

### 3 状況認識とは何か — 身近な例で説明すると

---

状況認識 (situation awareness) は日常用語としても使用されていることばですが、Endsley (1995) は3つのレベルを区別することを提案しました。内容を分かりやすく表すと、つぎのようになります。

レベル 1： 何かが起こったとき、それに気づくことができる

レベル 2： その現象の原因を特定することができる

レベル 3： これからの事態の推移を予測することができる

レベル 1 の状況認識とは、「何かがいつもと違うような気がする」「何か変なことが起きているのかな」といったように、自分を取り巻く周辺において、それまでと比べて何らかの変化があることに気づくことをいいます。

【例 1】 若手ながら課長に抜擢された A さんは、新しいプロジェクトを立ち上げようと、急ピッチで準備を進めています。しかし、企画書提出の締切りを 2 日後に控えて、大きな問題がひとつ未解決のまま残っていることに気づきました。そこで A さんは急遽、メンバーを会議室に集め、現在の企画案のどこをどのように修正しなければならない可能性があるかについて熱弁をふるい始めました。説明が佳境に差し掛かってきた頃、メンバーの何名かがときどき顔を見合わせているのに気がつきました。A さんは、「どうしたのだろうか？今、私は間違っただことをいったのだろうか？何かしら落ち着きがないような気がするが…」と思いました。メンバーの様子がいつもと違うと感じ取った A さんは、レベル 1 の状況認識を獲得したことになります。

レベル 2 の状況認識とは、「何か変だぞ」と思わせた現象が、何の原因によってもたらされているのかが分かることをいいます。

【例 2】 A さんは、メンバーがたがいに顔を見合せていたことが気になりつつも、さらに説明を続けていました。そのとき、椅子の背にかけていたジャケットを着ようとしている人が何人かいるのが眼に入りました。そのとき A さんは、「分かった。この部屋のエアコンが効きすぎていて寒かったのだ」と納得したのです。メンバーがたがいに顔を見合せていたのは、「室温が低すぎると思わない？」「少し休憩時間をとってエアコンの設定温度を変えましょうと、誰か課長に進言してくれないかな」といったことを表情で伝え合っていたのでしょう。

メンバーの落ち着きがないように見えた原因が「室温が低すぎる」ことにあることがわかった A さんは、レベル 2 の状況認識に成功したことになります。

レベル 3 の状況認識とは、今、何をすればどのような結果が得られるか、一方、もしそれをしなければ、どのようになっていくかが予測できることをいいます。

【例 3】 A さんは、「一刻も早く解決策を見出さなくてはならないときだから、わずかな中断もしたくないところだが、集中力を欠いた状態で議論しても、決してよい案は出てこないだろう。ここは思い切って 10 分間の休憩をとり、エアコンの設定温度を上げるだけでなく、各自温かい飲み物を取ってくるように言おう」と考えました。室温をそのままにして会議を続けるとどのような結末になるか、会議は中断させてでも身体を温めるための方策を実行することでどのような効果が得られるかを、A さんは予測したわけです。その時点で A さんの状況認識はレベル 3 に到達したといえることができます。

例 1 において、A さんが問題解決の緊急性に心を奪われるあまり、スクリーンを注視しながら説明を続けていたなら、メンバーの異変に気づくことはできず、レベル 1 の状況認識に失敗することになるでしょう。

一方、例 2 のように「何か変だ」と気づいても、レベル 2 の状況認識に到達できるとは限りません。たとえば、「私の説明が分かりにくかったのかもしれない。もう一度、はじめから丁寧に説明しなおそう」と考えてしまうと、レベル 2 の状況認識は失敗です。

また、メンバーの様子が変わったのは室温が低いせいだと分かったとしても、レベル 3 の状況認識で誤りを犯すことがあります。「今大事なことを話しているのだから、気を引き締めて聞くべきだ。そうすれば、寒さなんか忘れられるはずだ」と考えてそのまま会議を続けるようなら、「いつ課長にエアコンの設定温度を変えてほしいというべきだろうか、今でもいいだろうか、もう少し待ってからのほうがいいだろうか」といった雑念に心を奪われている状態がもたらす結果を予測できていないことになります。これでは、レベル 3 の状況認識は失敗です。