

อุปสรรคงานความปลอดภัยและการเตือนอันตราย



งานความปลอดภัยและการเตือนอันตรายต่างๆ มีอุปสรรคมากมายหลายประการ แต่อุปสรรคอย่างหนึ่งที่ผมจะเอามาคุย ณ ที่นี้คือ “Normalcy Bias” เป็นคำภาษาอังกฤษ อ่านว่า “นอร์มัลซี ไบแอส” แปลให้เข้าใจง่ายๆ คือ การมองโลกในแง่ดีเกินไป เป็นความเอนเอียงไปในทางปกติ มีความคิดว่าสิ่งต่างๆ จะเป็นปกติ ไม่เลวร้ายอะไร เช่น เราบอกว่าอาคารหลังนี้เสี่ยงจะเกิดไฟไหม้แน่ เจ้าของอาคารก็ตอบว่า “ไม่มีวันเสียสัก ทุกละ เป็นปกติดี” กล่าวคือ ไม่ว่าเราจะบอกอะไรหรือเตือนอะไร เขาก็จะมีความเอนเอียงไปในแนวทางว่าทุกอย่างจะเป็นปกติ ไม่มีอะไรน่าเป็นห่วง

Normalcy Bias เป็นภาวะทางจิตอย่างหนึ่งของมนุษย์ ไม่ใช่เฉพาะคนไทยหรือฝรั่ง ญี่ปุ่น เป็นกันหมด คือเป็นกันทุกชาติทุกภาษา แต่ไม่ใช่ทุกคนในโลกนี้จะเป็นกันหมด เป็นเฉพาะบางคนบางกลุ่มเท่านั้น

คนที่มีความ Normalcy Bias เป็นอุปสรรคต่องานความปลอดภัยและการเตือนภัยมากที่สุด เพราะพวกนี้จะคิดในแง่ดีทุกอย่าง คิดว่าทุกอย่างจะเป็นปกติไม่มีอะไรเลวร้ายหรือผิดปกติ ในญี่ปุ่น นักวางแผนบรรเทาสาธารณภัยต้องปวดหัวเพราะกลุ่มคนที่เป็น Normalcy Bias ไม่ยอมซ้อมดับไฟไหม้เมื่อมีสัญญาณเตือนอพยพก่อนเกิดภัยพิบัติ คนกลุ่มนี้บอกว่าไม่อพยพเพราะไม่คิดว่าจะมีอะไรร้ายแรง สิ่งที่เกิดขึ้นก็ดูเป็นปกติ แต่ในที่สุดคนกลุ่มนี้ก็เป็นผู้ประสบภัยที่เลวร้าย บางคนก็สูญเสียชีวิตไป

ในงานความปลอดภัยพื้นฐานของสถานประกอบการต่างๆ เราก็อาจเจอคนประเภทนี้ โดยเฉพาะฝ่ายบริหารที่มีความคิดเอนเอียงไปในทางปกติ คิดว่าสถานประกอบการของตัวเองเป็นปกติไม่มีอะไรน่าเป็นห่วง เขาคิดอย่างนั้นจริงๆ แม้จะมีอุบัติเหตุเกิดขึ้น เขาก็ยังคิดว่าเป็นเรื่องปกติอยู่อย่างนั้น ถามว่า คนประเภทนี้มีปัญหาทางจิตใช้ไหม ตอบว่าไม่ใช่ เขาก็เป็นคนธรรมดาเหมือนคนทั่วไป เพียงแต่มีทัศนคติว่าโลกนี้ไม่น่าเกิดสิ่งเลวร้าย ไม่เชื่อเรื่องความเสี่ยงอันตราย ไม่เชื่อเรื่องอุบัติเหตุหรือภัยพิบัติ เขาคิดว่าทุกอย่างในโลกเป็นปกติ แม้จะมีบางอย่างเกิดขึ้น แต่มันก็จะกลับมาเป็นปกติในที่สุด เรียกว่ามองโลกในแง่ดีเกินไปหรือคิดบวกสุดๆ ก็ว่าได้ เขาเห็นด้วยกับงานความปลอดภัยและการเตือนอันตรายต่างๆ ไม่ได้แย้ง ไม่ต่อต้าน เพียงแต่เขาไม่เห็นความจำเป็นที่จะต้องทำตอนนี้ ในเมื่อเขาคิดว่าทุกอย่างจะเป็นปกติแล้วจะทำเซฟตี้ให้เปลืองเงินทำไม

สถานประกอบการบางแห่งมีความพร้อมในเรื่องงบประมาณ สามารถทำโครงการความปลอดภัยในทุกเรื่อง สามารถติดตั้งระบบป้องกันไฟไหม้และเตือนอัคคีภัยอย่างครบถ้วนได้ แต่กลับไม่ได้ทำ เพราะเจ้าของเป็นกลุ่ม Normalcy Bias มองโลกในแง่ดี ไม่เห็นความจำเป็นที่จะต้องทำระบบป้องกันใดๆ ทั้งสิ้น เพราะจิตใจเขาเอนเอียงไปในทางปกติ คิดว่า ไม่มีอะไรน่ากังวล ทุกอย่างปกติดี นอกจากนี้ระดับลูกจ้างบางกลุ่มก็เป็นเหมือนกัน สอนอะไรเตือนอะไรไม่ค่อยทำ

ตาม ไม่ใช่ตื่นหรือขัดแย้งอะไร เพียงแต่เขาคิดว่า ทุกอย่างเป็นปกติ มองไปรอบๆ ตัว ไม่เห็นมีอันตรายใดๆ แล้วเขาจะป้องกันไปทำไม

อีกตัวอย่างหนึ่งที่เห็นได้ชัดคือพนักงานที่ทำงานในอาคารสูงหรืออาคารใหญ่พิเศษประเภทห้างหรือศูนย์การค้า มีบางกลุ่มที่ได้ยินสัญญาณเตือนไฟไหม้หรือเตือนอพยพ กลับรู้สึกชิลๆ ไม่กระตือรือร้นอะไร พวกเขาอาจจะเป็น Normalcy Bias เห็นอะไรหรือได้ยินอะไรก็จะมองเป็นเรื่องปกติธรรมดา เหมือนคนมีอคติบางอย่าง ไม่ว่าจะเกิดอะไร เขาก็คิดของเขาแบบนั้น เช่น มีไฟเอนเอียงที่จะเกลียดใคร หรือมีอคติกับใคร เขาก็จะคิดแบบนั้นตลอดไม่ว่าคนที่เขาไม่ชอบจะพยายามทำตัวอย่างไรก็ตาม ลักษณะเดียวกัน อันตราย ความเสี่ยง หรือการเตือนภัยที่เกิดขึ้น คนกลุ่มนี้มองเป็นเรื่องปกติ ไม่มีอะไรน่ากลัวหรือน่าตื่นตระหนก พวกเขาจะเพิกเฉย ไม่ปรับปรุงแก้ไข ไม่ตกใจ ไม่อพยพ

Normalcy Bias เป็นอุปสรรคต่องานความปลอดภัยและบรรเทาสาธารณภัยอย่างแท้จริง

ในงานความปลอดภัยในสถานที่ทำงานต่างๆ Normalcy Bias ทำให้งานความปลอดภัยไม่คืบหน้าเพราะคนที่มีความคิดแบบนี้จะไม่ร่วมกิจกรรมหรือโครงการต่างๆ ด้านความปลอดภัยด้วยเหตุที่ไม่คิดว่าสถานประกอบการจะมีอันตรายเกิดขึ้น เขาจะมองทุกอย่างที่เป็นปกติหมด คือมีใจเอนเอียงไปทางบวกหมด มองโลกในแง่ดีเกินไป เหตุผลไม่เกี่ยวกับเรื่องเงินลงทุน แต่เป็นเรื่องของความคิดและทัศนคติที่เห็นว่า

อันตรายที่เกิดขึ้นจากการทำงานเป็นเรื่องปกติ ไม่ใช่เรื่องคอขาดบาดตายถึงขั้นต้องวางมาตรการความปลอดภัย

ในงานบรรเทาสาธารณภัยไม่ว่าขนาดใหญ่หรือขนาดเล็ก Normalcy Bias ทำให้คนบางกลุ่มไม่อพยพหนีภัยเมื่อได้รับสัญญาณเตือน บางครั้งเราคิดว่าคนกลุ่มนี้ น่าจะเป็นผู้สูงอายุ แต่จริงๆ แล้วมีทุกเพศทุกวัย และเป็นเรื่องส่วนบุคคลส่วนใหญ่ไม่มีมูลเหตุจูงใจใดๆ คือ เป็นมาตั้งแต่เกิด เป็นลักษณะนิสัยส่วนตัว มองทุกอย่างเป็นเรื่องปกติ ไม่เครียด ไม่กังวล ไม่ตระหนก ขนาดมีคำเตือนให้อพยพหนีภัยที่ยังไม่ขยับแต่จะมองออกไปข้างนอก แล้วก็บอกกับตัวเองว่า **“ไม่เห็นมีอะไร ทุกอย่างปกติดี แล้วจะอพยพไปทำไม”** แต่ช่วงหลังมีนักจิตวิทยาอธิบายว่า Normalcy Bias บางคนมีแรงจูงใจมาจากการเตือนภัยที่เรียกว่า **“Crying Wolves”** (เด็กเลี้ยงแกะที่ร้องตะโกน “หมาป่าหมาป่า”) นั่นคือ มีประสบการณ์ได้รับการเตือนให้อพยพจากภัยพิบัติ แต่ปรากฏว่าไม่มีอะไรเกิดขึ้น เขาก็คิดว่าการเตือนภัยเป็นเรื่องโกหก เจอแบบนี้สองสามครั้งก็จะเพิกเฉยกับการเตือนตลอดไป ที่นี้พอเกิดภัยพิบัติจริงๆ ขึ้นมา เมื่อได้ยินสัญญาณเตือน ก็จะไม่หนีไปไหนเพราะคิดว่าก็คงเหมือนครั้งก่อนๆ ในที่สุดก็ประสบกับภัยพิบัติร้ายแรงจนเสียชีวิตไป

ทางแก้ Normalcy Bias เราต้องอธิบายและหาตัวอย่างมาประกอบ บอกให้รู้ ในสถานประกอบการมีอันตรายที่สามารถทำให้บาดเจ็บหรือเสียชีวิตได้จริงๆ บางอย่างไม่ใช่เรื่องปกติอีกต่อไป หากมีการเปลี่ยนแปลงทำให้สภาพการณ์และเงื่อนไขไม่เหมือนเดิม สถานที่ทำงานมีสิ่งผิดปกติและมีความเสี่ยงเพิ่มขึ้น ที่สำคัญสิ่งต่างๆ เหล่านี้จะไม่มีวันกลับเป็นปกติได้ถ้าไม่ทำการปรับปรุงแก้ไขด้วยมาตรการความปลอดภัย

อาจจะเป็นเรื่องยากในการเปลี่ยนทัศนคติของบุคคล แต่ก็ไม่พินความพยายามไปได้ ต้องมีการพูดคุยเป็นประจำและบ่อยๆ ประเด็นที่ควรนำมาสนทนาคือ กรณีศึกษาอุบัติเหตุหรืออุบัติเหตุต่างๆ ในสถานประกอบการที่ใกล้เคียงหรือคล้ายคลึงกับของตัวเอง พร้อมกันชี้ให้เห็นการมองทุกอย่างเอนเอียงไปเป็นเรื่องปกติธรรมดา ไม่น่าจะถูกต้อง หากมีความเปลี่ยนแปลงทำให้บางอย่างหรือหลายอย่างผิดปกติไปก็มีแนวโน้มจะทำให้เกิดอันตรายขึ้นได้

ส่วนงานบริหารจัดการภัยพิบัติ ไม่ว่าจะเป็น ไฟไหม้ แผ่นดินไหว น้ำท่วม ดินถล่ม ฯลฯ



ซึ่งจำเป็นต้องมีการเตือนภัยหรือเตือนอพยพ ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบก็ต้องคำนึงเรื่อง Normalcy Bias และต้องหาทางแก้ปัญหาไว้ด้วย ต้องหาวิธีที่จะอธิบายให้คนที่ทัศนคติแบบนี้เข้าใจถึงความจำเป็นในการอพยพหนีไฟ ต้องย้ำว่าภัยพิบัติไม่ใช่เรื่องปกติของโลกแต่เป็นสถานการณ์พิเศษที่สามารถทำให้มนุษย์บาดเจ็บ ล้มตาย รวมทั้งทรัพย์สินเสียหายมหาศาลได้ เมื่อมีแนวโน้มจะเกิดภัยพิบัติมีน้อยมากที่สถานการณ์จะเป็นปกติ ส่วนใหญ่จะเกิดตามคำพยากรณ์ที่ทำตามหลักวิชาการหรือเทคโนโลยีสมัยใหม่ ทางเดียวที่ควรทำคืออพยพไปอยู่ที่ปลอดภัยตามการแจ้งเตือน จนกว่าเหตุการณ์จะกลับสู่ภาวะปกติ โดยทั่วไปภัยพิบัติจะเกิดก่อนแล้วกลับมาปกติ ไม่ใช่จะจะเป็นปกติได้เลย จึงเป็นเรื่องที่เป็นไปไม่ได้ว่าภัยพิบัติจะสลายตัวไปเองก่อนที่มันจะเกิดขึ้น นี่คือ หลักการตามธรรมชาติของสภาพดินฟ้าอากาศหรือเงื่อนไขต่างๆ ที่จะทำให้เกิด

ทางเลือกเดียวของมนุษย์คือทำตามคำแนะนำของผู้มีอำนาจหน้าที่ในการจัดการภัยพิบัติ โดยเฉพาะ การอพยพ ตามการแจ้งเตือน ห้ามคิดว่าทุกอย่างจะเป็นปกติด้วยตัวเอง อย่ามองโลกในแง่ดีเกินไปว่าจะไม่มีภัยพิบัติเกิดขึ้น

ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการภัยพิบัติต้องคิดว่า ในสังคมเรามีกกลุ่มคนที่เป็น Normalcy Bias รวมอยู่ด้วย ต้องใส่ใจเป็นพิเศษ ต้องค้นหาให้เจอแล้วอธิบายให้พวกเขาเข้าใจถึงความจำเป็นจริงของภัยพิบัติ แนะนำการเอาตัวรอดเมื่อเกิดเหตุไม่คาดคิดและหัดสังเกตสิ่งผิดปกติรอบตัว รวมทั้งรีบหนีไปเมื่อได้รับการแจ้งเตือน

ที่สำคัญ ผู้มีหน้าที่แจ้งเตือนการอพยพจะต้องระวังเรื่อง “Crying Wolves” ไว้ด้วย ถ้า



เป็นการแจ้งเตือนไฟไหม้ในอาคารเราเรียกว่า “False Alarm” แจ้งเตือนอพยพออกจากอาคารแต่ไม่มีไฟไหม้จริงเกิดขึ้นจริง เป็นเรื่องเสียหายทั้งแก่เจ้าของอาคารเองและผู้คนที่ได้รับการแจ้งเตือน โดยเฉพาะฝ่ายหลัง เมื่อเจอสักครั้งสองครั้งก็จะเซ็ด เมื่อได้ยินสัญญาณเตือนอพยพจากเหตุที่เกิดเพลิงไหม้จริงๆ เขาอาจไม่ทำตามขั้นตอนที่กำหนดส่งผลให้เกิดอันตรายถึงชีวิตได้

และในระดับการเตือนภัยพิบัติสาธารณะ การแจ้งเตือนที่เป็น “Crying Wolves” อาจทำให้เกิดโศกนาฏกรรมครั้งใหญ่ขึ้นได้ เมื่อคนสักร้อยคนไม่ยอมอพยพตามการแจ้งเตือน เนื่องจากมีประสบการณ์ถูกหลอกให้อพยพจากการแจ้งเตือนแบบ “Crying Wolves” มาแล้วครั้งหรือสองครั้ง เมื่อมีภัยพิบัติจริงๆ แล้วไม่หนีไปยังที่ปลอดภัย คนทั้งหมดเหล่านี้ก็ต้องประสบชะตากรรมถึงแก่ชีวิตไปอย่างน่าเศร้าใจที่สุด

สุดท้าย ขอย้ำอีกครั้ง คนที่เป็น Normalcy Bias ไม่ใช่คนผิด ไม่ได้เป็นผู้ร้ายอะไร แต่เป็นอุปสรรคของงานความปลอดภัยพื้นฐานจนถึงงานจัดการภัยพิบัติขนาดใหญ่ ซึ่งหน้าที่ของเราคือต้องช่วยแก้ไขโดย การสร้างความเข้าใจให้แกพวกเขา โดยบอกว่า **“ภัยต่างๆ บนโลกใบนี้ ไม่มีอะไรเป็นเรื่องปกติ ทุกอย่างล้วนผิดปกติ มีความเสี่ยง และเป็นภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของมนุษย์ทุกผู้ทุกนาม”**