

復唱や確認会話でコミュニケーションエラーを防止します

現場でのコミュニケーションエラーを防止するための能力を向上させることを目的とした訓練教材（DVD とテキスト）を開発しました。

【特徴】

- コミュニケーションエラーの原因になる表現に気づく能力を向上させ、復唱と確認会話のポイントや実施方法を学び、さらに学習した内容を実践することによって定着をはかります。
- 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。
- 集団学習、個人学習のどちらにも対応しています。

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に気づく能力を向上させ、このような表現を避けることや、内容の確認ができるようにします。

③ 復唱学習・確認会話学習

「復唱」と「確認会話」のポイントを具体的な会話例を用いて学びます。

④ 実践・振り返り

学習した能力と知識を生かして、実際にコミュニケーションをとり、振り返りを行う方法について解説します。

教材を用いた訓練の流れ



実践で使用可能な組立サンプル集とブロックのセットも販売しています

実践用サンプル集とブロック

指示者と作業者の会話と作業の様子を視聴

【記入用紙】

	指示者		作業者
例	主語がないことがある	例	指示されていない作業をしている
1		1	不明点を確認しない
2		2	

映像内の「曖昧な表現や用語等」を書き出す

【学習映像】

コミュニケーションエラー要因学習

具体的な実施方法を動画で提示

「確認会話」とは

「確認会話」とは、言葉を付けている当事者が、その内容に正しく理解できているように、お互いに確認しながら行う会話です。

【確認会話を使った作業指示例1】

確認会話の目的・方法を説明

DVDに収録されている確認会話の実施例