JMA マネジメントスクール

— 認識ギャップ・コミュニケーションギャップが生む危険予防 —

ノンテクニカルスキル実践セミナー

～ より安全な業務遂行のために ～

ノンテクニカルスキルとは、テクニカルスキルを補い、業務遂行をより安全に、より効率的に進めるための個人の技能です。学習・訓練により向上させることができます。

開催日時
2025年 6月27日(金) 東京会場
2025年11月 7日(金) 東京会場
各回とも 10:00～17:00

会場
日本能率協会 研修室（東京・港区・芝公園）

対象
- ヒューマンエラーを削減したい方
- 安全意識の高い部下・チームを育てたい方
- チームのコミュニケーションを改善したい方
- ノンテクニカルスキル向上の具体策を知りたい方

講師
高橋 澄子 氏
㈱MOMO 代表取締役
公認心理師・経営コンサルタント
米国CTI認定プロコーチ / 産業カウンセラー

参加料(税込)
法人会員：55,000円/1名
会 員 外：66,000円/1名

※参加料にはテキスト(資料)費が含まれています。
※昼食の提供はございません。(各自でご用意ください。)
※法人会員ご入会の有無につきましては以下URLにてご確認ください。
https://www.jma.or.jp/membership/
※お申し込みページ内参加申込規定を確認・同意のうえお申し込みください。

本セミナーのねらい

航空業界や医療業界では、たび重なる重大事故発生の教訓から、テクニカルスキル（業務に直結する専門知識・専門技術）だけでは安全を守れないこと、事故予防には安全に関わる全員のノンテクニカルスキル向上が欠かせないことを学び、ノンテクニカルスキルの研究・教育が重視されています。

安全な業務遂行を使命とする製造業の現場でも、ノンテクニカルスキルの重要性は知られるようになってきましたが、「具体的な施策や教育方法がわからない」悩みをよくうかがいます。

本セミナーでは、多岐にわたるノンテクニカルスキルを理解し、「何に注意すれば良いのか」「何を変えていけば良いのか」具体的な方法・ポイントについて、講師の実演や受講生同士の実習を通じて体験的に習得します。

認識ギャップ発生の原因

- ●脳（ワーキングメモリー）の容量オーバー
- ●認知性バイアスの存在（見方・考え方の偏り）
- ●知識・経験の不足
- ●心身の不調 etc.

コミュニケーションギャップ発生の原因

- ●下手な話し方・聴き方
- ●強すぎるリーダーの権威
- ●人間関係の希薄さ・まずさ
- ●心理的安全性の低さ
- ●心身の不調 etc.

参加者の声

- 誰もがエラーを起こす可能性があることが分かったので、現場の全員にノンテクニカルスキル教育が必要だと感じた。
- 脳の癖や限界からエラーが起こることを忘れずに、脳が間違いを起こしにくい作業手順や作業環境を整えていきたい。
- 部下に積極的に問いかけることで、自問自答し客観的に見る眼を育てたいと思う。
- コミュニケーションを改善するために、具体的に何に注意すれば良いか分かったので、さっそく部下に実践したい。
- チームの「心理的な安全」の大切さを知ったので、1人1人が「安心・安全」を感じられるようなチーム運営を心がけたい。
- 正直睡眠がそれほど重要だとは思っていなかった。交代勤務制なので、作業員に睡眠の指導をしたい。

■ プログラム

10:00～17:00　[昼食] 12:30～13:30

1 誰もがエラーを起こす恐れがある
- 人間の脳と身体の限界がヒューマンエラーを生む
- 人間の脳や心理、身体の制約から生まれるギャップ
- 認知のギャップ、コミュニケーションのギャップとは

2 間違った状況把握・意思決定を防ぐ
■状況把握・理解の間違いが招いた大事故とインシデント

① 状況把握
- 状況はこうして間違えて理解される
- 自分を客観的に見つめるもう一人の自分を育てる　演 習

② 意思決定
- 経験・条件によって意思決定の方法は異なる
- 正しく意思決定するための支援策を用意する　演 習

3 チームの力で安全を守る
■まずいコミュニケーション、リーダーシップが招いた大事故

③ コミュニケーション
- コミュニケーションエラーを防ぐ
- 「安全を守る」話し方・聴き方のポイント　傾聴実習

④ チームワーク
- 仕事の「安全」を担保するチームの「心理的な安全」
- 「心理的な安全」をつくるリーダーのコミュニケーション

⑤ リーダーシップ
- 通常の業務遂行時のリーダーのスキル
- 緊急事態のリーダーのスキル　演 習

4 安全を脅かす心身の不調を防ぐ
⑥ ストレスマネジメント
- ストレスが引き起こす身体・精神・行動の異常
- 自分でストレスをケアする方法　瞑想実習

⑦ 疲労への対応
- 睡眠の効果と睡眠チェック
- 交代勤務者に対する指導　睡眠チェック

5 振り返り

※プログラム内容は変更される場合があります。あらかじめご了承ください。

JMA 経営革新を推進する 一般社団法人日本能率協会

申込・セミナー詳細は JMA152490 検 索