent error.

シナリオは正しても、演出がまずいため、ミスにつながる場合があります。タイミングとコミュニケーションに原因があります。この場合手順とその方法を見直しましょう！

What kind of procedure did you make for bringing your ideas in practice?

Take a hard look at a plan and closely examine for the regulation.

Go over the manual.

シナリオが正しくて演出良好であっても、役者の技量不足、または、演出に合わない演技＝操作ミスがあります。この場合あなたの技量を磨きましょう！

What you did or what you did not do?

It is caused by what you did or by what you did not do!

Go over the operation manual and brush up your skill.



自分のミスがどの部分で起こり、どこまで正しかったのかを知る事によって次につながり、all or nothing の発想に陥ることを防ぐことができます。このプロセスの流れのどの部分で勘違いや、間違いが起きたのかがわかれば、同じような状況を経験するときに再びミスすることを避けることに役立たせることができます。

再度、シナリオ、演出、役者の側面から整理してみましょう。

## **情報（注目するところは正しかったのか？）どの情報を見捨てたか！**

状況把握のための情報収集のタイミングはどうであったか？

「遅くはなかったか？早かった？観なかった？」

「情報の何に注目したか？」

「その着目箇所は的確だったか？」

「なぜその箇所＝（部分）に注目（執着）したのか？」

「注目した箇所が、その状況下では的確だったのか？」

「優先順位の判断に狂いはなかったか？」

## **知識・経験と情報との照合（蓄積したものがあつたか？）**

「照合するほどの蓄積情報がなかった？…未経験？ 準備不足？」

「照合する情報の選択する優先順位に誤りがなかったか？」

「照合する余裕がなかった？」

「照合する情報の選択に誤りはなかったか？」

「プールされた知識に誤りはなかったか？」

「過去の経験から得た教訓に誤りはなかったか？」

## **判断（過去の経験と学習に影響される）経験の蓄積を活かしたか！**

「準備不足で判断に迷いはなかったか？」

「先が読めず、対処する目的が把握できず迷いがなかったか？」

「蓄積した経験に確信が持てないため判断を避けなかったか？」

## **決断（リーダーシップの発揮）Captaincy の自覚があつたか！**

「決断した内容を相手にどう伝え、協力体制をどのように構築したか？」

「リーダーとしての行動に遠慮や萎縮がなかったか？」

「どのような Communication 技術を使ったか？」

「同僚に不適切な依存、任せすぎはなかったか？」

## 実行（課題を解決する行為）

「技量は十分であったか？」

「落ち着いてできたか？」

「考えていたことと異なった行為をしなかったか？」

実際のフライトまたは訓練の時に助言や苦言を頂いたら、それぞれの Phase で見直す時に、上述の視点から分析してみてもいいでしょうか？それぞれの Phase によって注意しなくてはならないことは違ってくると思いますが、想定できるトラブルと解決方法をいくつか準備しておくことで精神的な余裕を持つことができます。

### 4. ベテランが陥りやすい Error と新人が陥る Error の違いについて

私達は初めて出会う事象に対して、知識と経験を総合して対処方法をあみだします。（知識ベースの対処法）。同じ経験を積んで、慣れると事象の特徴を把握して、その特徴を基に対処方法をセレクトします。（常習ベースの対処法）。更に経験を積むと、体がひとりで動き自然に対処できるといわれています。（熟練技能ベースの対処法）。熟練技能ベースの対処法とは情報を知覚すると、それを意識的に選り分けることなく、それを解釈するプロセスを省いて行動に移します。ベテランは予測評価することをなしに、知識と経験から、会得したもので、自動的、反射的に動作に移ることが多くなりがちと言われています。

これでミスが起こらなければ敏速な対応となり、さすがベテランということになります。しかし、見間違い、聞き間違い、勘違い等が起こりやすく、早とちりが原因となりミスを生じるといわれています。ベテランの起こすミスは、予測評価過程を可能な限り省くために、初歩的なことが原因になることが多いのはこの理由です。

それとは反対に、新人は（知識ベースでの対処法が多く）、知識不足や経験不足から特徴の抽出や情報の認識に手間取り、解釈、段取りに混乱をきたし、規則との対応づけに苦慮し、行動が遅れてミスが多くなるといわれています。不慣れで新人の頃は、各プロセスに時間を取り過ぎ余裕がなくなり、焦って、動作をしてしまいがちです。時間のずれが生じて、ミスとなります。加えて、先を読めなくて、自分が想定していなかった事が起こると、慌ててしまい、識別をしないで当面の作業課題に対処しようとするために、ベテランが、冒しがちな必要なプロセスの省略が起こります。ベテランでも心理的余裕がなくなると、このようなことが多くなります。予防策として有効なのは、先を読むことです。先を想定することで、それが困難で複雑な状況だとしても、心理的に安定して対応できます。慌てることなく、冷静に状況を処理でき可能性をふやすことが重要です。ベテランも経験が増え

れば、想定できる内容に関する情報が増え選択に、迷ってしまい時間切れになるおそれがあります。よく、慣れてきた頃にミスが多くなるという例を耳にしますが、それは、ベテランになると、情報処理のプロセスの一部を省略して動作の遂行に入るか、経験を積むことで想定範囲が広くなり、情報の選択に時間がかかってしまう現象が起るからです。以上を要約すると下の図で表すことができます。

### 情報が行動となるまでの経緯

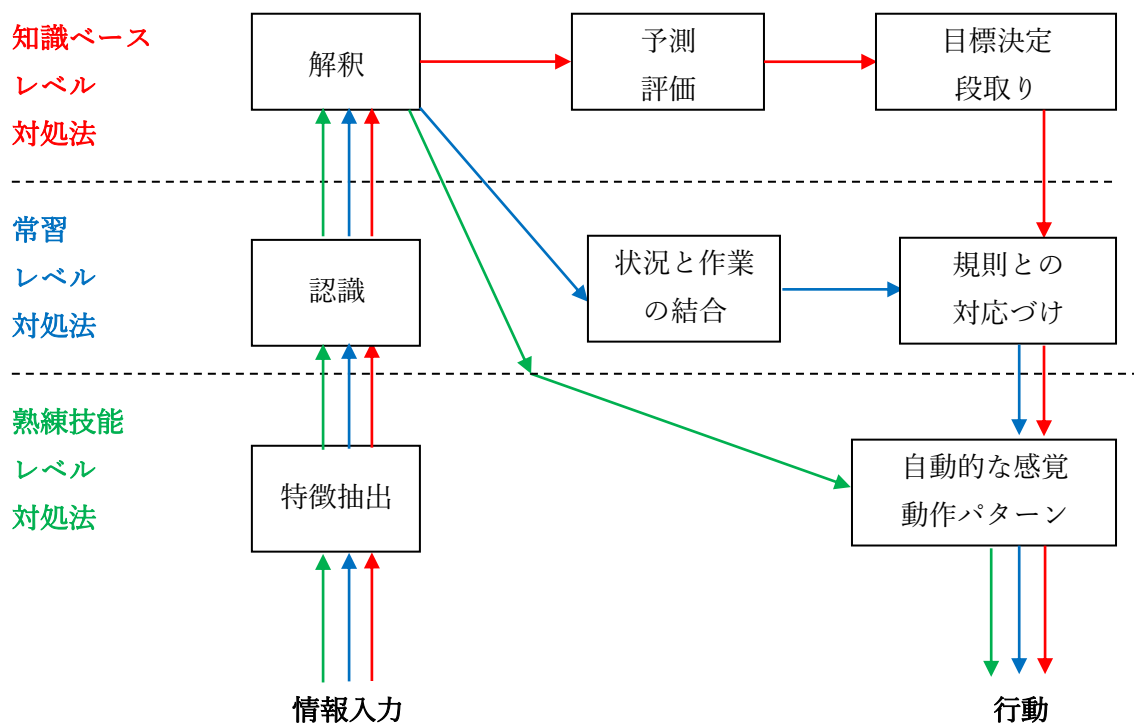
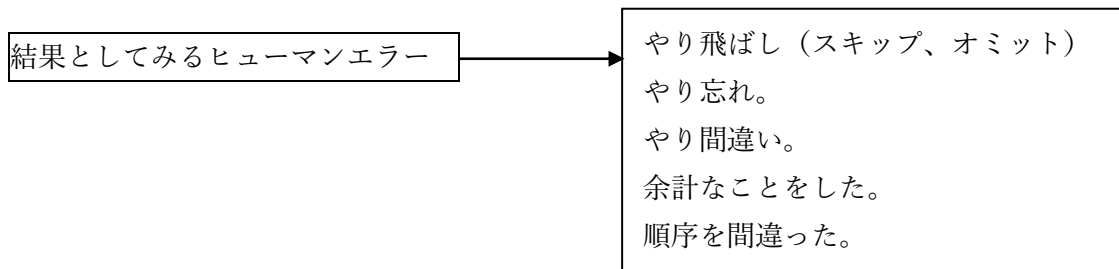


図 2. SRK モデル

## 5. ヒューマンエラーの J. Rasmussen 理論

加えて J. Rasmussen の SRK モデルで納得できると思いますので、それを少し紹介します。  
ミスはすべきことから逸脱した状態と考えて3つの方法からの見直しを提唱しました。

1. 結果からみるヒューマンエラー
2. 原因からみるヒューマンエラー
3. ヒューマンエラーの個人的要因



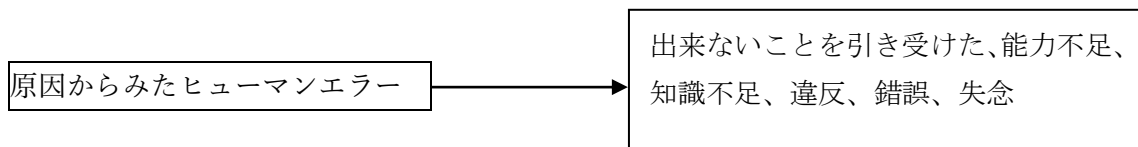
Omission Error : やらなければいけない事をやらなかった。(やり忘れ)  
仕事のステップを省略した。(やり飛ばし)

Commission Error : 業務はこなしたが違うことをした。(やり間違い)

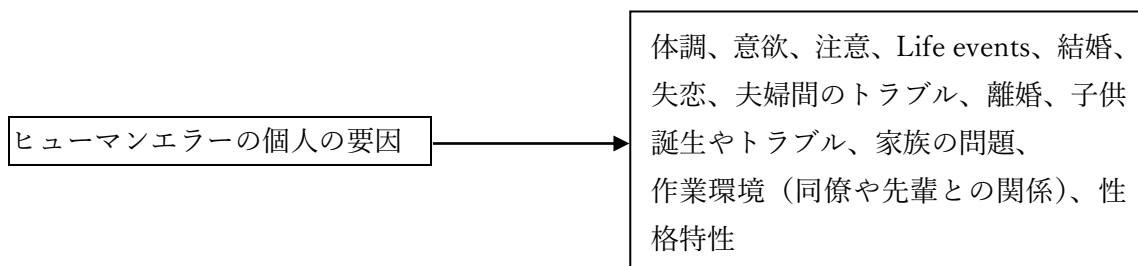
Extraneous Act : 本来マニュアルにない、やるべきではない行為を業務の中に行った。  
(余計なこと)

Sequential Error : Task 遂行の順序が違い (順序間違い)

Time Error : やるべきことをやってはいるがタイミングが早すぎ、又は遅すぎる。  
(タイミングが悪い)



自分の能力の限界の自覚不足。体裁を優先して対応すること。自己過信などが要因。



個人の要因を取り除くには、性格を知り、自分の知識と技能の限界を正確に認識することです。肉体的限界は自分の体の調子を知ることです。病気でなくても、お酒や睡眠不足等で疲労し、体力が低下している場合もエラーの個人の要因になります。

更に、嫌な人との組み合わせで、精神的な緊張が高まり、やる気等の低下が現れます。自己管理をしても、どうにも成らないことがあります、防げるものであれば気をつける必要があります。これらを意識できれば、しないより、いい結果になります。

Time Error については、なぜ早くなったのか、なぜ遅くなったのかは、性格的な問題も関与します。それは、焦りすぎる性格、短気、一点集中型のこともありますし、自信不足、優柔不断、他者依存等が、決断を躊躇することになり、反応が早くなったり、遅くなったり、することがあります。自分の性格特性を知り自分の弱さを意識して自覚しておくことも重要です。この場合あなたが考える自分自身と、人から指摘されるあなたの性格とが違うことがあります。そのところを科学的に知るために、性格検査を受けるという手段もあります。この性格検査については2005年2月号 flight safety の”新しい自分との出会い 性格検査をとおして”拙文をご参照ください。

## 6. あなた自身の情報処理の傾向を知る 試してみましよう！

ちょっと下の写真をご覧ください。写真の情報を手掛かりに英語で書いてあるコメントに ” そのとおり ” と思うか？または “ そうは思わないか ” 答えてみてください。

そうすることで、自分に与えられた情報を、どのように判断し理解するのか、その傾向を知るためのヒントになると思います。



\* 写真の机の上に置いてある雑誌のタイトルは *Psychology Today* と *Classic Car* になっていました。

\* 彼が読んでいる新聞は “Stock” と書いてあります。(写真はコピーなのでよく写っていません。)

\*

1. His family owns a TV.
2. The girl is doing her homework while she watches TV.
3. He is a stockholder.
4. He is a cigar smoker.
5. His family subscribes to *Psychology Today* and *Classic Car*.
6. His family consists of his wife and his daughter.
7. His wife wears glasses.
8. He collects antique automobiles.

終わりましたか？

それでは、普段あなたがやっている情報処理の特徴を見ることにしましょう。写真だけをみて“**そう思わない**”または“**そう思う**”の、いずれかを選択しなさいといわれても、無理だと思われた方もいると思います。

その理由は、質問内容が写真を観ただけでは、処理できないものがあるからです。情報処理に求められるのは、ありのままの観察能力と、それにもとづいた**推測能力**、**判断能力**です。今回の場合は、推測と判断で情報を処理する傾向のある方は“**そう思う**”という回答が多かったはずです。

“**そう思う**”と回答するためには、観察した事実に、その個人の推測と判断が入ります。この写真には、推測するための客観的情報が不足しています。観察できる事実は誰もが共有できますが、推測し判断されたものは誰もが共有できないこともあります。情報を信じてもらうためには、その根拠を示す必要があります。

パイロットに要求される情報処理は、観察された事実をもとに、推測と判断で先を読み、今その場で対応することが要求されます。そのために、事実からどういう解釈をしたか、その根拠を示す必要があります。その根拠が事実と、かけ離れてしまうと同僚と情報を共有できなくなり、大きなミスにつながる場合があります。仕事上では、面倒くさがらないで、自分の推測や判断の根拠を言葉で相手に伝え、共有してもらう努力が必要です。“**そう思う**”という**回答が多かった方は**このことを意識しておけばいいことになります。

その理由は、情報処理場面で、個人の感情を交えると情報内容が異なったものに変化することがありえるからです。

ここまでで、情報収集と実行までのプロセスと、その過程で起こり得るミスと、自分の性格や情報の受け取り方の傾向が分かりいただけましたか？

次に自分の決断をどのように相手に伝えたらよいのか、その Communication とそれに関する障害を考えてみます。

## 7. Communication について

自分を理解してもらうために、我々は言葉と態度でグループや個人とやりとりをします。それが Communication です。

Communication は、言葉による Verbal communication と、態度や表情による non-verbal behavior に分かれます。通常この二つが対になって、グループ、あるいは個人と意志疎通がおこなわれます。情報交換を行う場合“表情や身振り、服装、雰囲気に加えてその人のステータス”等がメッセージ内容よりも大きな影響力をもつことがあります。同じ話をしても、表情などの良し悪しで内容の伝わり方が違います。身振りや表情、アイコンタクト等をボディランゲージといいます。Communication は内容だけではなく、ボディランゲージ的要素が重要な働きをします。更に、社会的地位や資格や、そのときの心の状態（気分、性格、私生活での出来事）を含めた条件で情報が送受信され理解されることあり、誤解されることがあります。

発信者の意図が顔面どおり相手に伝わらないのは、こういうところの原因が考えられます。フライト業務、あるいは訓練の時、重要な communication は、これから先に起こるであろう事象に関するものです。先を読み、今やらなければいけない行動に関係するからです。決断の根拠になった情報は観察から得られますが、観察し、気づいた個人の推測 (inference) が含まれます。誤解は自分だけではなく、相手や、複数の人でも起こります。

だからこそその根拠をお互いに了解し、共有する必要があるのです。

意図するものが正確に伝わらなかった経験は誰でもしています。

相手側の受け取る心の準備状態の問題もありますが、伝えた内容とそれを伝えるときの態度との不一致（言行不一致）が原因である事が多いのです。

### 誤解の原因を探ることはできるのでしょうか？

交流分析 (Transactional analysis, TA 略) を用いて自分 Communication パターンを知ることができます。交流分析は Communication パターンに注目して、それを分析することで、その人の人となりを知ろうという心理学的人間理解方法の一つです。1970 年後半から 80 年代にかけて、自分自身を理解する方法として注目された技法です。



## 8. 交流分析では人間をどのように理解するのでしょうか？

交流分析 (Transactional Analysis .TA)では、人間には自分自身の行動を監視し、規制し、刺激する三つの部署があると考えます。老若男女を問わず、それぞれ3つの部署をうまく、使い分けて、生活を営んでいます。

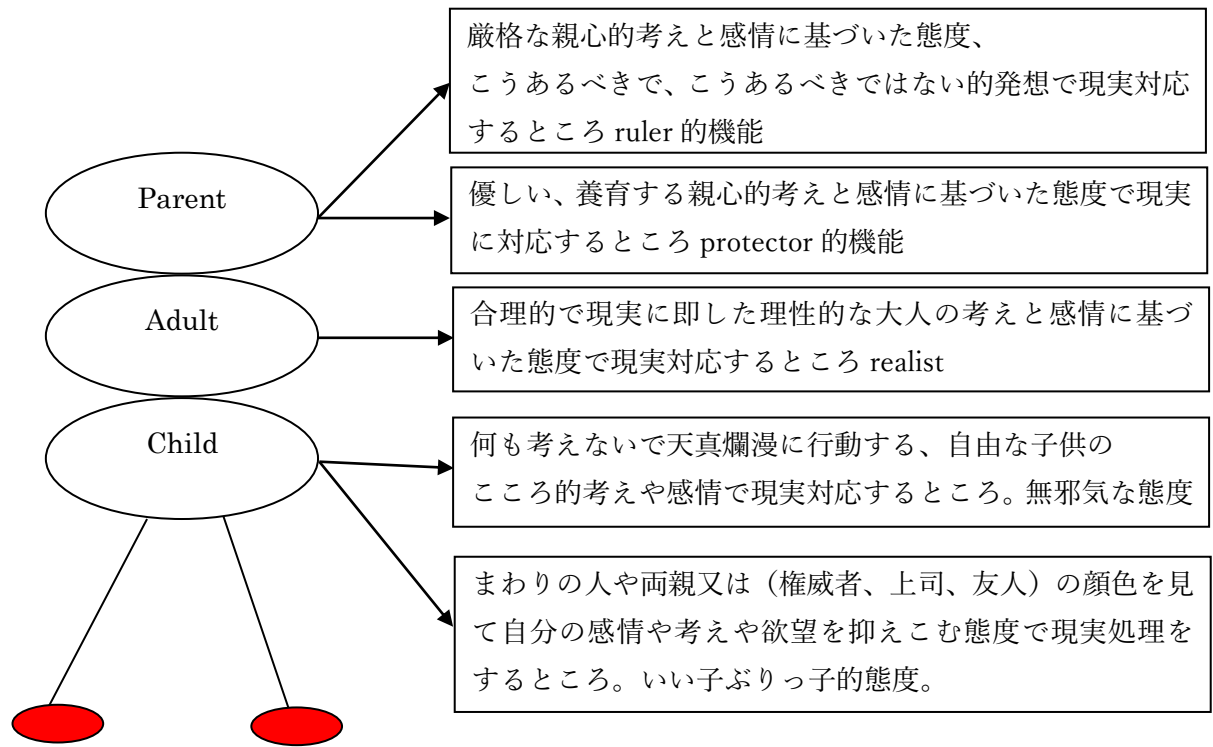
この三つの、どの部署が力を持っているかによってその人の行動が違ってきます。その三つの部署の役割とその機能を以下に示します。

- Parent** (親のこころ状態) … (監視する) 自戒的な気分、考え、および態度。相手を育てはぐくむ行為をとる部署。
- Adult** (大人のこころ状態) … (規制する) 感情に左右されない冷静で合理的な態度。現実と折り合いをつける。ビジネス的態度をとる部署。
- Child** (子供のこころ状態) … (刺激する) 自己中心的な考えや気分や態度、遊びが主流の部署。  
…etc,天真爛漫でありながら、他者影響を受け依存関係になりやすい。お酒を飲んで楽しんだり、スポーツに興じたり、ジョークを喜んだり楽しんだりする倶楽部。

機能中心に分けると、parent(親の部署)は二つの部に分かれます。子供の部署も二つの部に分かれますので、5つの機能を持つ心の状態ということになります。

それを以下のイラストで確認してください。

## 交流分析的に一人の人間を機能別に分解する



我々は5つの心の状態をもって生活しています。状況によって少しずつ変わり、いつも同じではありません。一つの部署が大きくなり過ぎると、他の部署が小さくなり、現実問題を客観的に処理できなくなります。例えば、子供の部分が小さくなると、あそびの少ない面白みがない人になったり、厳しい親の部分が大きくなると、いつも怒っていたり、理屈っぽくなり、融通の利かない状態になる等々です。

仕事をする時や public space では、その5つの部署を操ってよそ行きの social face を創ります。それ以外の場所では personal face でいられるように使い分けて、自分らしく生きることを実践します。健全な状態（ストレスが影響していない）とは、これらの5つの部署（自我状態）が臨機応変に機能してバランスを保ちながら生活できるということです。生きていく上で刺激によって、いずれかの部署が勢力をのぼし、肥大してしまうことがあります。不快な状況ではある部署が押しつぶされてしまうことがあります。そうすると、二つの部署だけで現実と対応しなくてはならなくなり、偏った心の状態になります。バランスを失い、仕事や私生活に不都合が生じるようになります。これが不健康な心の状態であると解釈します。こういう時には、健全に戻すため、自分自身のこころの Parent, Adult, Child の部署の勢力マップを自分自身で変える必要があります。

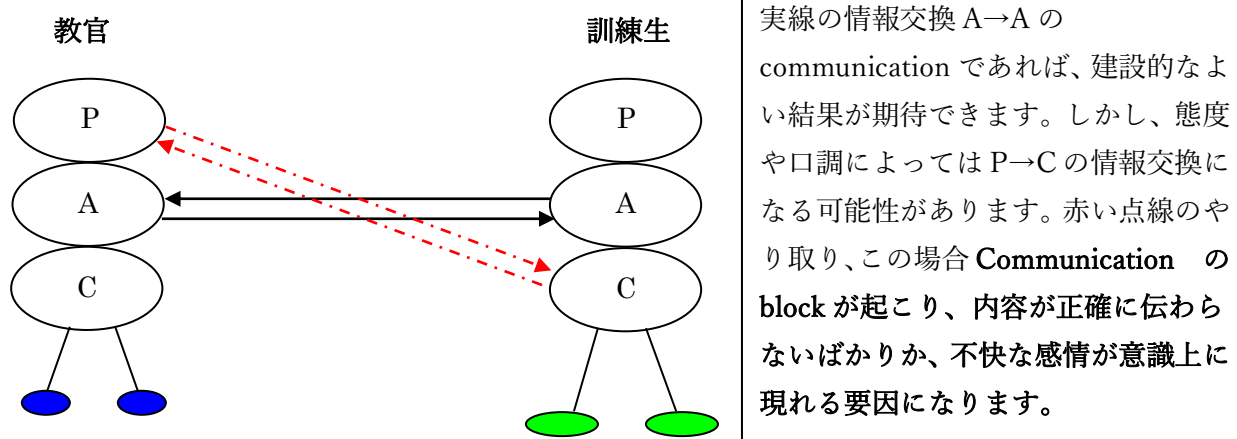
教官も、訓練生もお互いに5つの心を操って生きている人間です。しかし、立場上教官は

訓練生が年上であっても、親的役割を担い、訓練生は年齢に関係なく子供の立場という関係の図式になりがちです。ですので、訓練生は教官の一挙手一投足に注目し敏感になって教官の顔色をみてがっかりしたり、喜んだりするようになります。教官との関係を通じて、訓練生は子供の頃の実父とのやりとりがフラッシュバックされる例があります。

フラッシュバックによってメカニズムで過去に経験した嫌で不快な感情を思い出して、不安がつよまります。このような場合、教官との関係が悪くなる危険性が高いです。教官も訓練生（機長、副操縦士）も立場上、役割の違いを演じることが任務であると自覚し、大人の部署（adult）を主流に仕事をこなす心がけが大切です。

### 理想のコミュニケーション パターンとは：

人間同士の情報交換は（教官とのやりとり、航空管制官とのやりとり、CA とのやりとり、見知らぬ人とのやり取り、等など）はビジネスライクの交流が合理的です。図で示すと以下のようになります。



このように、発信者側の口調や表情等の Nonverbal behavior によって、情報を相手の Adult の部署に発信したつもりでも、Parent の厳しい部署からの意図と受け取られることが多々あります。背景に年齢の差や役職の上下関係、親子関係、性差等があると、このようなパターンにおち入り、誤解の要因になります。注意が必要です。

### 人間はどうして、誤解するのでしょうか？

人間には誰でも自己理想があります。例えば、ルックスはこうなりたいとか、人柄は相手にこう思ってもらいたいとか、この人には負けたくないとか、無能であると思われたくない等、日々その自己理想の満足を求めて行動しているともいえます。これは決して悪いことではなく、自然の法則で、健康である心の条件の一つです。これが満たされない状態は

不安をもたらし、自尊心が傷ついてしまう状態といえます。

人は意識的に行動したつもりでも、実はその行動へと駆り立てたエネルギーは無意識であり、これに大きく左右されています。人間は、嫌な事等、意識すると惨めになるようなことは意識していないように振り舞うことがあります。そのほうが楽だからです。しかし、劣等感とか優越感のような大きなエネルギーの塊として、無意識領域にプールされ、条件によってそのエネルギーが目覚め、意識領域上にあらわれることがあります。

Non-verbal behavior にこのことがあらわれるのです。自分が知らず知らずにやっている行動の癖や態度から隠したつもりの影の部分（無意識）は body language を通じて表にできることが多いのです。それが相手に伝わり、本来の情報と逆の効果をもたらすことになり誤解にいたります。もし、誤解が生じた場合、そのようなことでああなたの態度、Non-verbal behaviors,( body language) に思い違いを相手に起こさせる要素があったことも考えられるのです。それを冷静に分析できれば、次の機会に、誤解されないための communication skill の習得のヒントになります。

誤解が基でエラーやミスが起きた場合、誰が犯人なのかを追求するより、何が正しく、どうしてそのような思い違いが生じたのかを追求することがはるかに重要です。

## 9. 誤解を招きやすい Communication skill の見直し

ではこのような communication block 状態を防ぐ方法はあるのでしょうか？

交流分析的立場で、自分と相手とのやりとりを見直す手法です。**具体的には** Communication の内容が P.A.C のどの部署から発信され、どの部署で受信したかを双方について明らかにすることです。

不愉快な事が Communication 上で起った場合、先ず、考えてみることは以下のことです。

1. 自分が、どのような内容をどのような表情と口調、(ボディーランゲージ) で伝えたか？
2. 相手に、発信した情報がどのように受け取られ、どのような返答があったか？
3. 相手の返答の内容、態度、口調等のどこに不快を感じたのか？
4. 相手から返された言葉や表情があなたの期待と違っていたのか？
5. 自分はどのような返答を期待していたのか？
6. 相手の返答の内容や行為で自分のどの面が傷ついたのか？

以上の項目での自問自答を試みると、自分が抱えている劣等感や、自尊心や優越感がみえてくることがあります。言い換えると、何を自分が求め、自分の何を、何のために守ろうとしているのかが見えてきます。

## 10. 訓練生が通常受けるストレス

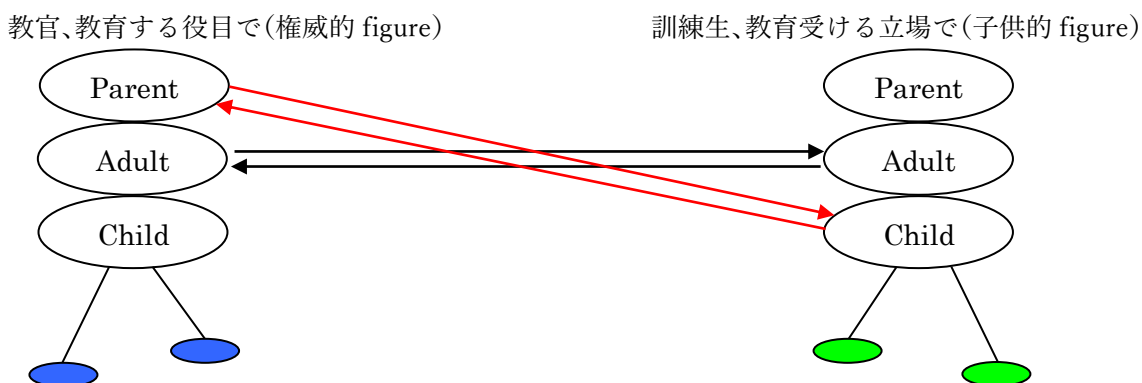
大きく分けると3種類になります。

1. 自分自身との折り合いをつけなければいけないこと
2. 設定されている訓練カリキュラムに自分を合わせ、自分でそのペースを創れないこと
3. 教官との心理的關係から自分の心理的葛藤が表面化し、それを直視しなければならない状況にさらされること。

自分自身との折り合いとは、年齢的に、社会的に、それなりの position を確立し、心理学的には自己意識が出来上がって自立したときに再度訓練に投入されます。家族（妻子）に見せる頼りになる、父親、夫という権威的 figure や友人等に見せる社会人としての体裁を保ち、一方で、訓練を受ける者、学ぶ者としての謙虚な立場を要求される、このギャップとうまく折り合いをつけなくてはならず、自分自身の性格と向き合わざるをえません。

訓練は、訓練する教官（俗にいう父親的 figure で権威の象徴）と、訓練を受ける者（俗にいう子供の figure で管理され教育される弱い者の象徴）に二分され、上下関係に陥りやすい状況なのです。

人間関係的には（赤線）のような心理状態になりやすい



教官との関係をとおして、小さい頃の自分と父親、または学校の先生との関係の中で起った、今まで封印していた心の葛藤が想起され、教官に対して negative な感情がわいてしまうことがあります。教官も同じように、訓練生の態度に、自分自身が子供時代に感じていた親との間の葛藤や、自分の子供への感情と over lap し、訓練生に negative feeling を向けてしまうこともあります。このようにお互いの関係をとおして、自分自身の認めがたい不快で攻撃的な感情と直面することを強いられます。そこで不安になったり、頭にきたり、混乱したりして、消極的になり、結果、自己否定的感情が強まり、精神的過緊張状態（ス

トレス)になることがあります。このような過緊張状態がリセットされないままに放置されると、ある時点で身体的変化を自覚するようになります。疲労がたまり、がんばりが効かなくなる。集中力が低下、注意力散漫等を自覚します。このようなことから、課題を消化できない、要因として、技術面の問題ばかりではなく、心理的な要素が大きく関わっていることがあります。

物理的環境でプレッシャーになり得るものは、訓練期間の時間制約、訓練の停滞、訓練期間内の実際のフライト。設定された出発時間、到着時間、航空渋滞、航空機内のシステム故障、Diversion, 自動化に関すること、類似コールサイン、地形、悪天候状態、コックピット内の人間関係等、他部門とのやり取り、ATC 関連、Cabin crew との仕事上の関係、整備関連、グラウンドクルー、そして旅客関連。これらの事が今までの co-pilot 時代とは違う対応が求められる…等など。

## 11. 訓練の降板を申しでたり、言い渡されたりした場合

ミスを指摘され、不安に陥った時、我々人間は、自尊心が傷つくのを避け、面目を保つ努力をします。心の動きは自然なことですが、解決方法によっては不健康な心の状態を招きます。どのような不健康状態になるのでしょうか？

**不健康な解決方法：**忠告された内容ではなく、忠告されたこと、それ自体を問題にします。

忠告された事実で、自分が否定されたと思い込み、自己評価が下がったと考え、自尊心が傷つきます。このような気持ちは誰にでもあります。特に問題になるのは、自分と他人を比較することで、自分の存在を確認している人、競争心がつよく、自意識過剰で自分能力よりも背伸びする認識不足の人等に、この傾向が強くあります。しかし、本人が気づくことは稀です。競争することで我々は成長しますが、その程度によっては弊害もあるのです。ミスを指摘されるということは、あなた自身の全てが否定されたのではないのは当然で、指摘された意味は他にあるのです。問題なのは、忠告されたそのこと自体よりも、何を忠告、指摘されたかが重要なのです。その内容を吟味すれば、将来プラスになるための貴重な材料がたくさんあるのです。

**健康的な解決方法：**自分の失敗とその結果のみに焦点を当てる、感情的な価値判断することなしに、事実を受け入れる努力をし、そこに集中し解決方法を探れることです。情報処理のプロセスとT A理論を駆使し、どのようにあなたは情報を処理したのか、そして、それをどのような形で意志の疎通を図ったのかを確認して見直すことです。このプロセスを通してのみ、自分の改善すべき(weak point)に**気づき**、納得し、忠告を受け入れられます。また改善修正事象もはっきりと認識できます。このプロセスこそ、失敗を自分の強さにかえることができる方法です。

どのような方法で自分を納得させようとするのでしょうか？

弱さや失敗を指摘された場合、先ずそこに至った要因を**自分**、**他人**、その時の精神的、肉

体的、物理的状況のいずれかに求め、自分自身の面目を保とうとします。

要因を見つけた時、その原因と考えた対象にどのような態度や、感情を向けるのでしょうか。

**言動は大まかに、3つのパターンに分類できます。**

1. 自分に非があると自分を責めて自責的になる。
2. 相手に（他者）に非があるとみなし、他人を責める。他罰的になる。
3. その時の状況（天候）や運が悪かった条件（病気）とか環境を責めて外罰的になる。

誰でもこの三つの方法をうまく組み合わせると心の安定を図ろうとします。問題なのは、普段の生活や、仕事に支障をきたすほど、気分の切り換えが出来ず、何ヶ月もそれに、こだわり、引きずってしまうことです。

**自分自身をその原因（犯人）とし、自己を認めない（否定する）ことで安定を図ろうとする場合：**

自分にうんざりし、根腐れ状態になる。次の芽が出ないようにすることで罪悪感から逃れようと試みます。自分にうんざりして腐ってしまった状態で人間はどのような言動をし、どのような感情に苦しむのでしょうか？

自分を卑下し、自分自身を否定するようなネガティブな内容の言葉を、次々と思い浮かべたり、口走ったりするようになります。

その言葉は、“なんて、自分は愚かだ！”“本当に駄目だ！”“人はちゃんとやっているのに自分はやれない！情けない！”等、許せない自分に腹を立て、攻撃的感情を自分に向けてしまいます。

行動では、不安が高まり、自信を失くし、人との交流を避け、自分と外の世界との間に隔壁を作ります。独りで、やけ食いをしたり、やけ酒をのんだり、薬物等を乱用することで、自暴自棄におちいり、不快感をわすれようとして、許せない自分を痛めつけることで、一時的に罪悪感から解放され、その瞬間には気分が楽になったかのような錯覚を覚えることができます。しかし、持続的ではないので、量が増し、自分を精神的にも、肉体的にも痛めつけの程度が増加します。空しさや、焦燥感が心に根を張るきっかけになってしまいます。食欲不振、不眠、イライラ感や集中力低下が起こり、やる気がない等の身体の変化を自覚するようになります。俗に言う、抑うつ状態に近いものです。（攻撃が自分自身に向いた心の状態です）

何故、やけ食いや、やけ酒、薬等が自分を責めることになるかといえば、意識的には気分が良くなっても、問題への核心に迫ることが出来なくなるばかりか、自分の肉体を傷つけ、間接的に自分自身による自分自身の身体に対する暴力となるからです。

**あなたに不快感を与えた原因は特定の人物と決め付け、他人のせいにする場合：**

自分は悪くない。相手が悪いとみなして、相手を非難することで、失敗を指摘され事実から自尊心の傷つくことを極力避けようとする心の動きです。

教官や機長または同僚が職業人として、あなたに向けた役割の関係した言動が、あなたに不快感をもたらした時、それをあなた自身の問題として認識することなく、逆に相手の人格の問題として批判し、相手の価値を（devalue）することで自分自身を無理やり満足させます。訓練場面で教官という立場は交流分析でいうところの親的な役割を担い、それを求められていますので権威的に思われたり、思ったりする勘違いが起る状況です。反対に訓練生は指導されたり、励まされたりする受身の状態です。

子供の心の状態になり、無力感と万能感が交じり合ってしまうがちです。このような特殊な訓練状態は、小さい頃の親子関係が、教官にも、訓練を受ける側にも、想起される機会で、複雑な感情をまきおこします。それは訓練生が、実際の父親との間で完結していない、これまで引きずっている感情的葛藤を教官にオーバーラップしてしまうからです。多かれ少なかれこのような心理状態にお互いに、陥ることは避けられないことです。交流分析的に A → ←A の関係で仕事をすることを意識することです。

子供状態の心では、人の顔色を見てしまうことが多く、いつもより相手の言動に敏感になってしまうことは、自然な心の動きで特別なことではありません。度が過ぎると心が腐ります。これを避けるために、そこに至ったプロセスを、気を取り直して冷静にたどってみることで、自分の力に換えられます。

**行動としては：**特定人物を避け、悪口を言うなどその人を嫌う行動をとる。自分の正当性を主張するばかりで、人との関係が表面的になります。被害者意識が強く、人を信頼できなくなり、社会的に孤立する傾向があります。強い劣等感から、意識的には反対に強がって、知識をひけらかす言動をし、相手を過小評価にエネルギーを使い、かりそめにでも、精神的に自分が相手より優位に立ったような気持ちにひたることで、人から承認されない不満を解消しようとする行為がみられます。

こういう場合の言動は、自分は悪くないのに相手が悪い。いじわるをされた、される等、悪口雑言のかぎりを尽くこともあります。責任を相手になすりつける。自分の考えや行動を色々な言い訳を使って、自分を正当化するような例が、多くなります。そうしていることを本人が気づくことはまれで、多くの場合、ただ他人が頭にくるだけ！です。

#### **状況（取り巻く環境）を原因（犯人）とする場合：**

他人のせいにする心の動きと似ています。ストレスを病気等の身体的不調に置き換えてしまうようなことです。言葉では、訓練を続けたいという意志を示しますが、健康に自信がなく状況に耐えられないので、訓練を辞めたいというような態度です。このように、病気に逃げ込むことで、失敗からくる罪悪感や屈辱感を緩和し、言い逃れができるからです。病気だから仕方がないという言い訳で合理化も可能になり、直接、自尊心が傷つくことを避



け、他人にも自分の弱さを病気ということで合理化する、心の動きです。

行動では：自覚症状として下痢、悪夢、冷や汗、寝汗、寝つきが悪い、集中出来ない、疲れて何もしたくない、今まで興味があったことも面白くない、悲しい気持ちになる等心身の不調を訴える。

このように自分を取り巻く環境や状況、更にあなたに不快感を与えた人物を悪く思うことを他罰的（外罰的）であるといいます。そうすることで自分の不安の原因を相手に問題があり、自分には非がないと納得し、核心に迫ることを避けようとします。このような方法は少なからず、誰もが自分にとって不本意な結末になったときに一時的に陥りたい、心理的状态ではありますが、健康的ではありません。

これから脱却しないと問題は解決しません。失敗が経験としてあなたの中にストックされず、解決されないからです。今後活かす事ができません。そればかりか、心的外傷 PTSD となってしまう、事あるごとに、その幻影に怯え悩み、精神的に畏縮してしまい、あなたの精神的自由な空間を狭めることになります。結果、あなたの良い部分も全て駄目にします。

## 12. あとがき

環境には、自分では、どうしても変えることの出来ない外的現実（**物理的環境**）と、見方や考えを変えれば、換えられる内的現実（**心理的環境**）があります。

外的現実、（物理的環境）とは、操縦席に座っている場合で考えると、管制官、飛行機自体の状態と、その性能と限界、フライト時の天候、フライトルート、隣に座っている co-worker やキャビンクルー、お客様がそれにあたります。自分の力では外的環境を変えることは出来ませんが、気持ちに強さと、チャレンジ精神があれば、その状況をあなたは受け入れることができます。反対に心理的環境は co-work や、キャビンクルーの態度から、あなたの心の中に沸き起こる感情のようなものです。あなたの心が、彼らの態度や言葉で変化する状態を内的現実（心理的環境）といいます。これは見方を変えて、考え直してみる勇気があなたにあれば、あなたの心の状態は変えることができます。勇気です！

人間はミスを犯します、「ミスをしたことがない」という人がいたら、その人は神様か善人、又はミスに気づかない程に無知か、気づかない振りをしている偽善者かもしれません。**Error はあなたが“何をしたか”の結果ばかりではなく、“何をしなかったからか”の結果でもあります。**問題が生じたら、それに勇気をもって対面し、これまでお話しした、プロセスで見直してみてください。その成果は、今後、あなたの performance の質の向上になります。

以上です

## 参考文献

1. ベテランが冒すエラーと新人が冒すエラーの違いについては、小松原明哲 “ヒューマンエラー ” 丸善株式会社 (2004) の 4 章を参考にしました。
2. 自分を知る、の写真は学生時代の speech communication の教科書から拝借しました。
3. “機長訓練は舞台だ”のタイトルの絵は2005年発売のMR.ごみ太郎のカレンダーから拝借し、アレンジしました。

Wherever you go,  
Whatever you do,  
Whenever you fly,  
A feeling of happiness surrounds you, and  
Good fortunes walk beside you, always.  
May God bless you!

これで“訓練を乗り切るために”を終わります。

何かの役に立てれば大変うれしく思います。ご不明な点がございましたらお申し付けください。喜んで直接ご説明させていただきます。

白濱恭子

2023年7月

JPSP ピアサポートメンバー

臨床心理士・白濱恭子