

通信指令のコミュニケーション各論

塩谷尚正 (関西国際大学人間科学部)
谷口 慶 (和歌山市消防本部)

1

講義内容

- 1. 緊急事態の心理状態 ← 通報者の心理に焦点
- 2. 判断を阻害する心理要因 ← 通信指令員の心理に焦点

6

1. 緊急事態の心理状態 (通報者の心理)

1. ストレス
2. 欲求不満
3. 責任の回避
4. タイムプレッシャー

7

困難事例

- ・「とにかく来て」「早く来て」「来ればわかる」などの一点張り
- ・極度の動揺・興奮状態で、問いかけても答えが得られない
- ・聴取を進めるうちに怒り出す



8

「とにかく来て」「早く来て」「来ればわかる」などの一点張り

- ・通報者は危機的状況に直面している
- ・日常とは全く異なる状況に不安や恐怖を掻き立てられ、**ストレス**を強く感じる



9

1-1. ストレスによる認知容量の低下

- ・平穏な日常では、私たちは仕事や会話や、いろいろな動作をスムーズに行える。
- ・そういった何気ない行動を可能にしている能力は無尽蔵ではなく、個人ごと、状況ごとに限界がある。
- ・それを**認知容量**と呼ぶ。

10

1-1. ストレスによる認知容量の低下

緊急事態

- ストレスの元(ストレッサー)に注意が集中してしまう。
 - 注意をストレッサー以外に向けられない状態
 - **視野狭窄**
 - 理解、判断、行動のための能力が低下する。
 - **認知容量の低下**



11

1-1. ストレスによる認知容量の低下

- 事態に対処できなくても、結果の予想ができるならば、その分ストレスは低下する。
- 対応策が明確になれば、ストレスは低下する。



12

無言・応答不能状態

- 何階ですか？ …… 応答なし
- もしもし？ …… 何度も呼びかけるが応答なし



13

1-2. 多重課題

無言・応答不能状態

- 例えば火災の場合、通報者は「通報」と「避難」という2つの異なる課題を同時に抱える。
- 複数の課題を同時に遂行するには、注意(認知容量)を配分しなければならない。



14

1-2. 多重課題

無言・応答不能状態

- 例えば火災の場合、通報者は「通報」と「避難」という2つの異なる課題を同時に抱える。
- 複数の課題を同時に遂行するには、注意(認知容量)を配分しなければならない。
- このような状態では、普段は簡単に**できることができなくなる**。



まず安全確保(避難)
次に聴取、という具合に課題を
クリアしていく

15

聴取を進めるうちに通報者が怒り出す

- はよ来いや！
- とにかく来たらえんじや！
- 殺す気か！



16

1-3. 欲求不満による怒り

粗暴な言動

- ・認知容量の低下や視野狭窄のために、即座の解決を求めがちなかもしれない。

「不安」「恐怖」を解消したい



という強い**欲求**をもっている
それが解消されないと、**欲求不満**状態となる

17

1-3. 欲求不満による怒り

- ・通信指令員による聴取を、通報者側の**求めに応じない行為**とみなす通報者が、**攻撃的で粗暴な言動**をとる可能性が考えられる。

「不安」「恐怖」を解消したい



「とにかく来い」
「来たらわかる」

18

聴取・口頭指導に対する拒否

- ・「できません」
- ・「わかりません、来て見てください」
- ・「無理です」
- ・「助けてください」



・コントロール感
・時間的切迫感
・責任の回避
の観点から

19

1-4. コントロール感

- ・緊急事態は、物事に対するコントロール感が低下する可能性のある事態といえる。



無理です



できません

20

1-4. コントロール感

- ・火災や急病など、時間の経過に伴い**悪化していく**事態
→ 同時に**コントロール感も低下**していくと考えられる。
- ・反対に、何か「**できた**」という事実はコントロール感を高める。
- ・通報者にとって通報自体が対処行動の一種であるから、通信指令員が適切に対応できればコントロール感の維持につながると考えられる。
- ・簡単な指示を与えるということが重要になる。

21

1-5. 時間的切迫感

- ・緊急事態は、必要な対応を行う上で**時間的制約**が伴われる事態である。
 - ・急病の場合など、時間の経過が状態の悪化につながるケースには時間的制約が課せられている。
 - ・そのうえ、どの程度の**時間的猶予**があるのか**推測できない**

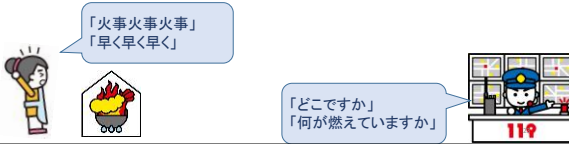


いつ、どうなるかわからない

22

1-5. タイムプレッシャー(時間的制約)

- こうした状況下では、行動は可能な限り**単純化**される。
 - 反対に、**適切な行動**(聴取にこたえる、指示に従うなど)が**実行されない**、ということが起きる。



1-6. 責任の回避

本人以外からの通報

- 肉親であれば当然、関与は強い。たまたま通りすがりであったとしても、見てしまったという関与の感覚がある。
- **関与の強さは、結果に対する責任の強さ**につながる。



1-6. 責任の回避

- 結果が予期できず、非常に悲惨な結果の可能性もある場合、**ストレス**が強くなる。
- ストレッサーを解消する直接の**手立てがない**場合、そのストレッサーを自分から**切り離そうとする**。



1-6. 責任の回避

- こうした時、「**責任の回避**」といえる言動が現れると考えられる。
 - 肉親の場合、関与の自覚が落ち着きと適切な行動を促す場合がある。
- まったくの他人の場合、関与を否定するという形で責任の回避が現れるとも考えられる。
 - **限定的な役割**を与えることで、重すぎない関与を持続させることができると考えられる。



2. 判断を阻害する心理要因

(通信指令員側に注目して)

1. 確認バイアス
2. 多重課題と認知容量の配分
3. 自己制御と制御資源

27

失敗事例

- 「〇〇住宅●号棟▲▲号室に来てほしい」という聴取をして出動させたが場所を誤った。
- 「〇〇さんのお宅の隣ですか？」と確認してから出動させたが、場所を誤った。

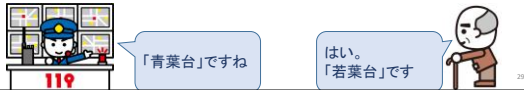


28

2-1. 確認バイアス

確認したつもり

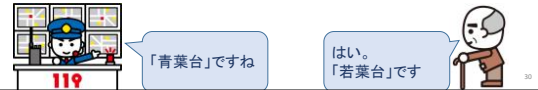
- 人は一般的に、**想像や予期と一致**する情報が得られたときに**確信**しやすく反証の検討をしない傾向をもっている。
 - 通報者からある建物の名称や地名を聞き、記憶の中や地図上で同じ単語をみつけると、場所を特定できたと信じやすい。同じ名称の地点がある可能性も意識しておく必要がある。



2-1. 確認バイアス

- また、人は問いかけに肯定的な返事をしやすい。
- 通報者が慌てていたりすると、なおさら問いの内容をよく理解しないまま肯定の返事をするこも起きる。

※バイアス.....認知における歪み。特殊なものではなく私たち誰もが一般にもっている傾向性。



失敗事例

- 指令台の操作でミスをして、通話を切るまで修正できなかった。



2-2. 多重課題と認知容量の配分

ミスを修正できなかった

- 複数の異なる課題を同時に遂行するには、注意(認知容量)を配分しなければならない。
 - 指令台の操作と通報者からの聴取
- その時、1つの課題に使える認知容量は、1つの課題だけを遂行する場合と比べて減るわけであるから、パフォーマンスが悪くなる
 - 操作に時間がかかる、ミスが発生する

2-2. 複数課題と認知容量の配分

- 1つの課題に対して必要な認知容量は一定なわけではない。
- 経験**を積むことで変えられる。
 - 言い換えると、注意をしなくても自動的に処理ができる、という状態
- 自動的処理**は、**訓練**によって身につけられる。
- そうすれば、複数課題のパフォーマンスも改善される。
 - 例: 運転初心者は同乗者との会話がおぼつかないが、ベテランなら可能

2-3. 自己制御と制御資源

- 通報者は、取り乱し感情的になっていることが少なくない。
- 一方で通信指令員は常に、冷静かつ正確に任務を遂行することを心掛けている。
- 言い換えると、通信指令員は常に自分自身を意識的に**制御**しようとしている。
 - 自己制御**という



2-3. 自己制御と制御資源

- 自己制御はエネルギーを消費する
- 次の課題に使えるエネルギーが不足する
- 休息すると、エネルギーは回復する

このエネルギーを**制御資源**と呼ぶ。
自己制御と制御資源の関係は、筋トレと筋力の関係に似ている

筋トレ → 疲労
休息 → 回復



2-3. 自己制御と制御資源

- 何かを我慢したり、集中したりしなくてはいけない仕事をする
と制御資源を消費した状態になる。
- すると、その次に起きた些細なことで怒りを表出しやすくなる、
といったことが起きる。
- つまり、**連続して自己制御**が強いられる状況では、やがて制御に**失敗**する。
- 一方で、**制御資源**は筋力のように、訓練と休息によって**増大**させることもできる。

2-3. 自己制御と制御資源

感情制御

- 通信指令員の自己制御は、感情面で費やされる部分も少ない。
- 感情制御**によって、感情が行動や認知に影響することを防げる。
- ただし、**過度に抑え込む**ような制御(抑制)が長引くと、
心身の**健康を損なう**可能性も出てくる。

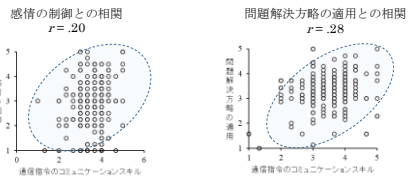
いつも沈着冷静

だけでは耐えられない

時には相手に合わせて感情を出すことも制御方法

調査結果: 自己制御と通信指令のコミュニケーションスキルとの関連

- 自己制御の種類として「感情の制御」と「問題解決方略の適用」(日常に直面する問題に、適切な解決方法を見つけようとする姿勢)を測定



調査結果: 自己制御と通信指令のコミュニケーションスキルとの関連

- 自己制御の種類として「感情の制御」と「問題解決方略の適用」(日常に直面する問題に、適切な解決方法を見つけようとする姿勢)を測定

感情の制御との相関 $r = .20$ 問題解決方略の適用との相関 $r = .28$

通信指令のコミュニケーションスキルが高い人ほど、自己制御行動もよくできる。
おそらく背景に、「制御資源の大きさ」の個人差がある。
誰もが通信指令のコミュニケーションスキルを改善すれば、その分の制御資源を節約し、他に認知に割り当てることができる。



調査結果: 通信指令のコミュニケーションスキルと精神的健康

- 最近の精神的健康状態に関する自己評価を測定。

