

# コミュニケーション技術の留意点

異常時における会話を思い出しながら、自分にあてはまるかチェックして下さい

<p><input checked="" type="checkbox"/> <b>指示や報告をするタイミング</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 至急の場合は、結論から伝える</li> <li><input type="checkbox"/> 思い付いた順序ではなく、作業の順に指示を出す</li> <li><input type="checkbox"/> ダイヤが活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</li> <li><input type="checkbox"/> できるだけ一つずつ指示をする</li> <li><input type="checkbox"/> 危険であると感じた時は口調を強める</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 依頼なのか、問い合わせなのかを区別できるように伝える</li> <li><input type="checkbox"/> 当たり前のことでも、指示する時は意図を明確に伝える</li> <li><input type="checkbox"/> 質問する時はその意図を明確にして伝える</li> <li><input type="checkbox"/> 指示する時は、いつまでに何をすべきかを明確にして伝える</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 初歩的な質問であっても馬鹿にした態度を示さない</li> <li><input type="checkbox"/> 質問に対して今答える時間がない時は、後で説明することを伝える</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 自身の間違いに気づいた時は、すぐに訂正する</li> <li><input type="checkbox"/> 自身の負担が大きければ、躊躇せずに周囲に援助を求める</li> <li><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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 身振り・手振りだけで意図を伝えない</li> <li><input type="checkbox"/> 基本ダイヤに定められていない急遽の手配の指示は、詳細に行う</li> <li><input type="checkbox"/> 発音が以ているまぎらわしい言葉は、言い換えをして伝える</li> <li><input type="checkbox"/> 相手の立場を立てて分かりやすく伝える</li> <li><input type="checkbox"/> 指示をした後には、相手に復唱を求める</li> </ul>	<p><input checked="" type="checkbox"/> <b>指示や報告に応じる場面</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 指示・報告を受けた時は復唱を確実に行う</li> <li><input type="checkbox"/> 質問を受けた時は返答を確実に行う</li> <li><input type="checkbox"/> 話し手の言葉に疑問を感じた時は言葉を言い換えて確認する</li> <li><input type="checkbox"/> 話の脈が落ちない点があれば聞き返す</li> <li><input type="checkbox"/> 伝えられた内容に間違いではないかと思う点があれば聞き返す</li> </ul>
<p><input checked="" type="checkbox"/> <b>指示や報告を行う場面</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 対象がわ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はしない</li> <li><input type="checkbox"/> 急ぎの際も、伝達事項は漏れなく伝える</li> <li><input type="checkbox"/> 相手の知らない略語や俗語を用いない</li> <li><input type="checkbox"/> 相手に声が聞こえているかを確認し、適切な大きさの声で話す</li> <li><input type="checkbox"/> 数字を伝える時は単位をつけるなど、その数字が何を示しているかを明確に伝える</li> <li><input type="checkbox"/> 相手が目の前にいる場合は、できるだけ相手の表情を見て話す</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 疑問点があれば、質問して確認するように相手に求める</li> <li><input type="checkbox"/> 重要なことは繰り返し伝え、念を押す</li> <li><input type="checkbox"/> 重要な言葉は一字一句を明確に発音する</li> <li><input type="checkbox"/> 伝える相手の氏名を呼び、誰に伝えているかを明確にする</li> <li><input type="checkbox"/> 指導を行う際は非難するのではなく、アドバイスを行う</li> <li><input type="checkbox"/> 相手を焦らせるような大声や怒号をあげない</li> <li><input type="checkbox"/> 確言がなくても、気づいた点は、ひとまず伝える</li> <li><input type="checkbox"/> 相手の提案を否定する場合は、その理由を添えて伝える</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 一度に複数の指示をされ、すぐに対応できない場合は、いつ対応できるかを伝える</li> <li><input type="checkbox"/> 指示・報告は最後まで聞く</li> <li><input type="checkbox"/> 伝えられた内容が不足している場合は、些細なことでも臆測で判断せず相手に確認する</li> <li><input type="checkbox"/> 氏名を呼ばれたら返事をする</li> <li><input type="checkbox"/> どんな発言であっても頭ごなしに否定しない</li> <li><input type="checkbox"/> 相手の指示に疑問がある場合は、理由を質問する</li> <li><input type="checkbox"/> 自身の発言を否定された場合も、まずは冷静に相手の発言を聞く</li> </ul>