

異常時コミュニケーション訓練手法

(Training Method of Communication in Emergencies)

【概要】

災害や故障などの発生による異常時場面では、時間的重圧や情報が輻輳する中で、円滑かつ正確にコミュニケーションを行う必要があります。そこで、異常時でのコミュニケーションにおいて注意すべき項目を「コミュニケーション技術の留意点」としてまとめ、これを活用する訓練手法を開発しました。

【特徴】

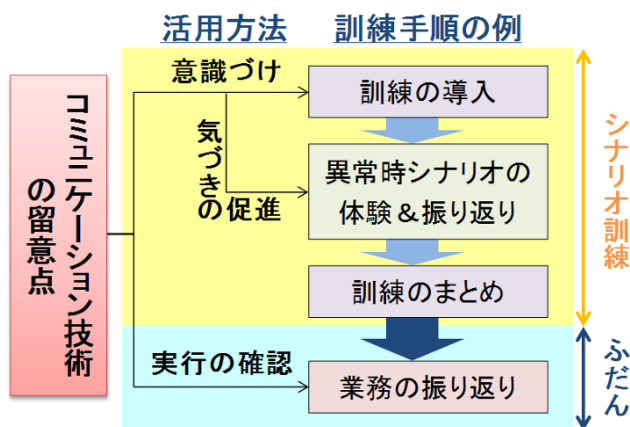
- 「コミュニケーション技術の留意点」は、異常時の情報伝達場面で留意すべき項目をリスト化したもので、45項目からなります。
- 「異常時コミュニケーション訓練手法」は、異常時の状況を模擬したシナリオ体験(ロールプレイ)と体験後の振り返りからなる訓練です。

<input checked="" type="checkbox"/> 指示や報告をするタイミング	<input type="checkbox"/> 依頼なのか、問い合わせなのかを区別でき
<input type="checkbox"/> 至急の場合は、結論から伝える	<input type="checkbox"/> 当たり前のことでも、指示する時は意図
<input type="checkbox"/> 思い付いた順序ではなく、作業の順に指示を出す	<input type="checkbox"/> 質問する時その意図を明確にして伝え
<input type="checkbox"/> ダイヤが狂れることが予測される場合は、事前に関係者と調整しておく	<input type="checkbox"/> 指示する時、いつまで何をすべきか
<input type="checkbox"/> できるだけ一つずつ指示をする	<input type="checkbox"/> 身振り・手振りなどで意図を伝えない
<input type="checkbox"/> 危険であると感じた時は口調を強める	<input type="checkbox"/> 基本ダイヤに定められていない急遽の手
<input type="checkbox"/> 自身の間違いに気づいた時は、すぐに訂正する	<input type="checkbox"/> に行う
<input type="checkbox"/> 自身の負担が大きければ、躊躇せず周囲に援助を求める	<input type="checkbox"/> 発音が取れているまぎらわしい言葉も
<input type="checkbox"/> 負担が大きくなっている指令員を見かけたら援助を申し出る	<input type="checkbox"/> する
	<input type="checkbox"/> 相手の立場から立って分かりやすく伝える
	<input type="checkbox"/> 指示をした後には、相手に復唱を求める
<input checked="" type="checkbox"/> 指示や報告を行う場面	
<input type="checkbox"/> 対象が分かりきっていると思う場合も、「あの」「これ」、「先ほどの」といった指示語のみをしない	<input type="checkbox"/> 疑問点があれば、質問して確認するよう
	<input type="checkbox"/> 重要なことは繰り返し伝え、念を押す

コミュニケーション技術の留意点のチェックリスト(一部抜粋)

【用途】

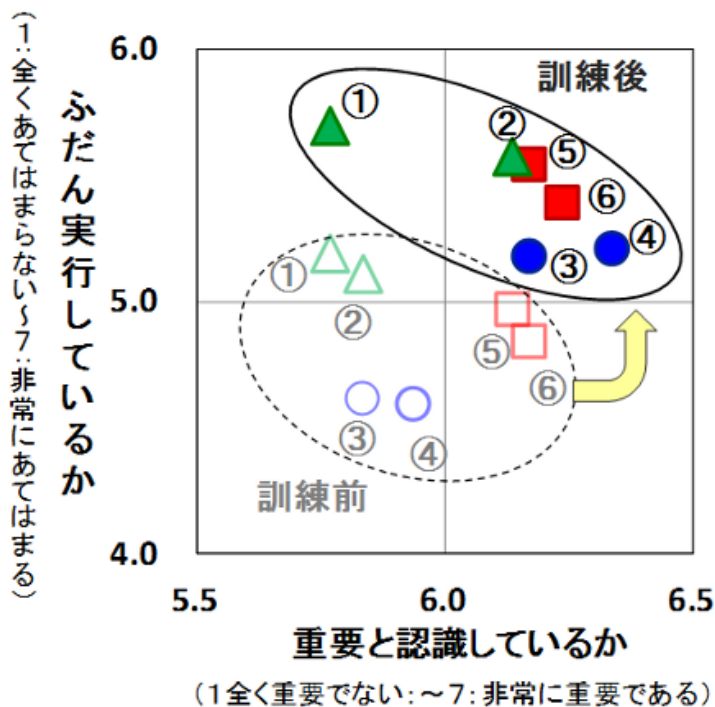
- 「コミュニケーション技術の留意点」は、日常の会話についてのチェックリストとして活用できます。また、コミュニケーションスキルに対する意識を訓練前に高めておくことで、振り返りでの気づきを促進し、議論を活性化させることができます。
- 「異常時コミュニケーション訓練」は、現場からの指令への報告、指令室内の伝達場面など、使用するシナリオにより、様々な伝達場面を模擬できます。



訓練実施の様子

異常時コミュニケーション訓練手法の実施手順

訓練によって、重要度の認識が向上するとともに、訓練後のふだんの業務での実行程度も上がっており、訓練による効果を確認できました。



コミュニケーション技術の留意点(抜粋)

- ▲ 指示や報告をするタイミング**
 - ① 危険であると感じた時は口調を強める
 - ② 至急の場合は、結論から伝える
- 指示や報告を行う場面**
 - ③ 相手の知らない略語や俗語を用いない
 - ④ 相手の立場に立って分かりやすく伝える
- 指示や報告に応じる場面**
 - ⑤ 些細なことでも臆測で判断せず相手に確認する
 - ⑥ 指示・報告を受けた時は復唱を確実に言う

モニター調査による訓練効果の検証結果

【実施例】

鉄道事業者で活用されています。

担当 人間科学研究部(安全性解析)