

5. 具体的提言

このような緊急事態の人間行動の特徴がある。ただ緊急事態は様々である。災害の種類（航空機事故、高層ビル火災、病院火災）も災害の程度も脱出までの余裕時間も、それから人も様々である。だから対処方法もケースバイケースであり一般的かつ具体的提言をすることは難しいが次のようなことは言えるであろう。

1. 家族や知人が離ればなれにならないように可能な限り接近した場所に置く。ガルダ航空機事故で知人や友人や家族等の他者の存在の重要性が明らかになった。即ち、そのような集団の存在がリーダーシップの発生を促し、パニックの発生を小さくし、相互の助け合いを促したようである。それから親しい人の呼びかけで我に返ったと報告している人もいる。自分の名前を呼ばれることほど心強いことはないようだ。助ける方も”誰か助けて”といわれる場合よりも”誰々さん助けて”と呼ばれる方が、切実感を感じるようだ。心には心の主体である主我と、自分を対象として見る客我がある。鏡やカメラは自分を客体視することを促進すると言われている。親しい他者の存在も鏡の作用と同じように、それがあればむき出しの主我だけの状態は避けられるかもしれない。
2. 荷物や靴のような持ち物に執着する傾向が強くなるのでそれらの物が容易に取得可能にしておく。
3. 脱出口が1箇所ではないことを明確に知らせる。今回の事故でも利用可能な非常口が全て利用されているわけではなかった。危険な亀裂からの飛び降りや、一つの出口への集中殺到が生じていた。緊急時には全ての出入口にスタッフが実際に立ち人々の注意を向けさせることが必要であろう。
4. 日常指導的立場にある人が緊急時でもリーダーシップを取る。上司はいかなる時でも上司であり、父親はいかなる時でも父親であることを頭の片隅に置いておくべきかもしれない。部下や家族は上司や父親がどのような指示を出すか待っている。リーダーシップとして重要なことは第1に自分がリーダーであることを事故発生の瞬間に集団メンバーにはっきりわかるように行動すべきであろう。「俺がここにいる」でも「落ちつけあわてるな」でも「順番にいけ」でも何でもよい。リーダーが存在することが集団成員に安心感を与えるようである。また集団成員はリーダーに依存的になりリーダーの指示に忠実に従うような傾向が強くなるので、リーダーは脱出方法や方向に関する明確な情報を持つておく必要がある。リーダーに対する依存性が高まっているときに誤った指示をすれば悲惨な状態になる可能性がある。ゆえにそのような立場にある人は他の人よりもまして、少なくとも出口についての情報はしっかりと頭の中に入れておくべきであろう。
5. 複数のリーダーが協力する。緊急事態では集団成員の同調性や服従性が高まって、1つの脱出口に多数の人が殺到してパニックが生じる可能性がある。踊り場やジャンプしなければならない場所等ではどうしても人の流れが遅くなる。それにも関わらず後ろの方からは人々が同じ早さで接近すれば後ろから押し出されて転倒したり落下したりする人が出てくる可能性がある。そこで、少なくとも集団の前方と後方にそれぞれ1人、合わせて最低でも2人のリーダーがいて、前方のリーダーは出来るだけ速やかに脱出するように指示し、また脱出の手助けをする。後方のリーダーは前方が詰まった状態にあることをメンバーに知らせ、集団の後方の進行速度が遅くなるようにコントロールすべきであろう。

6. 警報システムを整備する

不特定多数の人が集まるデパートや劇場ではパニックの発生が非常に恐れられている。ある大型店舗では、何か異常が生じたときにはまず軍艦マーチを流し、店員だけに異常事態発生を知らせて店員に必要な行動への心構えをさせ、そして状況のいかんによっては非常放送の手段に移るという計画が立てられている。またある劇場の火事では「劇場で火事が発生しました。大したことはありませんが、とりあえず屋外階段を開けましたから静かに退出して下さい。」といった放送を行っている。塚本（1979）によればこのように情報を過少的に伝え、まず客に落ち着いた行動をとるように仕向けているということである。このように火災発生時の放送や内容については、様々な工夫がこらされているところもある。しかし最も効果的な警報や放送内容や声の調子はいかなるものかということについて系統だった研究はほとんどなされていない。そうしたなかにおいてLoftus（1979）は避難誘導システムを開発している。ここではその中の高層ビルと病院火災の警報システムについて少しふれてみる。

高層ビル火災の警報システム

1960年から70年にかけて作られたビルは移動式の壁やプラスチックの家具を備えまたエアコンの効率を上げるために窓を密閉したものが多く作られた。このような中で、一旦火災が発生すれば熱や火災が急激に広がる可能性が高い。それからビルの収容人数が大きくなったために火災時の同時避難は危険なものとなった。Loftusは一つの集団が避難している間は他の集団は避難を控えるようなシステムを作ることを提言している。それからLoftusは音声放送システムを開発した。従来殆どのビルの火災報知システムは警報ベルが使用されていた。ベルの場合、対処方法に関する情報がないために人々の対応が遅れることになりがちである。音声放送の内容は避難方向や対処方法を含んだ、その場所に最も適切かつ具体的なものであった。

その中で例えば火災発生時のエレベータの使用方法に関するメッセージがある。現代のエレベータは緊急事態では自動的にロビーへ動くように設計されているものが多い。その場合、エレベータ乗客への速やかなメッセージが必要となる。そこで次のようなメッセージが構成された。

- 1.皆様に申し上げます。
- 2.このビルの管理者は全てのエレベーターをロビーに移動させました。
- 3.このビルで火災が発生したとの報告がありました。
- 4.新たな情報をお伝えしますので、どうかロビーの方にお進み下さい。

これらのメッセージは何が発生して、どうしてそうなったのか、そしてエレベータが停止したときどうしたらよいのかということについて正確な情報を伝えている。それからメッセージ2はビルの管理者がしっかりと状況を把握しコントロールしているとの印象を与える。メッセージ3は流言やパニックを生起させないために緊急事態という曖昧な言葉を使用せずはっきりと火事と言っている。

また場所によって異なったメッセージの必要性も強調している。例えば20階で火災が発生した場合、19階と20階にいる人々に対しては18階に降りるように、また21階にいる人に対しては22階に上がるよう指示がなされる。火災発生階にいる人に対しては次のようなメッセージが開発された。

1. (女性の声) 皆様に申し上げます。皆様に申し上げます。
2. (男性の声) 20階で火災が発生したとの報告がありました。ただいまこの報告を確認しているところですが、このビルの管理者は階段を通して18階に行くように指示しています。18階でまた指示をお待ち下さい。どうかエレベーターを使用しないで下さい。どうかエレベーターを使用しないで下さい。階段をご利用下さい。

このように重要な内容（階段を利用すること、18階に行くこと、エレベーターは使用しないこと）は2回繰り返された。また日常使われている簡単な言葉が使用された。それから最初は女性の声、次に男性の声で放送するようにしている。これはこれまでの研究により、人々が放送に注意していないときでも、女性から男性への声の変化は気づかれやすいことが明らかにされているからである。そして男性の声で主な指示を行うのは緊急事態では男性が責任を負うという慣習を考慮したものである。それから人は一般的な傾向として下に降りようとする。しかし多くの人々が狭い階段に殺到すれば混雑が発生して被害を大きくする可能性が高い。そこで上階に移動するように要請された人々に対しては、標準的なメッセージに加えて”上階は安全である”ということも強調する必要があるとLoftusは述べている。

病院火災警報システム

病院火災は想像以上に発生件数が多い。たばこの投げ捨てなどの不注意が原因の主なものである。病院には特殊な問題がある。火災が発生した場合、その情報は医者や看護婦やその他の職員には伝えなければならないが、患者に伝われば混乱を引き起こす可能性がある。そこで多くの病院では火事とその発生場所についての情報を暗号化している。病院によっては「コード赤、4の西」というメッセージを流して職員に4階の西ウイングに火災が発生したことを知らせている。他の色や数のコードは患者の心臓停止、爆弾などの他の緊急事態発生を意味する。ただキーとなる言葉が明確でなければ職員は混乱してしまう。そこでだれでもが火事を連想できる言葉を採用することをロフトスは奨めている。例えばNurse Braze, four west（ブレイズ看護婦さん、4-西です）というものであった。日本の場合はさしずめ「梶山看護婦さん4の西です」ということになるだろう。

7. 火災報知機の頻繁な誤作動が人々の信頼の低下を招く誤報効果を防ぐ。

誤報効果を防ぐ。今出（1975）は1968年の1年間の英国消防庁のデータによれば、火災報知器の真実の発報に対する誤報の割合は1：11であったことを報告している。筆者が所属している大学においても、火災報知器は頻繁に鳴り響いており、この1：11という数字を上回っているのではないかと思われる。そのために大多数の人は報知器の音を“うるさい”と思いこそすれ、火災を想定しての何らかの対応行動をとるといったことはしない。このように予知情報や警報が空振りに終わった場合、情報に対する人びとの信頼感が低下し、そのために、次の警報が無視されがちになる。

これをBreznitz（1984）は、誤報効果と名づけている。この誤報効果は地震予知の場合特に深刻な問題になってくる。誤報による社会的、経済的影響はかなり重大なものになることが予想され、これを恐れて当局者は予知情報を出すことをためらいがちとなる。ブレズニッツは、誤報効果を低減するためには予知情報を出す以前に行なうべき方策（防御的対策）と誤報となった後に立てるべき対策（復旧対策）があることを指摘し、またそれらについての実験的研究を行なっている。防御的対策としてはたとえば脅威を取り消すタイミング、すなわち誤報であったと発表するタイミングや、災害発生の確率についての情報等を取りあげている。前者に関していえば誤報であったと発表するタイミングが早ければ早いほど望ましいとしている。“早い”というのは時期的な早さではなく、予知情報がいくつかの段階に分かれている場合、早い段階での取り消しをさす。たとえば注意報、警報、避難命令という3段階の情報がある場合には、注意報の段階での取り消しが望ましいとするものである。というのは誤報効果は恐怖の強さと正の相関があることや、最終段階で予報が取り消された場合、最終段階まで情報の信憑性がなくなることになるからである。注意報の段階で取り消しがなされれば、その段階までしか誤報効果の影響は受けない。

上述の事柄を検証するためにブレズニッツは次のような実験を行なった。まず被験者は2群に分けられ、両群とも警告A、警告B、警告Cが与えられた。警告Cが出された後に強い電気ショックがくるという教示がなされた。一方の群では警告Aの段階（実験開始から3分経過した後）で取り消しがなされたが、もう一方の群では警告C（ここでも同じく実験開始から3分経過した後）の段階で取り消しがなされた。その後、第2試行として両群ともに警告A,B,Cが与えられ、そしてCの段階で再び取り消しがなされた。従属変数は心拍数やGSR（皮膚電気反射）や質問紙に対する被験者の回答であった。実験の結果、第1試行のAの段階で警報が取り消された場合の方がCの段階で取り消された場合よりも第2試行後の誤報効果が小さいことが明らかにされた。そしてそれは警報が発せられてから取り消されるまでの時間の長さとは関係ないことも明らかにされた。

次にブレズニッツは警報の確率が誤報効果に与える影響についても検討している。警報の確率はそれが高いほど人びとの恐怖を高め、また発災を予想しての対応行動をとらせることになるが、一方、高い確率の警報はそれが誤報になった場合、より大きな誤報効果をもたらすことになる。すなわち高い確率の警報は短期的には警報を出す当局者にとってポジティブな結果をもたらすことが予想されるが、長期的には逆にネガティブな結果を招くことが予測される。ここにもジレンマが存在する。

確率に関する研究として、Breznitzは5%、50%、100%の3種の警報を設定し、それが誤報効果に与える影響について実験的に検討している。その結果、予想通り、確率が大きくなるほど、警報が空振りに終わった場合の誤報効果が大きくなることが明らかになった。

以上のような実験結果をもとにしてBreznitzは誤報効果を低減する方法として警報の種類をより細分化することを提案している。細分化すればするほど最終段階の警報を出す可能性がそれだけ少なくなる。ゆえに、最終段階における誤報効果は防げることが考えられる。

次にブレズニッツは警報が空振りに終わった後に、警報に対する信頼性を再び高めるための復旧対策をも提案している。その第1は空振りに終わった警報と将来発せられる警報の区別が明確にわかるようにすることである。誤報経験の般化が誤報効果の中核だから過去の経験が将来の経験に般化しないようにしなければならない。Breznitzはそのための1つの方法として、似たような災害、たとえばハリケーンに対してイースト・ストーム、サウス・イースト・ストーム、ジューン・ストームのように異なったラベリングをすることを提案している。ラベルが多ければ多いほど、同じものが経験される可能性が少なくなり般化が起きにくくなる。

復旧対策の第2の方法として、警報が空振りに終わった場合、そこに至った経過について詳しく説明することである。なぜ誤報になったのか、そもそも何をきっかけとして警報が出されたのか、誰に責任があるのか、こういったことについて人びとは疑問を持つ。これらの疑問について納得できるような十分な説明がなされる必要がある。普通、誤報は警報システムにおける予測できないノイズによるものである。それが理解されれば人びとの不審感や怒りが警報システムそのものに向かわずそれ以外のところに帰属される可能性もある。できれば絶えず災害に関する情報を流すことが望ましいかもしれないが、事後説明を十分行なうことによっても警報システムに対する信頼感を回復することが可能であるとBreznitzは考えている。

誤報効果を低減するための方法として、以上述べた方法の他にも数多くの方法をBreznitzは提案しているが、その中で彼は危険の種類によっては誤報がかえってその後の警報に対する人びとの信頼性を強めることもありうることを述べている。その危険とは“皮肉な危険”(cynical danger)と呼ばれるものである。それはたとえば戦闘時の危険のようなものである。戦闘の場合、一方の軍隊は敵の軍隊の防衛線が薄い箇所やあるいは油断している時をねらって攻撃をかけることが多い。よって何月何日、どこで敵襲があるという情報もたらされれば、そこで戦闘体勢を整えるということになる。その後この情報が空振りに終わった場合、迎撃体勢を整えていた方の軍隊は「われわれの戦闘体勢を察知して敵は攻撃を差し控えたのだ」といった解釈を行なうのである。この場合、誤報による警報に対する信頼性の低下は起こらず、逆に高くなる。皮肉な危険とはこのように人びとの対応行動によって影響を受ける可能性がある危険である。

一方自然災害の多くは“純真な危険”(naive danger)と呼ばれるもので、この場合は人びとの対応行動がいかに完全であろうと、それとは関係なく襲ってくるものである。しかし自然災害の場合も人びとの解釈いかんによってはそれが“皮肉な危険”にもなりうる。たとえば巨大地震発生を唱える新興宗教の教祖の託宣を信じる人びとは、たとえ地震が発生しなかったとしても容易に信仰を捨てようとはしない。逆に自分たちの祈りが天に通じて地震が起らなかったと解釈するのである。この場合予言が当たらなくても信頼性は低下しない。このような現象も誤報効果の低減に参考になると考えられる。

3. 感染症や災害発生時のマスコミのスケープゴート現象

●スケープゴート現象

スケープゴート(生け贄の羊)…個人や集団の多大な攻撃的エネルギーが、その是非や正当性が十分に検討されることなしに集中的に他の個人や集団に向けられる現象。

→原因特定が困難な災害や戦争で多数の人々が死亡する事態が発生

→人は明確な原因を見出す志向性を持つ

→人は曖昧な状況に耐えられず、例え自然災害のような不可抗力の場合でも、そのフラストレーションを攻撃しやすい個人や組織に向ける。

→本体の問題や課題解決に向けるべきエネルギーが拡散し、社会に軋轢を生む可能性がある。

→精神分析学の防衛機制の中核的メカニズムのひとつである投射の中にも見られる。

→大衆は常にスケープゴートとなってくれる対象を必要とし、あるスケープゴートが消えればそれに代わるスケープゴートを引っ張り出す。



<http://tbn2.google.com/images?q=tbn:cWOG3p13B3vsvM:http://gen-sheer.files.wordpress.com/2008/01/scapegoat.jpg>

写真3 スケープゴートの図



写真4

ROBERT CAPA © 2001 By Cornell Capa



写真5

ROBERT CAPA © 2001 By Cornell Capa

3. 感染症や災害発生時のマスコミの スケープゴート現象

災害や戦争で多数の人々が死亡するような事態が発生した場合、しかもその原因を特定することが難しい場合、人は明確な原因（責任の所在）を見出すべく努力するような志向性を持っている。人間は曖昧な状況には耐えられずフラストレーションに陥る。そして責任所在のターゲットとして最も選択されやすく、また人々のフラストレーションを解消しやすいのは特定の人や組織集団である。ゆえに例え自然災害のような不可抗力の場合でも、非難攻撃の対象として個人や組織が選出される。新聞は「これは自然災害ではなく人災だ」と書き立てる。その方が大衆のフラストレーションを解消しやすいからである。これが場合によっては、対象となった人物や組織だけでなく社会全体に対しても害を及ぼすことがある。例えば災害時に行政当局やマイノリティー集団に攻撃エネルギーが向けられると、本来の問題や課題解決に向けるべきエネルギーが拡散してしまったり、社会に軋轢や不協和を生み出したりする可能性がある。

スケープゴート（生け贄の羊）は個人や集団の攻撃的エネルギーが集中的に他の個人や集団に向けられる現象である。攻撃の量やレベルが異常に高いのが特徴である。非難・攻撃の対象が正当なものとしてきちんと確かめられているわけではないし、そのような行為の是非が十分吟味されているとは限らない。責任を特定の人になすりつけ自分の罪悪感を軽減する手段としてスケープゴートが用いられるのは大昔からである。

スケープゴートという言葉は古代贖罪の日に行われていたユダヤ人の儀式に由来する（Gollwitzer, 2004）。それは旧約聖書の一部のレビ記「そしてAaronは生けるヤギの頭の上に両手を置き、ユダヤ人のすべての悪行、犯罪、宗教上の罪を告白するであろう。そして、彼はヤギの頭に罪を被せ、荒野に追いやるであろう。」にも記載されている（写真3）。

この日には2頭の山羊が引き出され、そのうちの一頭は神の生贄となり、もう一頭は人々の罪を背負わされ荒野に追いやられたということである。後者をスケープゴートと称した。このような考え方は精神分析学の防衛機制の中核的メカニズムのひとつである投射の中にも見られる。それは無意識の中にあって意識化されようとする不安に陥るような、忌まわしく、邪悪で、恥ずかしい思考や感情を他者や他国や特に無抵抗な弱い者に押しつけて、自分の中にそれがあることを意識せずに済ませようとするメカニズムである。これにより自分は正しく、落ち度がなく他者が一方的に悪いことになる。そして当人は自分の中の忌まわしいものから解放されて自分を理想化できる。煩惱具足の大衆はこの意味で絶えずスケープゴートとなってくれる罪人を必要としている。あるスケープゴートが消えればそれに代わる者がスケープゴートとして引っ張り出される。新聞記事が暗いニュースに占められているのはそのような大衆の欲望を反映している。この意味でも他人の不幸は好ましいのである。犯罪者を一方的に糾弾したり、「人間のすることではない、信じられない」といったコメントをしたり、社会の風潮を嘆いたり、社会改革の必要性について声高に語ったりする識者は大衆の代表者として欲望の発散に貢献しているとも考えられる。写真4と5は、ロバート・キャパが1944年8月、解放後のパリ市内で撮影したものである。ドイツ兵との間にできた赤ん坊を抱いた女性が坊主頭にされ、大勢の群集に取り巻かれ、引き回されている。坊主頭とそれを見ている人々の笑い顔が強烈な印象を与える（写真5）。

●スケープゴートに関する古典的研究：1942年ボストンで発生したココナツ・グローブ・ナイトクラブ火災事件事例

事件概要：アルバイトの少年が電球を取り替える時に手元を照らすためにマッチを擦って誤ってデコレーション・ツリーに火をつける。

経過：火をつけた少年に始まり、明りにいたずらをした者、消火設備を点検して許可した消防署、防火検査官、消防署長、警察官、警察署長、さらに市議会、市長、そしてクラブのオーナーへと次々と非難の矛先が向けられ、とりわけ当局が最たるターゲットとなった。

⇒・当局は弁別できない一体化されたシンボルであり悪人の巣窟のような単純なイメージがもたれやすい。

・役人や政治的権威や大企業や社会的地位の高い人に対して、人々は日常からある種の妬みや敵意を抱いている。日常それは抑制されているが、それが許されると潜在的な敵意が活性化され、攻撃のはけ口として探し出される。

●スケープゴートの変遷に関する波紋モデル

世間を揺るがす大事件には非難の大きなエネルギーがあり、非難の対象を次々と槍玉に挙げ拡大していくことで、こうしたエネルギーを吸収する仕組みがあると仮定する

水面に石を投げ入れた時に、波が発生し四方八方に拡散する状況のアナロジー。

→(質のアナロジー)事件発生時から時間が経過するに従って、個人、コミュニティ、地域、社会、国際へ、個人に関する記事が減少し社会に関する記事が増加する。

→(量のアナロジー)報道の量は時間が経過するに従って波の振幅のように減り、記念的な日やスクープがあると記事数が若干増大、減少する。

・事件発生時…波紋の同心円の中心でエネルギーが狭い範囲で個人を攻撃

・時間経過…個人から、職場の同僚、職場のシステム、管理者、行政当局、社会、国家へと拡散し、一件当たりのエネルギーが低下、あるレベルまで低下すると報道されなくなる。

スケープゴートに関する古典的研究としてVeltfort & Lee (1943) のものがある。彼らは1942年12月31日にボストンで発生したココナッツ・グローブ・ナイトクラブ火災事故の事例研究を行っている。この事件では最初のマスコミの非難攻撃のターゲットとなったのは電球を取り替える時に手元を照らすためにマッチを擦って誤ってデコレーション・ツリーに火をつけたアルバイトの少年だった。その少年に同情すべき点があることが明らかになると次にターゲットになったのは、明かりにいたずらをした者（身元は明らかにならなかった）であった。その後行政担当者や当局がターゲットとなった。具体的には消火設備を点検して許可した消防署、それから防火検査員、消防署長、警察官（私服ではあったが警察官としての職務を果たさなかったと非難された）、警察署長（部下をしっかりと監督・訓練をしていなかったと非難された）、市議会（防火規則を作った）、市長（市の様々な部署に監督責任がある）などであった。その後ナイトクラブのオーナーがターゲットになった。オーナーの場合には新聞は責任だけではなく人格も非難した。可燃性の椅子や飾りを使用していたり、未成年者を雇って人件費を抑えようとしたりしたことを守銭奴として攻撃した。このような関係者をずらりと並べて、読者にスケープゴートとして気に入った者を好きに選ぶように仕向けているようなものだった。しかし読者のターゲットは当局全体に対するものが多かった。それは個人個人の責任を問い始めると話が錯綜して分かりにくくなることが考えられる。当局の複数の部局は読者にとって弁別できない一体化されたシンボルであり悪人の巣窟のような単純なイメージがもたれることがある。役人や政治的権威や大企業や社会的地位が高い人に対して、人々は日常からある種の妬みや敵意を抱いている。日常はそのようなものは抑制されているが、それが許されたり奨励されるような状況になると潜在的敵意が活性化され、攻撃のはけ口として探し出されるのである。この意味で人々はある個人を攻撃するよりも当局全体を攻撃することを好む傾向がある。彼らをひきずりおろすことにより一時的にでも自分たちの地位が上昇したような気分になる。

上記のことを実証しようとした研究もある。Gollwitzer (2004) は参加者に、ある状況で逸脱的行為（盗み、ただ乗り、宿題の書き写し等）を行うことがあるかどうか、あるとすればどのくらい葛藤を感じるかどうか解答を求めた。その後参加者は同じような状況で似たような犯罪を犯した者を裁くような状況を想像させられた。精神分析理論によれば逸脱的行為を行う傾向がある者の方が犯罪者をより厳しく処遇することが考えられるが、結果はこれを支持しなかった。ただこの研究はシナリオによりそのような場面を想像させて回答を求めるビネット法であり、現実の場面で実施されたものではなかった。

スケープゴートの変遷に関する波紋モデル

小城 (2003) は神戸小学生殺害事件の新聞報道における目撃証言の分析を行っている。この研究では不審人物・不審車両の目撃証言を分析し、証言の増幅と収斂過程の解明を試みている。それからChyi & McCombs (2004) は記事の性質や量の変動は時間と空間の次元で表現可能であることを示唆している。彼らは空間を国際、社会、地域、コミュニティ、個人の5水準に分類している。その中で事件発生時から時間が経過するに従って、個人に関する記事が減少し社会に関する記事が増加することを明らかにしている (図10)。

●波紋モデルの事例分析

JR福知山線脱線事故

1. 非難記事が個人、集団、文化・社会、システム、国家と変遷する。
2. 非難対象により波紋の周期が異なり、個人の場合は集団より周期が短い。
⇒さらに攻撃回数の頻度が低いものほど、主観的ピークがより後方にずれる

SARS(重症急性呼吸器症候群)とO157

事故とは異なる感染症であり、記事の件数、その特異性、一時的な流行、人間に関するものであるとい共通点を持つ。

1. 感染症も社会にパニックを引き起こす原因のひとつであり、また他の原因によるパニックより深刻であると見られている。
2. 災害や戦争やテロと違ってマスコミ情報による間接体験が感染症パニックのイメージ形成に最も影響している。
3. 非難の対象は個人→集団→システム→国→社会文化と拡散していく。
4. 国に対する非難記事は少ないにもかかわらず人々の国に対する非難量のイメージは誇張されている。
5. 感染症の場合、他の災害に比べて国に対する非難の割合が特に多い

●スケープゴート現象検証の意義

- ・スケープゴートの変遷の認知のずれを正しく認識し、修正の方向を知る
→日常生活の危機管理などへの応用が可能となる。
- ・事件・自己の報道に一般化できる
→災害報道の研究分野に、責任帰属の世論形成という新たな視点を提供
- ・非難対象や拡がりの一般的法則を示し、その背後にある感情や記憶の変容メカニズムを人々に周知させる
→過剰な非難批判を抑制することが可能になる。

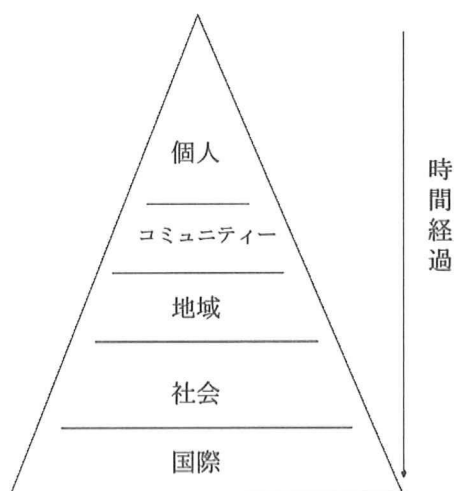


図10 時間経過に伴う攻撃対象の拡がり

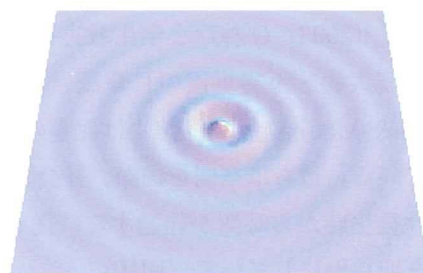


図11 波紋モデル

このような研究から釘原ら（2009）は図11のような波紋モデルを考案した。これは水面に石を投げ入れた時に、そこから波が発生し四方八方に拡散していくような状況のアナロジーである。

このモデルでは質と量の両面を考慮する。事件直後にはその衝撃によって大きな波紋が発生する。振幅の大きさは攻撃エネルギーの量であり新聞記事の数（量）に反映される。時間が経過するに従って波の振幅は次第に低下していく。全体的にはこのような経過をたどるのであるが、途中で記事数が若干増大したり減少したりすることを繰り返す。途中で記事が増大するのは、その出来事から1週間、1ヶ月、1年というような記念日的な日であったり、事件や事故の重大な手がかりや新たなスケープゴートが発見された場合である。もちろん他の大きな事件が発生するとその波動エネルギーによってエネルギーが低下してしまう（表1参照）。

質的な面に関して本モデルは非難攻撃の対象（スケープゴート）の変遷について言及する。波紋の同心円の中心に近い所ではその振幅エネルギーが狭い範囲に集中している。この狭い範囲を個人（攻撃の対象人物）とする。時間経過に従って次第に面積が広がり、中心から離れるに従って攻撃対象が個人から離れ、職場の同僚、職場のシステム、管理者、行政当局、社会、国家というように拡散して行く。中心からの面積が狭い場合、エネルギーは狭い範囲（例えば個人）に集中しているが拡散するに従って1件当たりの攻撃エネルギーは低下する。しかし面積が拡大しているために全エネルギー量は恒常性を保つ。ただし一件当たりの攻撃エネルギーがあるレベルまで低下すれば新聞記事として掲載されたり、テレビで報道されるようなことはなくなる。

表1

第1面の見出し		事故関連の主要記事
4/25 (月)	(9時18分頃 事故発生)	
4/26 (火)	死者58人 負傷441人/JR福知山線 脱線/「信楽」上回る大惨事に	事故の発生、規模を報じる
4/27 (水)	車内になお十数人/福知山線脱線/生体反応、確認できず 死者81人 事故調「原因は複合的」	会長、社長が辞任の意向
4/28 (木)	先頭車両、半分に変形/尼崎脱線事故 死者97人に 運転士、確認できず	運転士確認できず/おわびの印 3万円/置き石相次ぐ
4/29 (金)	死者106人 救助終了/尼崎脱線事故/集中治療室 なお13人 運転士の遺体を収容	救助終了 死者106人/運転士の遺体を収容
4/30 (土)	尼崎脱線 45度傾き電柱衝突 事故調 非常制動も確認	兵庫県警現場検証を開始/オーバーラン/置き石示唆を陳謝
5/1 (日)	尼崎脱線事故 1両目後部で負傷 本紙記者・久田宏/107人の死 どう向きあえばいいのか	1ヵ月前に国交省が厳重注意 オーバーラン続発で/日勤教育/のぞみが速度超過
5/2 (月)	主因 速度超過と断定 「尼崎脱線」事故調/運行管理 実態解明へ ダイヤ担当者ら聴取 兵庫県警	主因は速度超過と断定事故調/効率化による現場の負担増
5/3 (火)	先頭車100キロ超で滑空/尼崎脱線 枕木から数十メートル マンション前まで通過痕なし	JRのミスに関する小さい報道が複数
5/4 (水)	事故列車同乗2運転士/救助せず出勤 JR西 上司も黙認 尼崎脱線	救助せず2運転士が出勤 上司黙認
5/5 (木)	当日ボウリング大会/JR脱線 事故知りながら天王寺車掌区 区長ら43人/処分検討22人は大会後飲酒も	事故当日ボウリング大会 天王寺車掌区 22人は大会後飲酒も/オーバーラン/置き石した容疑者逮捕
5/6 (金)		(休刊日)
5/7 (土)	事故調報告書を“無視”/3年前「定時運行の意識で焦り」指摘も JR西ダイヤ改正 福知山線さらに過密化	安全軽視の風土/鉄道マンの誇りはどこに(社説)/ゴルフもしていた
5/8 (日)	尼崎脱線 運輸安全確保へ法案 「信楽」遺族ら立法化働きかけ	慰霊祭を打診 遺族は反発
5/9 (月)	尼崎脱線 ダイヤ上「最速列車」 川西池田発、35秒遅れ/伊丹オーバーランは60メートル	39人が事故当日に酒宴 民主議員も参加/オーバーラン/ポイントにいたすら

提 言

天災・人災を問わず、世間を揺るがす大事件などのような「負の現象」が起きた場合には、複数の対象が次から次へと槍玉に挙がり、非難されていく傾向がしばしば見られる。これはスケープゴートを探すような社会的な集合現象と考え「波紋モデル」を提唱した。「波紋モデル」とは非難の拡大を水面に石を落とした場合の拡がりに例えたものであり、非難のエネルギーというアナロジーを用いて、大きな事件ほどそのエネルギーが巨大なものであるため、非難の対象を拡大していくことでこのエネルギーを吸収する仕組みがあると仮定するモデルである。

本研究では第1に、JR福知山線脱線事故の報道を対象にして分析を行なった。その結果、1.非難記事が個人、集団、文化・社会、システム、国家と変遷すること、2.非難対象により波紋の周期が異なり、個人の場合は集団より周期が短いことが明らかになった。

このように新聞記事の非難対象が変遷することが明らかになったが、このような変遷はわれわれのイメージの中でより強く生じている可能性がある。新聞記者をはじめとする報道担当者はそのイメージによって記事のフレーム作りをするために生じている可能性もある。すなわちイメージが予言の自己成就をもたらしているものとも考えられる。

そこで次に新聞記事の攻撃対象の変遷とそれをわれわれが想起する場合の変遷イメージとのずれを、検討した。具体的にはJRの福知山線の事故のデータを用いて質問紙調査を行った。調査の結果、「攻撃対象が個人や集団など攻撃回数の多いものは、実際の新聞記事数よりも少なく見積もられる」という仮説は、支持されなかった。しかし、「攻撃対象が、システム、国、社会文化などの攻撃回数の少ないものは、実際の新聞記事数よりも多く見積もられる」という仮説は支持された。また、マスコミの攻撃対象の変遷イメージが実際のマスコミの攻撃対象の変遷とずれが生じることがあきらかとなった。そして、そのずれは、以下の2つの傾向があることがわかった。第1の傾向は、最初に頻度が高かったものが、頻度が低下するにつれて、それまで頻度が低かったものが次第に過大視されるということである。第2は、その過大視にも順番があり、比較的頻度が高いものから順番に過大視される傾向があるということである。このことより、「攻撃回数の頻度が低いものほど、主観的ピークがより後方にずれる」という仮説は支持された。

第2に、SARS（重症急性呼吸器症候群）とO157という大流行した二つの感染症に関する報道を対象に取り上げた。この2種類の感染症を取り上げた理由として、まず事故とは異なる感染症の流行に関する現象であること、また近10年で流行した感染症には、他にノロウイルス・後天性免疫不全症候群（HIV）・麻疹（はしか）・鳥インフルエンザ・インフルエンザ・肺炎などが考えられるが、①記事の件数（流行の程度）②その特異性③一時的な流行である④人間に関するものという条件からSARS・O157について分析を行い検討した。分析の結果、1) 感染症も社会にパニックを引き起こす原因のひとつであり、また他の原因によるパニックより深刻であると見られていること。2) 災害や戦争やテロと違ってマスコミ情報による間接体験が感染症パニックのイメージ形成に最も影響していること。3) 非難の対象は個人→集団→システム→国→社会文化と拡散していくこと。4) 国に対する非難記事は少ないにもかかわらず人々の国に対する非難量のイメージは誇張されていること。5) 感染症の場合他の

災害に比べて国に対する非難の割合が特に多いこと等が明らかになった。

本研究の意義は、身の回りにあるスケープゴートの変遷を正しく認知するための方針をたてるところにあった。そのような「スケープゴートの変遷の認知のずれ」を正しく認識し、修正の方向を知ることで、日常生活の危機管理などへの応用が可能となるであろう。また、本研究で得られた知見は事件・事故の報道に一般化されるもので、災害報道の研究分野に、責任帰属の世論形成という新たな視点を提供することができると考えられる。

第2次大戦時中、米国では戦意を喪失させるデマを防御するために心理学者や知識人を動員して、新聞などに「デマの診断欄」を設けたことが知られている。悪質なデマを正しく理解するのに必要な専門知識を一般に知らせようという試みが心理学者によってなされた。これと類似する方法を用いて非難対象や拡がりの一般的法則を示し、その背後にある感情や記憶の変容メカニズムを人々に周知させることで過剰な非難批判を抑制することが可能になると考えられる。

4.引用文献

- 安倍北夫 (1986) パニックの人間科学 ブレーン出版
- 安倍北夫 (1978) 危機的場面の行動 末永俊郎 (編) 集団行動 (講座社会心理学2) 東京大学出版会 Pp.263-285.
- Breznitz, S (1984) Cry wolf: The psychology of false alarm. Hillsdale, N.J.: Lawrence Erlbaum.
- Brown, J. D., & Rogers, R. J. (1991) Self-serving attributions: The role of physiological arousal. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 17, 501-506.
- Chyi, H.I., McCombs, M. (2004) Media salience and the process of framing: coverage of the Columbine school shootings. *Journalism and Mass Communication Quarterly*, 81,22-35.
- Coombs, W.T., (1999) *Ongoing crisis communication: Planning, managing, and responding*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- 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. Kasper, & P.M. Wiedemann (Eds.), *Risk Communication*. J.lich: KFA.
- Davidson, P. (1983) The third-person effect in communication. *Public Opinion Quarterly*, 47, 1-15.
- Donald, I., & Canter, D. (1992) Intentionality and fatality during the King's Cross underground fire. *European Journal of Social Psychology*, 22, 203-218.
- Elliot, D. (2006) Crisis management into practice. In D. Smith, & D. Elliot (Eds.), *Key readings in crisis management: Systems and structures for prevention and recovery*. London: Routledge.
- Fearn-Banks, K. (2001) *Crisis communication: A casebook approach*. LEA.
- Freudenburg, W.R., Coleman, C., Gonzales, J., and Helgeland, C. (1996) Media coverage of hazard events: Analyzing the assumptions. *Risk Analysis*, 16, 31-42.
- Frewer, Lynn, J, Miles, S. & Marsh, R (2002) The media and genetically modified foods: Evidence in support of social amplification of risk. *Risk Analysis*, 22 (4) , 701-711.
- Grice, H.P. (1975) Logic and conversation. In P. Cole & J. L. Morgan (eds.) *Syntax and semantics*, 3: Speech acts, pp.41-58. New York: Academic Press
- Galtung, J. and Ruge, M. H. (1965) The Structure of Foreign News. The Presentation of the Congo, Cuba and Cyprus Crises in Four Norwegian Newspapers. *Journal of Peace Research*, 2, 64-91.
- Gollwitzer, M. (2004) Do Normative Transgressions Affect Punitive Judgments? : An Empirical Test of the Psychoanalytic Scapegoat Hypothesis. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 30, 1650-1660.
- Grönvall, J. (2000) *Managing crisis in European Union: The commission and "Mad cow Disease"* , Swedish National Defense College, Stockholm.
- 池田 謙一 (1986) 緊急時の情報処理 (認知科学選書9) 東京大学出版会
- 今出 重夫 (1975) 安全・防災システムと計画 東京電機大学出版局
- 吉川 肇子 (1989) リスク管理のコミュニケーション マーケティングリサーチ No.27 2~13.

- 吉川 肇子 (編) (2009) 健康リスク・コミュニケーションの手引き ナカニシヤ出版
- 吉川 肇子・岡本 真一郎・菅原 康二 (1999) リスクの生起確率の言語的表現 日本リスク研究学会誌, 11, 67-74.
- 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 (2006) パニック行動 心理学ワールド、34, 25-28.
- Jones, E. E., & Nisbett, R. E. (1971) The actor and observer: Divergent perceptions of the causes of behavior. Morristown, NJ: General Learning Press.
- Keating, J. P., & Loftus, E. F. (1981) The logic of fire escape. Psychology Today, 15, 14-19.
- 小城英子 (2003) 神戸小学生殺害事件の新聞報道における目撃証言の分析 社会心理学研究, 18, 89-105.
- 釘原直樹・植村善太郎・村上幸史・中島渉・高田亮 (2006) マスコミが対象とするスケープゴートの変遷 (1) -スケープゴート発生と変遷のメカニズム-, 日本グループ・ダイナミックス学会第53回大会論文集, 130-131.
- Le Bon, G. (1960) The crowd: A study of the popular mind. New York: Viking Press.
- Levinson, S.C. (2000) Presumptive Meanings: The theory of generalized conversational implicature. Cambridge, Massachusetts: The MIT Press.
- Lichtenstein S, Slovik P, Fischhoff B, Layman M, Combs B. (1978) 'Judged frequency of lethal events,' Journal of Experimental Psychology: Human Learning and Memory, 4, 551-78.
- Loftus, E. F. (1979) Words that could save your life, Psychology Today, 13, 102-137.
- 正田亘 (1985) 安全心理学：安全態度と退避行動 恒星社厚生閣
- Lundgren, R., & McMakin, A. (1994) Risk communication: A handbook for communicating environmental, safety, and health risks. Columbus, OH: Battelle books.
- Mawson, A. R. (1980) Is the concept of panic useful for scientific purposes? In Second International Seminar on Human Behavior in Fire Emergencies. Oct. 29-Nov. 1, 1978 Proceedings of Seminar NBS Report NBSIR 80-2070, pp. 208-11. Washington D. C.: National Bureau of Standards.
- Mazur, A. (1981) The dynamics of technical controversy. Washington, D.C.: Communications Press.
- Meyers, G.C., & Holusha, J. (1986) When it hits the fan: Managing the nine crises of business. Boston: Houghton Mifflin.
- Mileti, D.S. & Peek, L. (2000) The social psychology of public response to warnings of a nuclear power plant accident. Journal of Hazardous Materials, 75,181-194.
- Mintz,A. (1951) Non-adaptive group behavior. Journal of Abnormal and Social Psychology, 46, 150-159.
- Mitchell, M.L. (1989) The impact of External parties on brand-name capital: The 1982 Tylenol_ Poisonings and subsequent cases. Economic Inquiry, 27,601-618.
- 村瀬 孝雄・村瀬 嘉代子 (編) (2004) ロジャーズークライエント中心療法の現在 こころの科学セレクション 日本評論社

- National Research Council (1989) Improving risk communication. Washington, DC: National Academy Press.
- Quarantelli, E. (1957) The behavior of panic participants. *Sociology and Social Research*, 41, 187-194.
- Reynolds, B., & Seeger, M.W. (2005) Crisis and emergency risk communication as an integrative framework. *Journal of Health Communication*, 10, 43-55.
- Rosenfeld, P., Giacalone, R.A., Riordan, C.A., (1995) Impression management in organizations. London: Routledge.
- Sime, J. D. (1994) Escape behaviour in fires and evacuations. In P. Stollard, & L. Johnston (Eds.) *Design against fire: An introduction to fire safety engineering design*. London: E & FN Spon.
- 竹村和久 (1990) ファジー評定による確率表現用語の分析 日本心理学会第54回大会発表論文集 p.686
- 田中豊 (1993) 確率的予測の不的中と情報源の信憑性評価－より好ましくない方向への不的中がもたらす影響－ *社会心理学研究*, 8, 107-115
- 東京大学新聞研究所「災害と情報」研究班 (1985) 1984年長野県西部地震における災害情報の伝達と住民の対応
- 塚本孝一 (1979) 火事の話 白亜書房
- Ulmer, R.R., Sellnow, T.L., & Seeger, M.W. (2007) *Effective crisis communication: Moving from crisis to opportunity*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Veltfort, H.R., & Lee, G. E. (1943) . The Coconut Grove fire: A study in scapegoating. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 38, 138-54.
- White, D. M. (1950) The "gate-keeper": A case study in the selection of news. *Journalism Quarterly*, 27, 383-390.
- Wiedemann, P. (2008) Recommendations for communicating controversial risks: How much are they based on sufficient evidence. Paper presented at the International Workshop of Communicating Controversial Risk. Munich Re, November, 4, 2008
- Zajonc, R. B. (1965) Social Facilitation. *Science*, 149, 269-274.

200840015A (2/2)

本研究報告書には下記のCD-R 1枚が添付されています。

「健康危機管理におけるクライシスコミュニケーションマニュアル」
厚生労働科学研究費補助金
(健康安全・危機管理対策総合研究事業)
健康危機管理におけるクライシスコミュニケーションのあり方の検討
(研究代表者 吉川 肇子)



厚生労働科学研究費補助金(平成19~20年度)

「健康危機管理時におけるクライシスコミュニケーションのあり方の検討」班

研究代表者 吉川 肇子(慶應義塾大学)

研究分担者 釘原 直樹(大阪大学)

岡本 真一郎(愛知学院大学)

押谷 仁(東北大学)

西條 政幸(国立感染症研究所)

堀口 逸子(順天堂大学)