

異常時における指令員のコミュニケーション技術訓練手法

嶋山直 岡田安功 羽山和紀 鎌木俊暁 宮地由芽子

指令業務では、複数の指令員間で、正確かつ円滑に情報を共有することが重要です。そこで、適切なコミュニケーション技術を習得するため、現場で容易に実施可能な訓練手法を開発しました(図)。

訓練参加者は各自の役割に分かれ、異常時の情報伝達場面を模擬したシナリオを体験します。その後、訓練風景を撮影したビデオ画像を見ながら、お互いの会話の様子について振り返りを行います。更に、その1、2ヶ月後、ふだんの業務の中で実行出来ていたかについて振り返りを行います。また、「コミュニケーション技術の留意点」を45項目に整理して重要性の認識や実行の程度を評価することにより、意識づけやふだんの業務の実行度の確認に用い、コ

ミュネーション技術の習得を促します。

本手法は、会議室内で、2時間半以内で実施可能です。効果の検証を行い、訓練により、コミュニケーション技術の留意点の実行度が高くなることを確認しました。

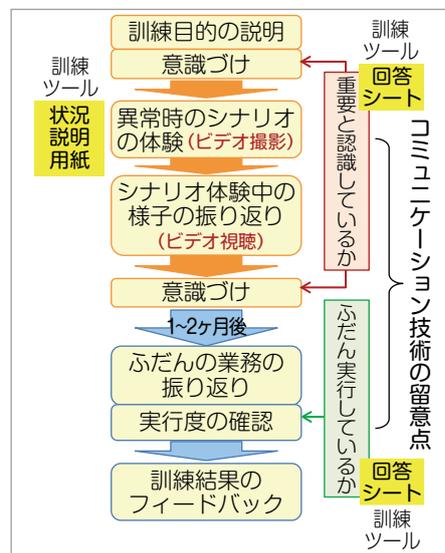


図 コミュニケーション技術訓練手法の概要