

情報をどのように伝えるか：認知バイアスと恐怖アピール

邑本俊亮（災害科学国際研究所 人間・社会対応研究部門）

1. はじめに

人間が外界の情報をどのように認知し理解するのかについては、認知心理学の研究分野で古くから検討されてきた。端的に言えば、人間の心は外的な世界をありのまま知覚しているわけではないし、自分に届く情報をしばしば自分に都合よく解釈しまう。

本勉強会の目的の1つが、南海トラフ地震に備えて地域住民にリスク情報をどのように伝えればよいのかを検討することである。その検討のためには、人間の情報認知の特徴を理解しておくことが必要不可欠であろう。また、単に情報を伝えるだけでなく、受け手の態度を変容させるためには、説得に関する心理学的知見も重要となってくる。

本稿では、そうした検討のための予備知識として、人間が情報を認知する際に生ずる「認知バイアス」と、説得コミュニケーションにおける「恐怖アピールの有効性」に焦点を当てて、それぞれについて簡単に概観する。

2. 認知バイアスを知る

人間の情報認知プロセスの概念図を図1に示す。人間は、外界からの情報を認知・理解し、それに基づいて何らかの判断をし、場合によってはある種の意思決定を行い、行動に移す。しかし、この一連のプロセスにおいては、受け手自身の記憶や期待や思い込みなどの影響を受けて、誤った理解や判断がなされてしまうことがある。こうした認知のゆがみや偏りは認知バイアスと呼ばれている。

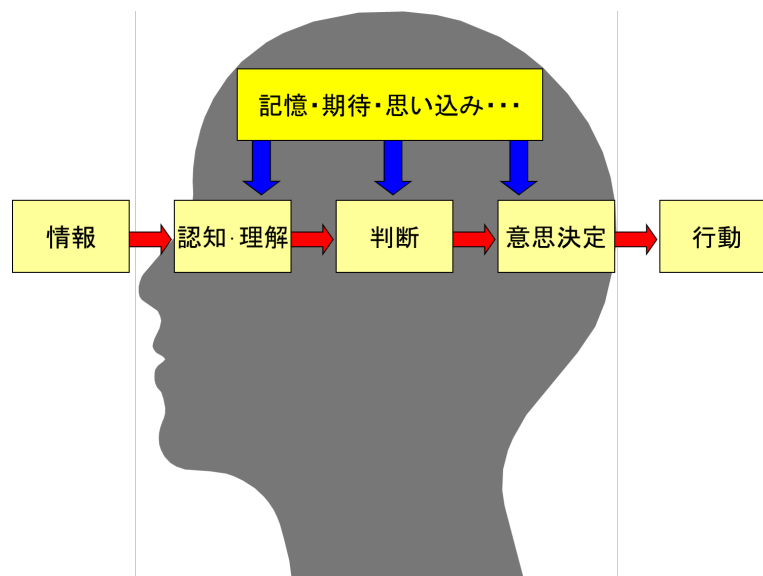


図1 人間の情報認知プロセスの概念図

災害に関する認知バイアスとして広く知られるようになった用語の1つに「正常性バイアス」がある。正常性バイアスとは、災害等の緊急時において、人間がリスクを過小評価する傾向を指す。しかし、もともとの正常性バイアスの意味は、「多少普段と異なる事態が生じて、それを正常の範囲内で理解しようとする傾向」を指す言葉である。こうした傾向のほかにも、たとえ他の地域や他者が被災したとしても、自分に関しては大丈夫とってしまう「楽観主義バイアス」、大丈夫だという気持ちを確認してくれる情報ばかり集められる「確認バイアス」などがあり、多種多様な認知バイアスの輻輳によって災害リスクの過小評価が生じてしまうわけである。

災害時に限らず、人間はバイアスをかけてものごとを捉えがちである。邑本・池田(2017)は、人間の認知バイアスについて網羅的に紹介している。情報を受け取る際にのみならず、判断する際にも、意思決定する際にも、情報を思い出す際にも、認知バイアスがかかる。また、自分自身のことや他者や集団のことを考える際にも認知バイアスがかかる(詳細は邑本・池田(2017)を参照されたい)。こうした認知バイアスは、複雑な物事を直感的に捉え、かつ、比較的うまく機能することも多いので、ある意味、人間らしい特徴とも言えるが、状況によってはそれが誤った判断を導き、取り返しがつかないことを引き起こすこともある。その場面の一つが災害場面であろう。そのため、我々に必要になってくるのは、物事を吟味して捉え判断できるようなスキル、すなわちクリティカルシンキングである。

今後の防災教育においては、災害に関する様々な知識の学習に加えて、人間の認知バイアスについて理解しておくことや、クリティカルシンキングの育成が極めて重要な課題となる。そして、そのための教育プログラムの開発が求められる。

3. 恐怖アピールは有効か

中央防災会議の「南海トラフ巨大地震の被害想定」で検討されているシナリオでは、東海地方が大きく被災するケース(冬の深夜、地震動は基本ケース)では、現状の耐震化率(約8割)で建物倒壊による死者数が約38,000人、津波による死者数が約224,000人(想起避難率が低い場合)と見積もられている(中央防災会議, 2012)。

こうした数字を聞いただけで、我々は恐怖を感じてしまうわけだが、このような情報を伝えることによって、被災する可能性のある住民に対して事前の防災行動をとらせたり、いざというときに即時の避難行動をとらせたりする可能性が高まるのだろうか。

受け手に恐怖を与えることによって説得する方法のことを恐怖アピール(または恐怖喚起コミュニケーション)という。一般に恐怖アピールは受け手の説得に有効である。しかし、恐怖アピールがうまく機能しない場合もあることが知られている。たとえば、引き起こされる恐怖心があまりにも強すぎる場合には逆効果であるとする研究がある(e.g. Janis & Feshbach, 1952)。一方で、強い恐怖アピールは、その恐怖状況を回避する方法(対策)の有効性と関連するという研究もある。すなわち、人は強い恐怖感を感じた場合に、対策の有効性が明確に言及されると、その論拠の強弱に関わらず、説得方向に態度を変化

させるといふ (Gleicher & Petty, 1992)。

Rogers (1983) によれば、恐怖アピールが有効なのは、以下の場合であるという。

- (1) 受け手が脅威の深刻さを認知し、
- (2) その生起確率が高いと判断し、
- (3) 対処行動の有効性を認識し、
- (4) その行動を自分が実際に遂行できると思い、
- (5) その行動の心理的・金銭的成本を感じていない。

すなわち、やたらに恐怖心をあおるだけではダメであり、津波到達までの間に適切な避難行動をとれば命が助かることも強調すること（実際にそれが可能でなければならない）、また、住民が避難行動の有効性を認識し、訓練を重ねることで自分がその避難行動を実際に遂行できるという確信をもっていなければならないのである。恐怖アピールの情報発信を成功させるカギは、住民側の日頃の避難訓練が確実になされているかどうかにあるといえよう。

5. おわりに

本稿では、認知バイアスと恐怖アピールについて簡単に解説した。送り手が正確な情報を発信すれば、それがそのまま受け手に受け取られるというわけではない。情報を受け取るのは人間である。受け手がどのように解釈し、どのような判断や意思決定を行い、行動につなげるかという、受け手の視点が重要である。発信側の工夫だけでは不十分であり、受け手側の教育のあり方もあわせて検討していく必要があるだろう。

【文献】

- 中央防災会議 (2012). 南海トラフ巨大地震の被害想定について (第一次報告)
http://www.bousai.go.jp/jishin/nankai/taisaku/pdf/2_1.pdf (2018年3月16日検索)
- Gleicher, F., & Petty, R. E. (1992). Expectations of reassurance influence the nature of fear-stimulated attitude change. *Journal of Experimental Social Psychology*, 28, 86-100.
- Janis, I. L., & Feshbach, S. (1953). Effects of fear-arousing communication. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 48, 78-92.
- 邑本俊亮・池田まさみ (2017). 人間の心のクセを紐解く 日本心理学会 (監修) 邑本俊亮・池田まさみ (編) 『心理学の神話をめぐって—信じる心と見抜く心』誠信書房
- Rogers, R. W. (1983). Cognitive and physiological processes in fear appeals and attitude change: A revised theory of protection motivation. In J. T. Cacioppo & R. E. Petty (Eds.), *Social Psychophysiology. A Sourcebook*. Guilford Press. Pp.153-176.