

「対他的な感情知性」に関する基礎講座

株式会社キャリアサイエンス研究所

【第1章】感情の発生プロセスについて理解する

「感情知性」を理解するには、そもそも人の感情がどのように発生するかを知っておく必要があります。ここでは、感情の発生プロセスについて、その概要を示します。

1)感情は思考によって生まれる

感情については、その定義を含め、今なお不明なことが多いのですが、1つだけ、ある程度「定説化した」といえることがあります。それは、「感情は思考の結果として生じる」ということです。

そう言われても、すぐにはピンと来ない人が多いかも知れません。実際、「殴られてカッとなる」場合のように、思考回路とは無縁そうな感情もあるので、ピンと来ないのも無理はありません。

しかし、次のような状況を考えると、「感情は思考の結果として生じる」という考え方には、それなりに正当性があることが分かってきます。

Aさんはレストランに入った。店のスタッフはなかなか出迎えに来ず、ようやく出てきたと思ったら、とくに挨拶も、遅れたことへの詫びの言葉もなく、無言で座席へと誘導した。Aさんは、だんだんと腹が立ってきた。

「腹が立つ」という感情が、店のスタッフの態度に対し、Aさんがあれこれ考えた結果として生じていることは明らかであり、「感情が思考の結果として生じる」ことが、このささやかな事例の中に、はっきりと見て取れます。ごく短い時間の中で、ほとんど無意識のうちになされてしまうので気づきにくいのですが、確かに、感情の発生には、何らかの思考が関与しているのです。

ではいったい、この「感情を生む思考」とは、いかなるものなのでしょう。

2)感情は「出来事の評価」によって生じる

現在、心理学では、感情は「評価」という思考の結果として生じると考えるのが一般的です。「評価」とは、物事(出来事)の良し悪しの判断ということですが、その結果として、ヒトの感情は発生すると考えられているのです。

たとえば、先の事例では、下記のような流れで感情は発生したと考えられます。

■Aさんの「感情発生への思考の流れ」

- ①店に入るにあたりAさんは、スタッフが、礼儀正しく、てきぱきと迎えてくれると思っていた
- ②ここで、出来事が起きた(すぐ迎えに来ない、無言で誘導など)
- ③①の「思い」と反することから、Aさんは、この出来事を、「悪い(良くない)」と評価した
- ④評価結果が刺激となり、Aさんの脳に腹立たしい気持ち(感情)が生じた

あなた自身、これまでの「感情体験」を振り返ってみると、その多くがこうした「出来事に対する評価（良し悪しの判断）」の結果として生じていることに気づくはず。友人の態度にムツとしたのは、その態度を「悪い」を評価したからでしょうし、就職が決まって幸福感を感じたのは、それを「良い」と評価した結果であったはず（逆に、何も「良し悪しの判断」がなければ、ムツとすることも幸福感を感じることも、なかったと思われます）。

つまり、ほとんど無意識のうちになされる、この「評価」という思考の結果として、私たちは、これまでの人生において、さまざまな感情を心の中で発生させてきたのです。

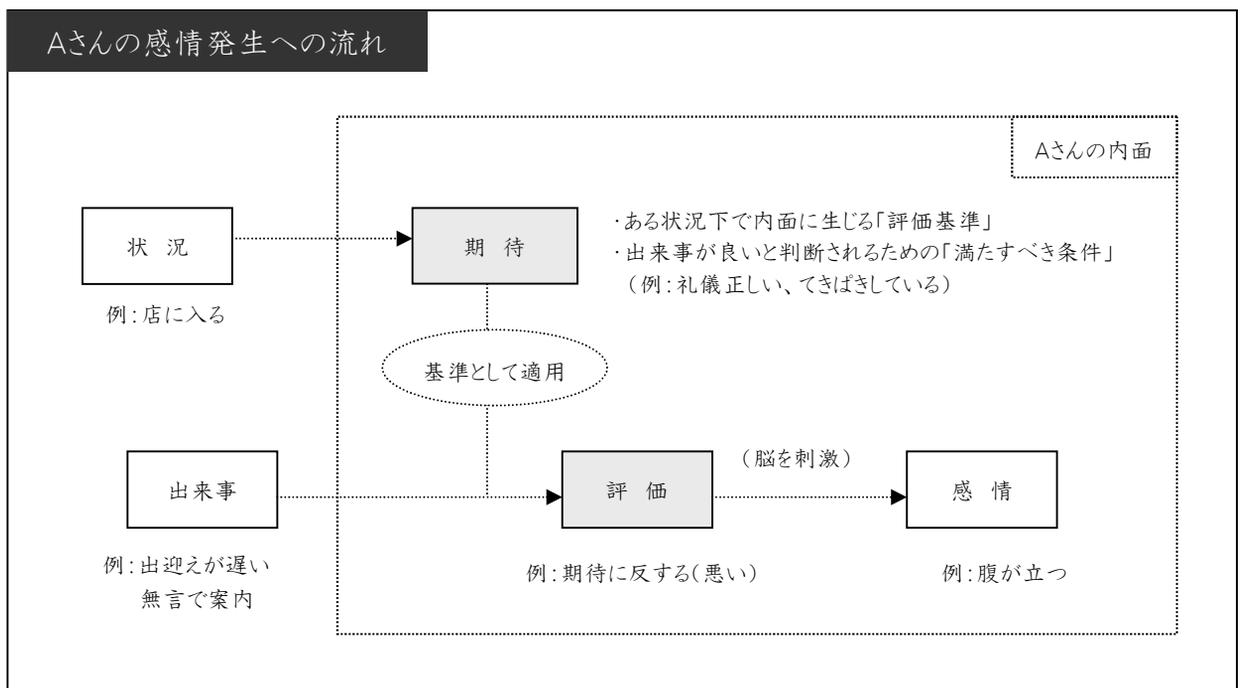
※「感情とは、自分自身を含めてあらゆる対象について、それが良いものか悪いものかを評価したときに人間に生じる状態の総体である（大平英樹編『感情心理学・入門』、有斐閣）」のように、評価を感情の本質と位置づける学説もあります。

3) 評価は「期待」にもとづいてなされる

「評価が感情を生む」ことを述べましたが、ここで忘れてならないのは、評価がなされるためには、それに先立って、何らかの「基準」となるものが、その人の内面に存在していなければならない、ということです。基準とは、簡単にいえば「(良いと判断されるための)満たすべき条件」のことですが、それがなければ、評価をすることができないからです。

ここでは、ある状況下において、その人の内面に生じる評価基準のことを、仮に「期待」と呼ぶことにしたいと思います。基準の定義に照らせば、出来事が「良い」と判断されるための「満たすべき条件」を示すものということになります。

Aさんの事例でいえば、①の内容、すなわち「店に入る」という状況において、Aさんの心に生じた「礼儀正しい」や「てきぱきしている」などが、「期待」に相当します。それを基準とし、現実の出来事(②)を評価した結果として(③)、最終的に「腹が立つ」という感情が生まれた(④)のだと考えることができます(下図参照)。

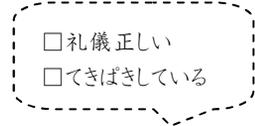


【補足解説】「評価」とは「整合性の判断」である

前段で「期待にもとづく評価」について述べましたが、ごく簡単な説明しかできていません。とても重要な事柄なので、その本質について、少し補足解説をしておきたいと思います。

i) 期待は抽象的である

人は、さまざまな状況下で、「こうあって欲しい」という漠然としたイメージを抱きます。ほとんど無意識で、正確な中身は本人すら把握できていないのですが、確かに何かを思い浮かべているのです。



本講座でいう「期待」とは、このイメージを、いくつかの「言葉」によって表現したものです(前掲の「てきぱきしている」などがこれに相当します)。それによって出来事を評価するという意味でいえば、いくつかの言葉で構成された「チェックリスト」のようなものが、内面に思い浮かぶのだと考えれば、分かりやすいかも知れません(右図参照)。



「期待」は、アタマの中の漠然としたイメージを言葉に置き換えたものであるため、通常、「抽象的」なものとなります(抽象的であるとは、具体性のない、一般的な表現であることをいいます)。

ii) 評価とは「期待(抽象)と出来事(具体)の整合性を判断すること」

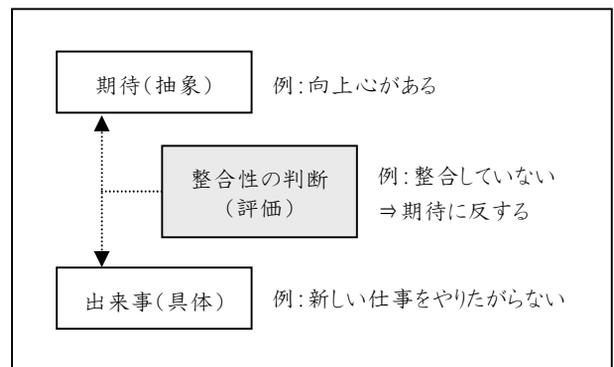
期待が抽象的であることは、「評価基準」「チェックリスト」としてはとても大きなメリットがあります。抽象的であるがゆえに、特定の出来事だけでなく、あらかじめ想定していない多種多様な出来事を、幅広く評価することができるからです。

しかし、その反面、期待が抽象的であることは、「期待にもとづく評価」を難しい思考作業とします。期待が具体的であれば、実際の出来事との一致・不一致の判断がイコール「評価」となるのですが、抽象的な期待と具体的な出来事とでは、その性質がまったく異なっているために、そのまま単純に「かなう・反する」を判断することができないのです。

期待が抽象的である場合に、私たちが行なうのは、出来事が、期待(抽象)を正しく具体化しているかを判断するという思考、難しく言えば「整合性の判断」とでも呼ぶべき思考です。

右図の例でいえば、「新しい仕事をやりたがらない」という行動(出来事)が、「向上心がある」という抽象的な期待を具体化したものといえるかどうかを判断すること。それが「整合性の判断」です(常識的には「期待に反する」と判断されるはずです)。

【図】整合性の判断とは



マナーのように、やるべきことがあらかじめ定まっている場合を除き、私たちが抱く期待のほとんどは抽象的です。したがって、日常生活の中で、私たちはきわめて頻繁に、この「整合性の判断」を行なっていることとなります。

4)「解釈」によって多様な感情は生まれる

感情が、「評価」という思考の結果として生じると考えられるのは、前記の通りです。

しかし、ここで問題が生じます。それは、「評価」だけでは、「多様な感情の発生」を説明できないということです。多様な感情が生まれるためには、脳が多様な刺激を感じなければならないはずですが、「評価」の場合、結果は「良い(期待にかなう)⇔悪い(期待に反する)」の2つしかなく、それだけでは正負の2種類の感情しか生み出すことができないのです。

この問題を解決するのが、「解釈」という、もう1つの思考です。

「解釈」とは、出来事の「意味」を明らかにすることです。世の中の出来事は、解釈によって多様な「意味」を持つことになりませんが、その多様な「意味」が、脳にとっての多様な刺激となり、多様な感情を生み出すことになると考えられるのです(ここでの「意味」とは、出来事の裏にある「意図」や、出来事がもたらす「影響」などのことだと考えてください)。

たとえば、「友人に声をかけた。聞こえたはずなのに、自分の方を見ないで立ち去ってしまった」という出来事があったとしましょう。この出来事は、人物が下記のa～cのように異なる意味で解釈すると、それぞれ別の感情を生み出すことになります。

意味a: 友人はわざと自分を傷つけた	⇒「怒り」を感じる
意味b: 友人に嫌われてしまったかも知れない	⇒「不安」を感じる
意味c: 大切な友人を失ってしまった	⇒「悲しみ」を感じる

下の「参考」に示すように、個々の感情には、それを生み出すのに必要な「意味＝刺激」が存在していると考えられます。私たちは、出来事と出会ったとき、頭の中でその出来事の意味を探り、それがここに示すような意味であった場合に、喜びや恐れ、怒りや悲しみなどの感情を抱くことになるのです。

【参考】感情と意味の関係

下記は、代表的な感情について、その発生と深く関わる「意味」を、心理学の知見などをもとに整理したものです。もちろん、これ以外の「意味」もあります。

- ・喜び ・自分にとって望ましいことが起きた
- ・恐れ ・心身に多大な苦痛がもたらされる可能性がある
- ・怒り ・損害を受けた、名誉を傷つけられた、悪意ある対応をされた ※
- ・悲しみ ・大切なものが失われた
- ・失望 ・期待したものにそれだけの価値がなかった
- ・嫉妬 ・自分が欲しいものを他人が持っている

※「怒り」については、次ページに「意味」の一覧を示してあります。

【参考】「怒りを生む意味(例)」の一覧表

- ・「怒り」は、もっとも日常的な感情であり、発生につながる「意味」をよく理解しておく必要があります。
- ・下表は、人が、他人の行動に、どのような「意味」を感じたときに怒りを感じるか、その例を一覧化したものです。
- ・相手から見て、自己の行動がこうした意味に解釈されることのないよう、日頃から注意しましょう。

大区分	中区分	小区分
損害を受けた	侵害された	奪われた
		勝手に使われた
		縄張りに入って来られた
	低い品質でごまかされた	手を抜かれた
名誉を傷つけられた	下に見られた	見下された
		さげすまれた
	馬鹿にされた	嘲笑された
		からかわれた
		揶揄された
	敬意を払われなかった	軽視された
		無視された
		黙殺された
		冷遇された
		ぞんざいに扱われた
悪意のある行為をされた	嫌なことをいわれた	皮肉をいわれた
		あてこすりをいわれた
	わざと困らされた	恥をかかされた
		邪魔をされた・妨害された
		嫌がらせをされた
	事実でないことをいわれた	嘘を言われた
		騙された
	ずるいことをされた	隠しだてをされた
罠にはめられた		
卑劣なことをされた		
相手の態度が規範に反する	真面目にやっていない	急情である
		大雑把である・適当である
		横着である
		投げやりである
		茶化している
	他人に配慮せず 思うままにふるまっている	わがままである
		自分勝手である
		傲慢である
		増長している・つけあがっている

5)感情の発生プロセス(基本モデル)

ここまでの知識を総合すると、感情は下記のようなプロセスで発生すると考えられます。

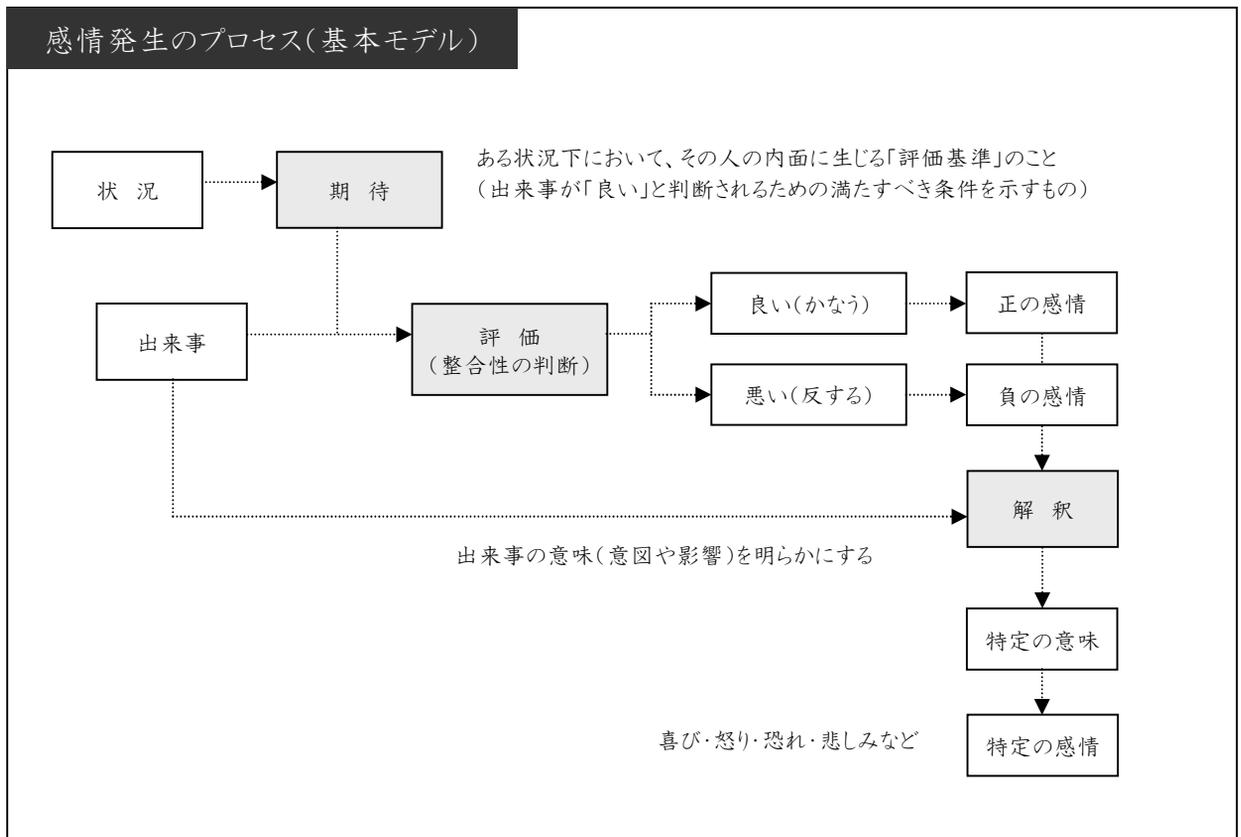
【感情発生のプロセス】

- ①ある状況で、その人の内面に「期待(評価基準)」が浮かぶ (注1)
- ②出来事が発生する
- ③期待にもとづいて「評価(良いか悪いかの判断)」がなされる
- ④評価結果(良い・悪い)によって、正負の感情が生じる(注2)
- ⑤同時に、出来事の意味の「解釈」がなされ、特定の意味に該当した場合に、特定の感情が生じる(多様な感情が生まれる)

注1: 予期しない出来事などの場合は、出来事が発生した後に、はじめて自分の期待に気づき、それをもとに評価を行なうことになります。

注2: 「正負の感情」について

「正負の感情」とは、2種類の評価結果(良いと悪い)から生じる感情を、便宜的に表現したもので、喜びや悲しみのような、明確な感情となる以前の「未分化な感情」のことを指しています。本講座では、正の感情を「好感」「好印象」、負の感情を「不愉快」などと表現する場合があります。



【第2章】感情知性について理解する

第1章では、感情の発生メカニズムについて学習しました。ここからは、本稿の主題である「感情知性」について考察を進めていきたいと思います。

注)感情知性(一般にEIあるいはEQと呼ばれる)は、通常は「自分の感情」と「他者の感情」を扱う知性を意味しますが、本稿では「他者の感情」を対象とする概念(対他的な感情知性)として考察を進めていきます。以下の文章における「感情知性」は、すべて対他的なものを示します。

1)「感情への配慮のなさ」が生む不利益

人間は、ちょっとしたことで感情的になってしまう生き物です。下記のケースも、そんな「ささいなこと」の1つの例といってよいでしょう。

営業課のMさんは、ある日の夕刻、翌日の営業会議の準備をあわただしくしていました。その傍らで、1週間前に配属されてきた新人社員のS君は、手持ち無沙汰な様子でボーッと座っていましたが、しばらくすると、小さな声で「お先に失礼します」と言って帰宅してしまいました。Mさんは、ちょっとムッとしました。

確かに「ささい」です。しかし、この後でS君に起こるかも知れないことは、必ずしもS君にとっては、ささいなことにとどまらない可能性もあります。

M先輩は、おそらくS君を「気がきかない奴だ」と思うでしょう。そのマイナス評価を変えるには、気がきくことを実証して見せないといけないので、けっこう大変です。また、M先輩が発信源となって、S君へのマイナス評価が職場の他メンバーに広がっていく可能性もあります。「そう思われてもいい」と開き直ってしまえば別ですが、「チームの一員」として早く認められたいと思っていたのであれば、かなりの失点を、いきなりS君はしてしまったことになります。

つまり、S君は、他人の感情への配慮のなさで、みずからの「不利益」を生んでしまったのです。

2)感情知性とは「他人とうまくやっていくための知的能力」(定義)

では、こうした不利益を作らないために、S君はどうすれば良かったのでしょうか。

皆さんはすでにお分かりと思いますが、S君は、M先輩に対して、たった一言、こう言えば良かったのです。「何かお手伝いすることはありませんでしょうか?」と。

実際に新人社員にできる仕事があったかどうかは分かりませんが、少なくともそれだけ言えば、M先輩のS君に対する評価が大きく変わっていたことは確かなことのように思われます。くだけた表現を用いれば、それだけのことで、S君はM先輩と「うまくやる」ことができたはずなのです。

本稿における「感情知性」とは、まさにこの「他人とうまくやっていくための能力(そのための知的能力)」のことを意味します。他人の気持ちを察するとともに、相手に好印象を与えるために、そのときどきの状況から、自分がどのようにふるまうことが最善であるかを判断する力。そのために必要な一連の知的能力が「感情知性」なのです。

3) 推測力と対応力～感情知性を構成する2つの思考力

感情知性の概要は前記の通りですが、これではまだボンヤリしています。できれば、もう少しその内容をクリアにしておきたいところです。

感情知性の内容は、S君に足りない「知的能力」を考えると、より明確になります。

S君に足りない第1の知的能力は、「他人の気持ち(感情)を推測する力」です。

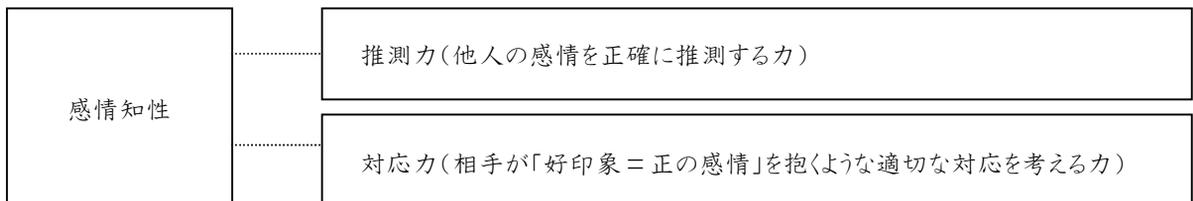
S君は、何もM先輩を不快にさせようと思っていた訳ではありません。彼が、とくに手伝うことなく、さっさと帰ってしまったのは、それがM先輩をどんな気持ちにさせるか、まったく理解できていなかったためと考えられます。つまり、他人の感情を推測する力が不足していたのです。

足りない第2の知的能力は、「(相手が好印象を抱くような)適切な対応を考える力」です。

「何かお手伝いすることはありませんでしょうか？」という、一見すると簡単そうな言葉ですが、それを思いつくには、それ相応の知的能力が必要となります。その能力を「対応力」と呼ぶとすれば、その欠如が、S君の「不利益」を生んだことは、間違いのないところです。

上記のような考察を踏まえ、本稿では、感情知性を、推測力と対応力という2つの思考力で構成される知的能力と捉えることとします(下図参照)。

■感情知性を構成する2つの思考力



4)「感情の発生プロセス」と2つの思考力の関係

前段で、感情知性が「推測力」と「対応力」から構成されていることを述べました。しかし、それが分かっただけでは、強化策なども考えようがなく、十分とは言えません。そこでここでは、第1章の「感情発生プロセス」を加味して考えることで、それらがいかなる思考であるかを、再定義してみたいと思います。

i) 推測力とは「相手の思考の流れを再現する力」

相手の気持ちを推測するという思考は、誰でもやっていることですが、ちょっと考えてみれば、きわめて難しい作業であることに気づきます。直接に見ることも聞くこともできない中で、他人のアタマの中の「状態」を推測する。どう考えても、かなりの高等思考です。

では私たちは、どのようにして他人(相手)の気持ちを察しているのでしょうか。

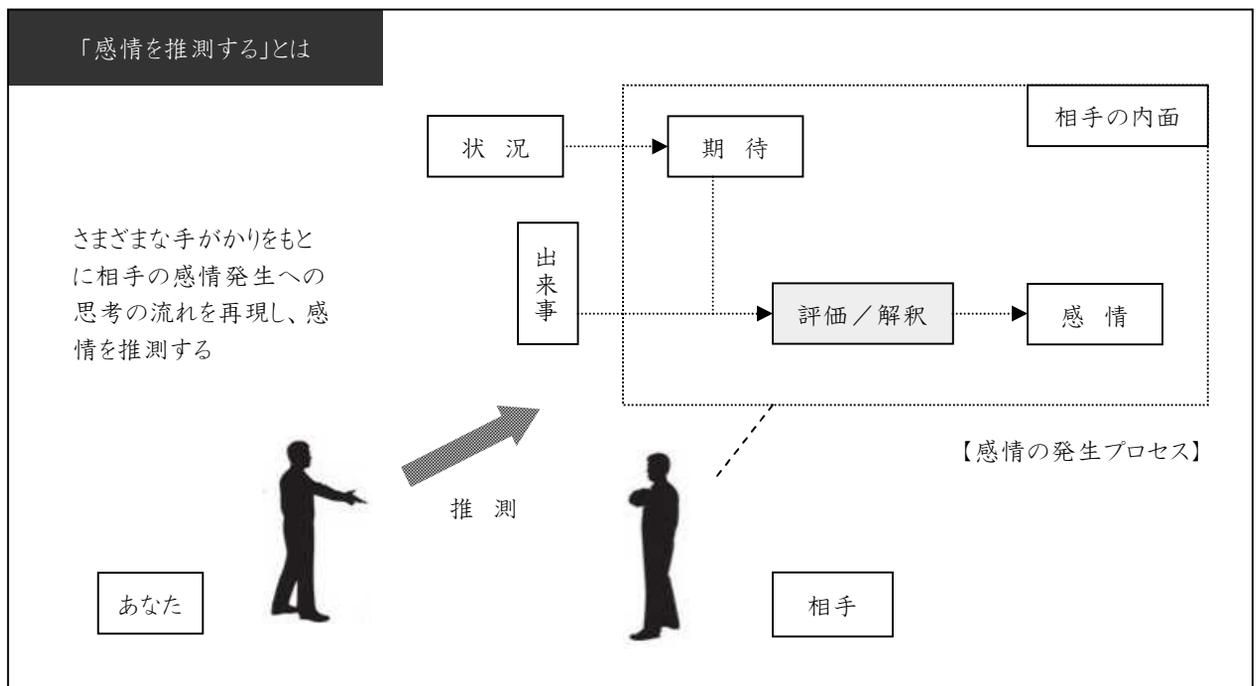
相手の気持ちを察するとき、私たちが頭の中で行なっているのは、感情自体を直接に推測するのではなく、相手の頭の中で起きているであろう「感情発生への思考の流れ」を、さまざまな手がかり(状況や出来事など)をもとに推測し、自分の頭の中で再現してみるという作業です。

第1章で「感情の発生プロセス」を示しましたが、こうした一連の思考の流れを、自分の中で再現することで、「間接的」に相手の感情を推測しているのです(下図参照)。

第1章のレストランの例でいえば、おそらく下記のようになるはずです。

私たちは、まずAさんが、店に入るという状況で、どんな期待を抱くかを推測します。そして、その期待にもとづいて、「出来事(スタッフの対応)」を、Aさんがどのように評価(さらには解釈)するかを考え、その結果、どのような感情を抱くかを推測していきます。こうした一連の「Aさんの思考の再現」を通じて、私たちは「腹が立つ」というAさんの感情を再現してみるのです。

とくに、一連の思考の中でも、「評価／解釈」の部分は、感情発生を決定する部分であり、その正確な推測は、全体の正確さに大きな影響を与えるものとなります。



ii) 対応力とは「相手の期待を正しく具体化する力」

では、もう一方の「適切な対応を考える」とは、どのような思考なのでしょう。これもまた「感情の発生プロセス」と関係づけながら、すこし詳しく考えてみましょう。

「適切な対応を考える」ことの最終的な目的は、相手の内面に「正の感情」を生み出すことであり、そのためには、「感情の発生プロセス」を踏まえれば、「相手の期待にかなう出来事を考える」ことが必要となります。ここでいう「出来事」とは、ここでは自分の行動に他なりませんから、「期待にかなう行動を考える」といっても同じことです。

しかし、これではまだ何となく茫漠としていて、とらえどころがありません。「期待にかなう行動を考える」を、もう少し明確な言葉に言い換える必要があります。

「期待にかなう行動を考える」とは、表現を変えれば、「期待を具体化する」ことです。

「期待」というのは、第1章の「補足解説」において述べたように、多くの場合は抽象的なものであり、実行可能な中身を伴うものではありません。その「抽象的なもの」を、「実行可能な具体的行動」へと落としこんでいくこと。それが「適切な行動＝期待にかなう行動」を考えることになるのです(参考図および下図参照)。

第1章のレストランの事例でいえば、「てきぱきしている」「礼儀正しい」というAさんの抽象的な期待を、「すぐに出迎える」「遅れたことを丁寧に謝罪する」などへと、正しく具体化すること。あるいは、章の冒頭のS君の例でいえば、おそらくM先輩の心の中にあっただろう「先輩には気をつかうべきだ」という漠然とした期待を、「手伝いを申し出る」という行動へと具体化すること。それらが「適切な対応を考える」こととなります。

