

# 情報伝達ミス防止学習教材

安全心理研究室

- ◆ コミュニケーションエラー防止方法を学ぶ訓練教材(DVDとテキスト)です。
- ◆ 鉄道現場だけではなく、幅広い職種の訓練に活用可能です。

**概要** コミュニケーションエラー発生メカニズムについての学習、コミュニケーションエラーにつながる可能性のある表現への気づき能力を高める訓練、復唱と確認会話のテクニックの学習を通してコミュニケーションエラー防止能力を高めます。

## ①コミュニケーションエラーについて

コミュニケーションエラー発生のメカニズムについて学びます。

## ②コミュニケーションエラー要因学習

コミュニケーションエラーの原因になる表現への気づき能力を向上させます。

## ③復唱学習・確認会話学習

復唱と確認会話のポイントを会話例を用いて学びます。

## ④実践・振り返り

実際にコミュニケーションをとり、振り返りを行うことによって学習内容の定着をはかります。

図1 教材を用いた訓練の流れ



図2 DVDに収録されている確認会話の実施例

# 異常時コミュニケーション訓練手法

安全心理研究室

- ◆ 情報伝達の留意点を身につけるロールプレイ訓練です。
- ◆ 異常時における正確かつ円滑な情報の共有や協調態勢の強化を促します。

**概要** 異常時の状況を模擬したシナリオ体験の後に、振り返りを行う訓練です。シナリオ体験前に、留意点のチェックシートを用いて、意識を高めておくこと(意識づけ)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。

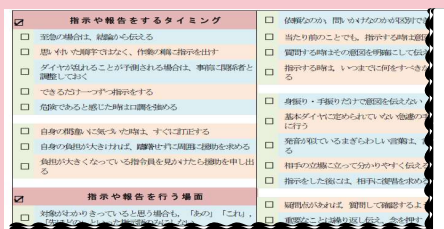


図1 留意点チェックシート(部分)



図2 訓練の様子

■ 鉄道総研では、訓練実施のご相談(シナリオの作成方法、依頼職場に合ったチェックシートの作成)をお請けすることができます。

■ コミュニケーション技術の留意点(45項目)のチェックシートは、鉄道総研のウェブページから無料でダウンロードすることができます。また、訓練の様子の動画も視聴可能です。

<https://www.rtri.or.jp/rd/division/rd52/rd5210/rd52100115.html>

