

## 防災のための心理学



吉川 肇子

きっかわ としこ

慶應義塾大学商学部 教授

**本**連載の第1回で、危機対応に当たって一見常識とされているようなことが、実は研究成果をみると正しくない場合があることを指摘した。正しくない思いこみは、災害対応の誤りを引き起こす。連載の最終回に当たって、この問題を改めて考えてみたい。

### 本当にパニックになっているのは誰か

災害を初めとする危機対応の際に行政や専門家（以下危機管理対応者とする）が持つ、住民がどのような人たちであるのかという「人間観」は重要である。しばしば「人々はパニックを起こすから冷静な対応を呼びかけなければならない」、あるいは、「うわさに惑わされるかもしれないから正しい情報に基づいて行動させなければならない」というのは、こうした人間観を表している。しかし、このように危機に際して人々がパニックを起こ

すとか、うわさに惑わされるという前提は、危機管理者が持つ代表的な誤りの1つである。

人々がパニックを起こすということは、社会学・心理学の研究では、繰り返し否定されている (Covello et al., 1988, Mileti & Peek, 2000, Anderson & Spitzberg, 2009) が、それが改まらないため、「パニック神話」(panic myth) といわれているくらいである。パニックというと、大勢の人々が逃げまどう状況や、うわさやデマに踊らされるという人々というイメージが浮かぶ。しかし、第1回に指摘したように、現実とはむしろ逆で、危機的状況に直面してもなお「これは大変な事態ではない(通常時と同じ)」と考えってしまう傾向(認知的不協和の解消)があることが確認されている。Mileti & Peek (2000) は、逃げ惑う人々というイメージは、(怪獣やパニック映画の)映画監督が作り出した幻影であるとすら述べている。

実際、危機に際してパニックが起こったことが確認されている事例は少ない。たとえば、毎年米国では多くの人が火事で死亡しているが、それは設備の欠陥や判断の誤りが主要な原因であり、パニックによって引き起こされた非理性的な反応によるものではないという研究報告がある。また、火事に遭った人々に対するインタビューでも、ほとんどの人が自分は火事の時パニックを起こすことなく、必要な対応をしたと信じていたことがわかっている。

パニックはマスコミによって作られた神話であるとみなす研究者も存在する。釘原らの調査(釘原、2011)では、1993年～1995年の朝日新聞にはパニックという言葉を含んだ記事が326(1週間当たり約2回)あった。同じくこの3年間の米国の全国

紙USA Todayでは649(1週間当たり約4回)あった。このことは、世間一般ではパニックという言葉が、火事や地震等の「緊急事態における人間の情動や行動」を表現する場合に用いられるだけでなく、広く人間の「ネガティブな情動や統制不可能な行動」を誇張して表現する場合にも用いられる、きわめて一般的な言葉であることを示している。しかしそれは、パニックという「用語」の使用頻度が高いと言うことを示しているだけであって、実際にパニック現象が生じていることを反映するものではない。

パニックについて言及することは、情報公開の不徹底につながっている。今回の福島原子力発電所の事故の際にも、放射能の拡散予測のシミュレーション(SPEEDI)のデータがあったにもかかわらず、政府は5月に至るまで公表しなかった。「すべて公表すると国民がパニックになることを懸念した」(細野補佐官、朝日新聞2011年5月3日付)ためとされている。パニックを本当に恐れていたのか、あるいは口実にしているのか、真実は不明であるが、前者なら知識不足であり、後者ならば責任を問うべき問題である。情報が公開されなかったために住民は適切な避難ができなかったことを考えれば、パニック神話が社会に及ぼす影響の方が、むしろ重大である。

パニックの発生を確認した数少ない事例のほとんどが、公的機関からの曖昧な情報がきっかけになっている(木下(1986)など)。住民が起こすと思われるパニックよりも、公的機関にいる危機管理者の方がパニックを起こすことが指摘されているくらいである(「エリート・パニック」という)。

ここでいうエリート(危機管理者)とパニックとの関連は3通りある。す

なわち、「エリートはパニックを恐れる」、「エリートがパニックを引き起こす」、「エリート自身がパニックになる」である。危機対応上は最初の2つが問題となる。すなわち、実際には稀な事象が起こるという誤った前提で危機対応が行われた結果として、本来は起こるはずのない社会の混乱を引き起こされるのである。

### 人間観と危機管理対応策

「人は危機時にパニックや混乱を引き起こす」というような、非理性的な人間観（非理性モデルという）に対して、人間は理性的に行動すると考える（理性モデルという）のが心理学や社会学の立場である。非理性モデルでは、人間をあたかも物体のように見たと、自発的な意思もなく流されていくと考える。行政機関やマス・メディアの報道は、このモデルに沿っていることが多いとされる。一方で理性モデルでは、人を情報や集団の絆、役割などにしたがって、自発的に考え、判断し、行動する主体としてとらえる。

このような2つの対立する人間観は、2つの異なる危機への対応策を生み出している。一方は、命令統制モデルであり、他方は創発能力モデルである。前者は、非理性モデルに基づくもので、人間の理性や適応能力は危機的状況で失われることを予測して対策をたてる。創発能力モデルは、理性モデルに基づくもので、人間の理性、柔軟な適応能力、自発性が、危機的状況においても維持されることを前提とする。

命令統制モデルでは、命令系統が厳格で、柔軟性がない軍隊のような組織を想定している。危機的状況においては、社会的混乱は必ず発生すると考え、個人や組織の能力の低下を前提とする。そこで、官僚組織的構造やルールの厳格な運用、また、

細部にわたり文書化された官僚組織的な手続きこそ効果的な対策であるとする。軍隊モデルと呼ばれることもある。事実、軍隊や警察、消防が立案する対応策は、基本的にこのモデルに沿っている。

これに対して創発能力モデルでは、非官僚的で、緩やかに統合された柔軟な組織こそ、危機における人々の要請に応えることができると強調する。危機的状況にあっても、状況に応じた「創意や工夫」をする能力を人が保持しているとみる。

「緊急社会システム」を組織論的な視点から検討した野田(1997)も、同様の指摘をしている。つまり危機マネジメントで重要なのは、統制よりも調整と協働 (collaboration) である。統制モデルでは、協働の重要性を認識することができない。「協働」するためには、よく知っている既存の社会構造を利用することが最も重要であり、危機に対して新たに人工的な、特殊な権威構造を作ることは有効でもなければ、現実的でもない。

野田によれば、計画は詳細であればあるほど柔軟性を失うので、それを避けるためには最初からある程度の臨機応変性を確保するように作成しなければならない。創発能力モデルに基づくとき、重要なことは、計画にはあらかじめ整備すべき領域と整備しない領域があることを認識し、その両方を持つことである。整備しない領域の主なものには、組織間の調整が含まれる。大きな危機になればなるほど関与する組織が増え、それぞれの組織が持つ文化の違いや考え方の違いが対立をもたらすことは少なくない。その調整の方針をどうするか、詳細に決めるのではなく大まかな方針を持っておき、臨機応変に対応することをあらかじめ関係者間で合意し

ておくが必要になるだろう。

### 訓練の重要性

ここまで述べてきた2つの対応策のどちらがより正しいかが重要なのではない。心理学の立場からみると、統制モデルは、ことに住民への対応に関して、現実には適合していないといえるが、インシデント・コマンド・システムのように、ある分野(消防、警察など)では、危機対応の効率を上げるという側面もある。重要なのは、自らの危機管理対応策が統制モデルに基づいているのか、創発能力モデルに基づいているのかを意識し、危機管理計画もその視点で見直しておくことである。

そのために重要なのが、対応の事前の準備と、その運用の現地演習である。危機管理対応訓練というと、しばしば「本番さながら」の訓練(しかし、シナリオはあらかじめ用意され、関係者に周知されている)が好まれるが、むしろ重要なのは関係諸機関の調整や意思決定の訓練である。フランスやイギリスで危機管理組織の研修を数多く経験しているフランスのソフィアアンティポリス大学のクロツカル教授は、危機管理訓練で最も重要なのは、組織間コミュニケーションがうまくいかない事実を、訓練を通して具体的に体験することであり、その調整をどうするかについて、参加者が訓練を通して事前に考えることであると指摘している。

### 引用文献

- ★Andersen P.A. and Spitzberg B.H.: Myth and Maxims of Risk and Crisis Communication. In R.L. Heath and H.D. O' Hair, (Eds.), Handbook of Risk and Crisis Communication. Routledge, NY, pp.205-226, 2009.
- ★Covello, V.T., Slovic, P. & von Winterfeldt, D. (1988) Disaster and crisis communications: Findings and implications for research and policy. In H. Jungermann, R.E. Kasperson, & P.M. Wiedemann (Eds.), Risk Communication. Jülich: KFA.
- ★Crookall, D. (2009) Personal Communication.
- ★木下富雄 (1986) 補講2 緊急時における対人的相互作用と情報処理 池田謙一著 緊急時の情報処理 東京大学出版会 Pp.159-180.
- ★釘原直樹 (2011) グループ・ダイナミクス: 集団と群衆の心理学 有斐閣
- ★Mileti, D.S. and Peek L. (2000) The social psychology of public response to warnings of a nuclear power plant accident. Journal of Hazardous Material, 75, 181-194.
- ★野田隆: 災害と社会システム 恒星社厚生閣 1997.