

スライド 1

ノンテクニカルスキル 「コミュニケーション」





1. コミュニケーションの意味と種類

ノンテクニカルスキルの中でも「コミュニケーション」に関するスキルは非常に重要です。安全かつ質の高い業務を行うためには、チームによる連携と協力を欠かすことはできません。そしてその連携と協力はコミュニケーションによって行われるものです。そのためコミュニケーションは、安全で質の高い業務を円滑に遂行する上で重要なスキルとなるのです。

また、過去の事件事例の中にはコミュニケーションのエラーに起因する事故が数多く報告されており、コミュニケーションの不具合は事故に直結する要因になることが裏付けられています。そのため事故防止の観点からも、コミュニケーションスキルを学ぶことは有益な学習機会となります。

それでは次にコミュニケーションの定義と種類について解説していきます。



2. コミュニケーションの定義と種類

コミュニケーションって？



感情・意見・必要事項を言語等で他者に伝達する。通じ合う。

- ・「一方向のコミュニケーション」
- ・「双方向のコミュニケーション」

2. コミュニケーションの定義と種類

ノンテクニカルスキルにおける「コミュニケーション」を解説する前に、そもそもコミュニケーションとは何なのかを考えてみましょう。

コミュニケーションを以下のように定義します。

コミュニケーションとは感情や意見あるいは必要事項を言語等で他者に伝達するまたは通じ合うこと

上記の定義を踏まえた上で、さらにコミュニケーションは次の2種類に分類できます。

それが以下で解説する「**一方向のコミュニケーション**」と「**双方向のコミュニケーション**」です。

3. 一方向のコミュニケーション

送信 → **受信**

一方向

- ・感情や意見、必要事項など情報を送信者から受信者へ一方的に伝えられる
- ・職場で働くスタッフ同士による一方的な指示などの形で行われる
- ・送信者と受信者の間で意図を誤認するなどのギャップが生まれやすい
- ・致命的な事故原因になりかねない
- ・職場内の上下関係、過度の権威勾配、風通しの悪い職場風土
- ・不十分なコミュニケーションが常態化している悪しき習慣など

注意！！一方向のコミュニケーションがすべて悪いというわけではない

3. 一方向のコミュニケーション

まず、一方向のコミュニケーションとは、感情や意見あるいは必要事項などの情報を送信者から受信者へ一方的に伝えられる形です。

コミュニケーションというと人と人の会話など、情報のやり取りが要件と思われがちですが、一方向の情報送信だけでも広義にはコミュニケーションといえます。

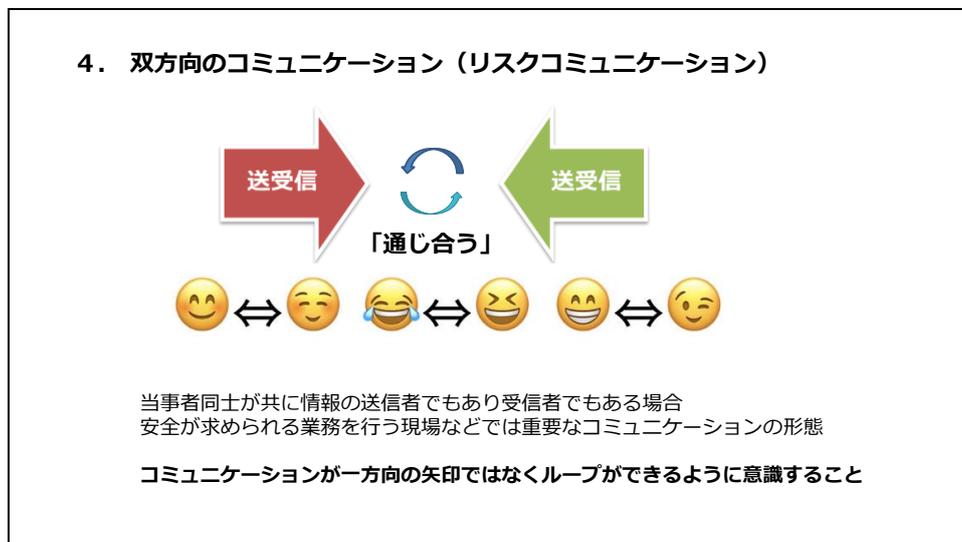
一方向のコミュニケーションは、マスメディアから一般の視聴者や読者に送信される場合もあれば、同じ職場で働くスタッフ同士による一方的な指示などの形で行われる場合もあります。いずれにせよ、一方向的なコミュニケーションとは、情報の受け手である受信者から原則的にフィードバックが無い場合をいいます。

一方向のコミュニケーションは受信者側からのフィードバックが無いため、送信者の意図が正確に伝わっているかは必ずしも確認できません。そのため一方向のコミュニケーションは、時と場合によっては送信者と受信者の間で意図を誤認するなどのギャップが生まれやすい形になります。

とりわけコミュニケーションに起因する事故のリスクが高い現場においては、一方向のコミュニケーションは致命的な事故原因になりかねません。また、コミュニケーションが一方向になりやすい要因としては、職場内における上下関係や過度の権威勾配、あるいは風通しの悪い職場風土や不十分なコミュニケーションが常態化している悪しき習慣などが考えられます。

ただ、注意が必要なのは一方向のコミュニケーションがすべて悪いというわけではないことです。例えば緊急時に迅速で的確な対応が求められる場面では、時間的な制約などの理由から、一方向的で強いリーダーシップによる指示が必要とされる場合などもあります。

一度に多くの人にコミュニケーションをとる必要がある場合にも、一方向のコミュニケーションが必要となることがあります。



4. 双方向のコミュニケーション（リスクコミュニケーション）

双方向のコミュニケーションとは、コミュニケーションをとる当事者同士が共に情報の送信者でもあり受信者でもある場合です。つまりコミュニケーションが一方的ではなく、相互にフィードバックを行う場合です。前述したコミュニケーションの定義でいえば「通じ合う」というのが双方向のコミュニケーションにあたります。

一般的に会話などのやり取りは双方向のコミュニケーションであり、安全が求められる業務を行う現場などでは重要なコミュニケーションの形態となります。またチームで業務を行う現場では、双方向のコミュニケーションそれ自体が安全管理の手段ともなりえます。

医療の現場ではチームステップスというツールを活用することで安全管理を行う場合がありますが、これも原則的には双方向のコミュニケーションをベースとしています。

コミュニケーションでは、この双方向のコミュニケーションを有効に実践することが重要であり、チームで安全で質の高い業務を行う上で極めて重要なコミュニケーションの形態となります。チーム内で質の高いコミュニケーションをとるには、**コミュニケーションが一方向の矢印ではなくループができるように意識することが重要**です。