

## 危機回避のための心理学的知識

(会員・読者の皆様へ感謝を込めて送ります)

「事故を軽減、よりよいシーズンに向けて」

読者・会員のみな様へ

本格的なシーズンインに向けて、あなたのトラブルを未然に防ぐためのアドバイスレポートです。

実はアクシデントやトラブルを起こすガイドは再発します(繰り返します)

・・・JMGAのデータより・・・

そこで今回はその原因を探り、メンバーの皆様が少しでも困らないように心理学的知識を用いて今シーズン、ガイディング出来るようにするためのレポートです。

皆様のアクシデントやトラブルの予防に少しでも役立つと幸いです

今までに何らトラブルがない人には役立ちませんがご理解下さいませ！

### (あなたとお客様を守るための方法)

- 十分な分析と観察
- 普段の思考と行動のトレーニング
- 最悪を予想する
- 私だけは「だいじょうぶ」と思い込まない
- 冷静な対応とスピード
- 先入観は捨てる
- 専門家(プロ)を信用するな
- 日頃の訓練で行動を習慣化する
- 絶えず「まさか？」を想定しておく(対処法をシュミレーションしておく)

### (もしもの時の対処法)

- まずは深呼吸(凍りつき症候群を回避)
- 8秒休む(冷静な思考と判断)
- 最善の方法を選択する

## <ガイドが知っておかなければならない心理学的知識 2 1 >

・ ・ この知識でガイド事業で生き延びろ ・ ・

参考書籍 新人は皆「自分だけは死なない」と思っている

宝島社 著 山村武彦

### 1 感情弱化バイアス

不快感情を快感情よりも弱化させる心理的傾向

不安な事は考えないようにし、楽しい事を優先してしまう

(例) カミナリの兆候があるが、無視して山頂を目指してしまう

### 2 楽観主義

物事や事態の成り行きを全てよい方向に考えようとする心理的傾向

(例) 雲の様子から2時間後には天候が安定するだろうと考えてしまう

### 3 認知バイアス

経験などから、先入観、思い込みで判断、行動する心理的傾向

(例) この山域では崩落事故が起きていない、後30分で雨はやむだろう

### 4 正常性バイアス

先入観にとらわれ、異常事態でも「正常の範囲」と誤認し、対応をあやまる心理的傾向

(例) 転倒し負傷している参加者がいても「背負搬送することで山頂へ導ける」

### 5 アンカリング

最初にインプットされた数字や情報で全体を判断したり、行動や判断の事由が限られてしまう心理的傾向

(例) この人は体重が70kg以下なのでショートロープでビレイ出来る

### 6 エキスパートエラー

警察、消防などのプロの防災関係者が危機管理において犯す判断ミス

(例) 地元の専門家が「なだれ」について今日はだいじょうぶというので実行する

### 7 凍りつき症候群

予期せぬ事象が突発的に発生した時、心と身体を緩慢動作にしてしまう心理的傾向

(カミナリにうたれた時、次の行動が開始できない)

## 8 危急時の行動データ（イギリス人心理学者 ジョン・リーチ博士）

- ・ 落ち着いて行動出来る人 ⇒ 約 10%
  - ・ 我を失って泣き叫ぶ人 ⇒ 約 10~15%
  - ・ ショック状態で何も出来なく成ってしまう人 ⇒ 約 75~80%
- 「人の脳はひとつの複雑な情報を処理するのに 8~10 秒かかる」

## 9 確証バイアス

先入観に一致する情報だけを受け入れ、さらに思い込みを強化していく心理的傾向  
（例）この場所は増水しないはずだと思い込み遡上する

## 10 後智恵バイアス

生じた事故について「そうなると思っていた」と後付をする心理的傾向  
（例）この人は滑落すると思っていた  
※ほとんどの事故経験ガイドが口にする言葉である

## 11 経験の逆機能

過去の経験や事例にとらわれて判断を誤る心理的傾向  
（例）〇〇年の〇〇の事故はこれが原因であり、これを防ぐと解決出来た  
※経験があるガイドほど陥りやすい

## 12 現状維持バイアス

未知・未体験のものを受け入れず、現状を維持する心理的傾向  
（例）今まででこの時期でこのルートでは事故が起きていない  
※旅行会社の手配担当の上司が陥る傾向である

## 13 集団同調性バイアス

集団に依存し、異なる行動を取りにくい心理的傾向  
（例）他のパーティが進んでいるので、私達も進みましょう  
※「ライバル旅行者が登山の決定を決めているので当社も実行します」  
と旅行会社は指示を出す

## 14 内集団バイアス

所属する集団の成員は外集団の成員に比べ、自分のチームは人格や能力が優れていると評価する心理的傾向  
（例）我々のパーティは十分なトレーニングを積んでいるのでだいじょうぶ  
※山岳会に多い

## 15 認知不協和

自分の中に抱えた矛盾のこと（不快と緊張をもたらす）

それを解決するために自分に都合のよい理論を構築して認知しようとする心理的傾向

（例）この悪天候時引き返すか・前進するか迷ってしまう

- ・天候は回復傾向にあるはず
- ・この人の体力だと歩けるはず
- ・この前に山小屋に避難できるはず

## 16 楽観的無防備

自分にとって望ましい行動が起こる確立は高く、望ましくない行動が起こる確立は低いと考えてしまう心理的傾向

（例）雨天だが山頂では晴れるに違いない（絶景が見られるに違いない）

※行楽地では「人の危険本能は鈍る」

## 17 情報過多が人を「知った気」にさせる

スマホやインターネットの普及により、情報収集が可能となりそれを信じてしまう

（例）スマホの情報では降雨量は少ないです。噴火予測も出ていません

※IT知識があるガイドほど陥りやすい

## 18 パニックについて

パニックが起きるのは「情報不足により冷静な判断を行えない状況」の時である

パニックとは何らかのキッカケで異常な恐怖に襲われ、突然説明しにくい不合理な判断や行動を取ることである

パニック障害とは突然起こるはげしい動機や発汗、ふるえ、息苦しさなどの不快感

このまま死んでしまうのではないかという強い不安感

（例）自分自身がカミナリにうたれてしまった場合、参加者が滑落してしまった場合

ガイドはパニック障害を引き起こす可能性がある

※一般的に一定の割合で存在する（検定員がガイドを見抜く必要性がある）

## 19 防衛的乱集行動

自分の安全を守りたいという強い意識にとらわれ、他人や家族の事を考える余裕がなくなり、結果的に周囲に危害を加えてしまう行動

（例）三陸の母・娘　クリフハンガー（ハリウッド映画）

※一般的に一定の割合で存在する（検定員がガイドを見抜く必要性がある）

## 20 集団の手抜き

集団で仕事をしている時、無意識的に自分が全力を出さなくても影響ないだろうと  
思い込んでしまう心理的傾向

(例) グループ分けをして案内する場合、アシスタントガイドがいる場合

※特にグループ行動時、ガイドはつい手を抜いてしまう

## 21 数字バイアス

数字マジック (統計データを検証せず具体的な数字をあげることで信頼を獲得しようとする) による偏見

(例) この流動分散による荷重は〇〇kgまでだいじょうぶなのでこの支点でOKです

※知識があり過ぎる方は注意しましょう

(要点)

ガイド事業者にとって事故やアクシデントを防ぐために重要な事は

そのガイドの「心理的な傾向」や「メンタル的な特性を見抜く」事が解決策となる

現状のシステムでは危急時対応の講習会では主に対処方が主であり、又ケーススタディによる学習が主な学習項目である

実践的には一定の割合で学習しても事故やアクシデントが減らない事情がある。

それを少しでも軽減するための方法として行動の原点となる「心理学の知識を学ぶ」必要性があります。

要するに「知識をベースとした決断力」がないガイドは事故を再発させる

それを防ぐ方法は現状ではないが、心理学の知識を学ぶ事で多少は解決出来る

何よりも検定員を選定する立場の人においては

「知っておかなければならない知識であることには間違いない」

<自然災害時の心理的知識> ・ ・ これは全て間違いである ・ ・

- 人間には「自分だけはだいじょうぶ」と期待する本能がある
- 災害時「皆でいれば怖くない」 集団同調性バイアス
- どうしてよいかわからない時「人は周囲の人と同じ行動をとってしまう」  
多数派同調バイアス（同じ行動をとることが安全であると判断する）
- 非常事態時「こんなことは起こるはずはない」「ありえない」  
バーチャルではないか？と思考する（正常性バイアス）  
（例）火災報知機や警報がなっても逃げない人が多い
- 刺激的な映像を見慣れると、災害時に対応を間違える  
SNS, U チューブ映像を見慣れると災害が発生した時でも刺激的な映像を見慣れているため「さほどのインパクト」を受けない、そのため危険の認知が遅くなる
- TV・ラジオの情報だけでは逃げない（防災無線に反応する）  
TV・ラジオの情報だけでは人は津波がくるといわれても逃げなかった
  - ・すぐに避難しなければならないと思った 34.2%
  - ・すぐに避難したほうがいいかも知れないと思った 23.4%
  - ・警戒の必要はあるが、海の様子を見てから決める 17.4%
  - ・大した高さの津波ではないので逃げる必要はないと判断 15.6%（十勝沖地震データより）  
**「日常的な情報源では人は反応しない」**
- パニックは簡単に起きない（災害のパニックは神話）  
震災時ほとんどの人間は「正常性のバイアス」がはたらくため又、情報等が配信されるためパニックは起きない  
**パニックが起きるのは「情報不足により冷静な判断を行えない状況」の時である**  
パニックとは何らかのキッカケで異常な恐怖に襲われ、突然説明しにくい不合理な判断や行動を取ることである  
火災や爆発時、人々が避難口に殺到するのは決して異常な行動ではなく、合理的な行為であるため、パニックとは呼ばない  
もっとも危険なのは、「パニック神話を恐れ、情報を公開しないこと」である  
震災時怖いのはパニックではなく、パニックを恐れる人達の「情報隠し」である  
（例）福島第一原発 SPEEDI システム ・東電など
- なぜ、災害に備えられないのか？
  - ・過去に災害を経験している地域でも過去に発生した災害以上の事は想像出来ない
  - ・その災害に対策を立てる事は出来ない

このことをよく理解することで「あなたは助かるかも？」知れない