

はじめに…

近年これだけ社会が進化しながら、残念な事故や危険事象が生じたという報道に接し、辛い気持ちになる事があります。そして「原因は人的エラー」とか「初歩的なミス」といわれるケースも、引き続き多いようです。そこで「人は何故エラーをするのか？」を良く知っておく事で、少しでもエラーを減らして行こうとする努力が、有効な未然防止対策になります。古来から日本では「弘法も筆の誤り」に代表されるように、人が失敗をするという事に、寛容な姿勢がありました。しかし社会的に大きな責任を伴う失敗などは、放置出来ませんので、何より「二度と起こすまい」「経験を対策に変えよう」と、理論的なアプローチが、各企業の従業員教育として導入されています。

① 何故失敗をしてしまう？

失敗の種類は「失敗行動」、「記憶違い」、「誤判断」、「違反行為」などがありますが、ここでは「意図した違反」を伴うケースは除外してお話します。失敗の要因についても、各種のケースが考えられますが、そもそも人は目の前の出来事を、都合の良いように補って解釈して、思い込む傾向があります。(イラストは何に見えますか?)更に失敗を誘発する、即ち失敗のリスクを高める三大要因として「不慣れ・時間不足・情報不足」を紹介します。周囲をこの3大要素に巻き込まないようにする、気遣いも大切な対策です。

② 何が起きている？

いくつか失敗行動の体験を試みましょう。単純な足し算ですが、皆と同じ答えに引きずられて、間違いに気づかない…こういう体験から「頑張るだけではエラーは無くならないなあ…」と、ご理解ください。また「駐車禁止」の交通標識は、どちらが正しいでしょうか? 普段見ているものでも、記憶違いしていた、もしくは急に自信が無くなった。大事な事でも「忘れちゃう事も有るなあ…」という事を、ご体験して頂きました。更に「それらしい絵柄」を観て、全体を想像したら誤判断に繋がったという事から「一部を観て想像して判断しているなあ…」という事をガッテンして頂きました。

③ どうすれば安心できる？

こうして失敗のタネは何処にでも存在しています。老若男女を問いません。そこで日々生活の中で、失敗の危険を減らす姿勢を、維持しておくことが重要です。ここではそのポイントを3つに絞りました。第一は「自分は失敗しないという妙な自信を持たない」という事です。「失敗するかもしれない」という謙虚な姿勢の人は、エラーの発見が早くなり、失敗の被害を小さくする可能性があります。次は「経験した失敗を周囲に話す、聴く」という事で、危険のタネを共有しましょう。第三のポイントは「失敗話を聞いても笑わない、叱らない」。失敗を打ち明ける人は、ナイーブな心持ちになっています。叱られたり、笑われたりすると「二度と言いたくない」という気持ちになり、折角の経験が、闇の中に埋もれてしまいます。失敗再発防止の為にすべき対策は「失敗をしにくくする」及び「失敗しても大事に至らないようにする」の二種類があります。失敗の可能性を、ゼロに出来ないのであれば、自分の失敗で、次の人の失敗を誘発して、更に大きな損害に繋がらないような「思いやり」を持ちたいものです。「思いやり欠如」の失敗が、次の人を苦しめる事例として、トイレトペーパーへの気遣いをご説明しましょう。

④ まとめ

色々述べて来ましたが、今日から出来る失敗防止への第一歩として「使ったものを前より綺麗にして、もとに戻す」という事を実行してください。意識レベルが上がるだけで、自分のものは探し物が減り、貸した人は気持ちよく受け取れ、公共の休憩室などが、次第に綺麗になってゆく社会が出来上がります。イラつく失敗や、まさか!の少ない社会を実現しましょう。ご清聴ありがとうございました。 以上