

第2章 心理学の理論を用いた「慣れ」の除去

消防活動における訓練は、反復訓練が基本である。反復訓練を行うことにより、習熟し、正確にかつ迅速に行動することが可能となる。

ところが、繰り返すことによる技術習熟の反面、慣れにより基本的な動作を省略してしまうという面もみられることとなることから、安全管理の面からは、潜在的な事故のリスクを高めることとなり、反復訓練を実施することによりかえって危険な状態を生み出すことにつながることもある。

こうした、「慣れ」や慣れに伴う「飽き」が発生する原因や、それを解消するための手法について心理学の理論による分析を行い、後述する消防関係者としての対策の検討につなげていくこととする。

1 教育訓練への「慣れ」の除去

これまでもさまざまな教育訓練法が開発されているが、効果性が高く利用頻度の高いものほどマンネリ化も指摘されている。こうした訓練そのものに対する「慣れ」と、その結果生じる「飽き」は、その訓練がもっている教育効果を著しく妨げるものである。

そこで以下に、「慣れ」や「飽き」をなくし、教育訓練の本来の効果を高めるための方法を検討する。

(1) 学習理論の視点から

どのような刺激でも繰り返し経験することは、その新奇性を失うことになる。このようなプロセスを「馴化^{しゅんか}」と呼ぶ。教育訓練への慣れは、この馴化のプロセスと考えられる。

馴化は本来、環境への適応であり、生活体の生存を保障するものである。そのため、これを完全に除去することは困難である。しかし、いくつかの方法を用いることで馴化の速度を遅らせることは可能である。

馴化の特徴としては以下のものがある。

刺激の呈示頻度が多くなるほど馴化は速く進む。

刺激の強度が強いほど馴化は遅くなる。

刺激が長時間与えられないと、その刺激に対する反応は自然に回復する。

馴化が生じたとしても、それと異なる他の刺激が与えられると、新たな刺激に対する注視反応などの行動が再び喚起される。

これらのことから、馴化を生じさせないためには、同一の刺激を繰り返すことなく、かつ頻繁に与えないこと、また、新奇な刺激を与えることが効果的である。

ただし、新奇な刺激は我々の行動を左右する多くの強化子(注¹⁰)の中のひとつにす

(注¹⁰) 行動のあとに起こる環境変化のうち、その後の行動の出現頻度を増加させるはたらきをもつもの。報

ぎないということを理解しておくことも大切である。これは、ある行動が他の強化子によっても強化され維持されていれば、新奇性が消えてからもずっと後までその行動は続けられることを意味している。

(例) 消防士になりたての頃は、すべての訓練が新奇なことでエキサイティングであった。しかし、ベテラン職員にとっては、日々の訓練における新奇性や刺激といったものが失われてしまう。消防士が新奇性が消えてしまっても反復して訓練を続けるのは、他の強化子(例えば、災害活動時の自己の安全確保、使命感の達成、仲間との連帯感、給与・処遇など)を得ることができるからである。

以上のことから、訓練への慣れを除去するためには、次のような点を考慮する必要がある。

同一の訓練(ワンパターンな訓練)をあまり頻繁には行わない。

用いられる教材を定期的に更新し、新味を出す。

訓練から直接与えられるもの以外の報酬(使命感の達成、仲間との連帯感等)を用意する。

(2) モチベーション理論の視点から

教育訓練への「慣れ」や「飽き」は、当然のことながらベテラン隊員に多い。そこで、彼らの訓練に対するモチベーション(ベテラン隊員は現実の消火活動については高いモチベーションを維持していると推測される)の改善が必要となる。

モチベーション改善の有効な方法のひとつとして「目標設定」がある。「目標設定理論」(注¹¹)によると、目標が低い場合には、達成しても十分な満足感は得られない。そのため、ベテラン隊員たちにはある程度高い目標設定(難易度の高い課題)を設定することが必要である。

また、同理論では、本人がその目標を受容している限りにおいては、限界点に近い努力が継続される可能性が高いことが示唆されている。このことから、訓練の目的・意義が理解されていれば、より難しい課題の方が高いパフォーマンスが期待できる。

ただし、目標設定においては、いくつかの点に注意しなくてはならない。

内発的に動機づけられている場合には、高い目標が与えられると業務遂行が阻害されることがある。

内発的に動機づけられている場合には、自分から高い目標を設定してチャレンジしていくので、そこに外部から目標が与えられると、せっかくの自発的意欲が萎えてしまう。そこで、訓練では、自らが高い目標を設定できるように方向づけてやることが大切である。訓練の意義、目標を設定することの有用性を理解させることで、

酬は強化子のひとつである。

(注¹¹) Locke (1981)

目標へのコミットメントを高めることもできる。

達成に向けての方略が重要視されるが、その方略が適切なものかどうかを評価することが難しい課題では、具体的で高い目標の設定がかえって方略の展開を妨害し、業績が低下する。

やり方が適切かどうかの自信が持てないような課題では、誰しも高い目標設定は避けてしまいがちになる。そこで、高い目標へのチャレンジを引き出すためには、火災現場での消火手順などを明確にしていくこと、あるいは緊急場面での手順を確認しておくことが必要である。また、難しい課題での「やり方」を明確化するには、集団討議も有効であろう。

これらのことから、ベテラン隊員に対する訓練では、以下のような点を留意する必要があるだろう。

例えば「実際に起きた事故の原因分析」など、難易度が高い課題を行うことが考えられる。これはリアリティの高さという点からも、火災状況への対応効果も期待できる。

従前の訓練方法を用いる場合には、なぜそのような方法を用いるのか、その意味を十分理解させることが必要である。

(3) 集団力学の視点から

これまでの訓練（例えばKYT（後述P24））では、既存の部隊がそのまま訓練グループとなるケースが多いようであるが、こうした既存部隊での階級、役割を取り除き、まったく新しい訓練用のグループを編成することが効果的である。これは刺激的であり、馴化の除去の点からも望ましいものである。

その際、以下のような集団の特性を考慮して訓練方法を考えることが必要である。

集団的浅慮

集団の意志決定は、必ずしも優れたものになるわけではない。ときには考えられないような愚かな決定がなされることがある。このような集団の愚かな意志決定は、団結している（凝集性の高い）集団ほど起こりやすい。それは、問題解決よりも集団の和の維持に多くのエネルギーが注がれるため、結果的に集団のパフォーマンスが低下するからである。また、外部の情報から隔絶されているときや、対案を組織的に検討することを行わないときにも起こりやすい。これらのことから、非常に団結力のある部隊は、高いモチベーションやパフォーマンスを有すると同時に、集団的浅慮が生じる危険性をもっていると考えられる。

このような集団的浅慮を防ぐためには、異なる意見を意図的に持ち込むことが効果的である。それによって、集団が偏った一面的な見方に陥ることを阻止し、多面的な討論の展開が期待できるからである。

教育訓練において新たな訓練グループを編成することは、既存部隊の枠組みから解放されることでひとりひとりが自分の考えを述べやすくなり、またこれまでとは異なった考え方があることを知ることができるのである。

責任の分散

ある出来事に対する責任が複数の人間によって共有されると、その責任の重さが個々人に分散されることがある。それによって個々人が感じる責任が、自分ひとりだけに責任が集中するよりも軽くなる。「ダブルチェック」など複数の人間で安全管理を共有すると、無意識のうちに「他の人がいるから大丈夫」と思ってしまい、結果チェックが不十分になってしまうことがよくある。そこで、教育訓練においては、各人の役割を明確にし、責任をもって遂行することを実体験できるような工夫が必要である。

また、日常業務における責任の分散を防ぐには、各人のパフォーマンスを把握することが大切である。具体的には、個人の行動を記録するシステムや、他者の目を集団成員に意識させる外部評価システムの導入などが考えられる。

2 火災現場への「慣れ」の除去

直接的に「慣れ」を除去する訓練方法の開発は非常に困難である。しかし、工夫次第では間接的な形ではあるが、効果を発揮する訓練方法の開発は可能であろう。

火災現場への「慣れ」において問題となるのは、本来やらなくてはならない慎重行動を省略してしまうことである。安全な消火活動には、マニュアルに決められた一連の行動を省略することなく実行することが大切であるが、何らかの理由でその中の一部を省略しても何も起こらなかったとき、すなわち危険な目に遭わなかったとき、このことが報酬となって慎重行動は行われなくなる。（「慎重行動を省略する行動」に対して報酬が与えられたため、「慎重行動を省略する行動」の出現頻度が増加する。）

例えば、A、B、Cという一連の行動のうち、Aという行動を省略しても危険なことが起こらないということを経験すると、その後Aという行動は行われなくなる。このようなプロセスを経て、マニュアルに決められた一連の行動のうち幾つかの慎重行動が省略されようになると、事故が起こる確率が高まる。

以下、事故を引き起こす大きな要因と考えられる「慎重行動を省略する行動」を除去する方法を、心理学における学習理論にもとづいて考えていく。

(1) 「慎重行動を省略する行動」への報酬の消去

「慎重行動を省略する行動」をなくす効果的な方法として、消去の手続きが考えられる。これは「慎重行動を省略する行動」が起こっても「何も起こらない」「嫌なことが起こらない」という報酬を与えないようにするということであり、すなわち、「慎重行動を省略する行動」に対して嫌なことが起こるようにするのである。例えば、訓練時に「慎重行動を省略する行動」をしたとき、事故を象徴するような負の強化子（ブ