

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

「コミュニケーション」

重要



1

状況認識

2

状況認識

3

コミュニケーション

4

チームワーク

5

リーダーシップ

6

ストレス管理

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」

3. 一方向のコミュニケーション



- 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

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）



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
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

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