

# ノンテクニカル・スキル

(株) 社会安全研究所   
首藤 由紀

近年注目されている「ノンテクニカル・スキル」の重要性を理解するとともに、防災ゲーム体験を通じて、多角的・多様な意見を引き出すための円滑なコミュニケーションのあり方を体感する

## 東日本大震災の教訓

“**想定外**”への  
備え

レジリエンス  
(強靱さ)

- すべての手順をあらかじめ「マニュアル」に記載することはできない（非現実的）
- 安全を確保するために**応用力を持つ**ことが求められる

# レジリエント行動

- 想定外の事態（攪乱）に対し、そこにいる人間が“うまく立ち回る”こと
- 必要な4要素（小松原, 2012）
  - テクニカル・スキル：技術的な知識とスキル
  - ノンテクニカル・スキル：非技術的なスキル
  - 態度（Attitude）：前向きに対処しようとする姿勢、傍観者効果の排除、責任感・使命感・正義感
  - 心身の健康（physical & mental health）

## ノンテクニカル・スキルとは

- テクニカルスキルを補って完全なものとする、**認知的・社会的・個人的なリソース（資源）**としてのスキルであり、安全・効率的なタスクの遂行に寄与するもの

当初、航空分野で提唱  
→各分野の安全対策へ拡がり

- 状況認識
- 意思決定
- コミュニケーション
- チームワーク
- リーダーシップ
- ストレス管理
- 疲労への対処

## 航空事故事例に共通する チーム行動の問題点

- リーダー不在
  - 全体を見る人がいなくなる
- 不正確な情報伝達
  - 言葉の正確な伝達には共通認識が必須
- 遠慮による伝達不能
  - 上下関係（権威勾配）が情報伝達に影響
- 集団浅慮（group think）
  - 全員が思い込むと、思い込みは激化する

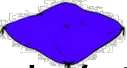

➡ ノンテクニカル・スキル向上を  
図る訓練の導入

## チーム力を発揮するためには...

- リーダーの役割が重要
  - 自らは動かない
  - 方針を決定し、全員に伝える
  - 異なる意見を積極的に出させる
- フォロワー（メンバー）の積極姿勢も、  
同様に大切



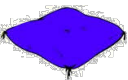

言挙げ（アサーション）

## 防災ゲーム「クロスロード」

- 阪神・淡路大震災で災害対応にあたった行政職員などの経験談をもとに開発
- ジレンマ状況下の意思決定について、「YES」「NO」で答えるゲーム
  - 5人以上（奇数）のグループをつくる
  - 災害時の状況を示すカードを読み上げて、その状況に対してどう対応するか、Yes/Noのいずれかのカードを出す
    - ⇒ 多数派は青座布団を受け取る 
    - ⇒ 一人だけ意見が違った人は金座布団！ 



## 今日の「簡易ルール」

- カードではなくグー・パーでやります。  
YES ⇒ パー  NO ⇒ グー 
- 座布団ではなく、ポイントを競います。
  - グループの全員が同じ意見⇒全員0点
  - 意見が割れた場合⇒多数派の人が1点 
  - 一人だけ異なる意見⇒その一人に4点 
- Yes・Noどちらの意見を出しても、必ず“**それらしい理由**”を考えてください。



## クロスロードで学ぶこと

- 災害対応では「**正解**」のない状況に直面することが多い⇒ あいまいな状況下で、できるだけ良い判断をすることが必要

その時、その場で、みんなで  
「正解」を作り出す

- 良い判断のためには...
  - 必要な情報をできるだけ集める
  - 多角的な視点を持つため、積極的に異論を求める

重要

良好・円滑なコミュニケーション

