事故・出来事から学ぶ / この安全対策

第5回 イージス艦のストレス研究から わかったコミュニケーション法

加藤貴之

株式会社メンティグループ代表 法人向けストレスチェック、メンタルヘルス対策コンサルティング、 及びマニュアル作成支援事業等

http://www.stresscare.com/

(2) 0 d 6 艦長、波が高くなって きています! -00

組員たちのストレス」が原因の一つと判断さ まう事故がありました。事故調査の結果、「乗

ストレス下で事故を起こさないために

ジス艦がイランの民間航空機を戦闘機と誤認 して撃墜し、民間人二九○名を死亡させてし してきました。 く取り上げられました。実は、イージス艦は 「ストレス研究」の面でも大きな役割を果た きっかけは、一九八八年の事故です。米イー 今年は、ニュースなどで、イージス艦がよ

優れたチームのコミュニケーション法は?

をご紹介します。

力が四○~五○%向上したとされています。 に生かされ、イージス艦の指揮官たちの判断 結果は、システムのバージョンアップや訓練

こうした研究の中から、わかりやすいもの

常時)と、ストレスの高いシナリオ(業務多 リーダーとなり、イージスシステムのシミュ が五人ずつのチームになりました。一人が レータを使って、対空防衛の実験が行われま した。実験には、ストレスの低いシナリオ(通 ある研究では、六○人のベテラン海軍士官 緊急時)が使われました。

務に集中することを優先していました。 合っていることに関しては、余計なコミュニ たのです。 ときには、コミュニケーションを増やしてい ションを減らし、ストレスが高いシナリオの スが低いシナリオのときには、コミュニケー ケーションを減らして、それぞれが自分の任 ンを変えていることがわかりました。ストレ たチームは、状況に応じてコミュニケーショ ストレスが低い場面では、お互いにわかり 実験の結果、高いパフォーマンスを発揮

Terra 2017.11 • 10 •

ストレスの研究を命じました。

のような事故を起こさせないために、

海軍に

深刻に受け止めた米連邦議会は、二度とこ

が、延長されて一〇年間に及びました。研

当初は七年の予定で研究が始まりまし

やしていたのは、 コミュニケーションを増やしていました。増 ニケーション」と呼ばれています。 ニケーションでした。「アップワード・コミュ 方、 ストレスの高い場面では、意識的に 主に、下から上へのコミュ

をあまり聞かなくなります。リーダーの立場 にある人も同じで、ストレスを感じていると 人の話を遮ったり、 緊急時には状況が常に変化していますの 一般的に私たちは、ストレスがあるときに 自分の世界に閉じこもりがちで、人の話 独断的になることがあります。 話を聞かなくなったりし

リーダーは、下の人からのどんな情報にも耳 下の人が積極的にリーダーに情報を伝え、 すリーダーの判断力は低下します。 を傾けていました。 情報を上げなくなり、それによって、ますま 話を聞いてくれないリーダーには、下の人は ダーは判断を間違えやすくなります。また、 高いパフォーマンスを発揮したチームは、 下の人からの情報を聞かなければ、リー

ストレス下で事故を防ぐ コミュニケーション法

短時間の研修でチームの成果が上がった

研究されたことです。

訓練と言っても、

大げさな訓練ではありま

■ストレス下でのコミュニケーション法 ■ストレスが高くなったときの兆候 によって、チームの状態が変わるかどうかも

この研究が興味深いのは、訓練をすること

- ■ストレス場面では、意識的にコミュニケー ションを増やすことが大切
- ■増やすコミュニケーションは、下から上へ のコミュニケーション
- ■上の人が、下の人の話を聞く姿勢を見せな いと、コミュニケーションは増えない
- ■上の人が、最新の状況について、定期的に 下の人に伝えるとさらに効果的
- ■ストレスが低い場面では、 余計なコミュニケーション を減らしたほうが効率的

程度のものです。 オを見せたくらいです。合計しても、 などの情報を伝えて、良い例、悪い例のビデ 二時間

のエラー率が低下していたのです。 した。チームの連携が良くなり、チーム全体 が、明らかにパフォーマンスが上がっていま たチームでは、研修を受けたチームのほう が、この研修を受けたチームと、受けなかっ ベテランの海軍士官たちは、 訓練と言うよりも研修のようなものです

フォーマンスに差が出るとしたら、「連携」 は、それほどの差はありません。チームのパ 仕事に精通していますので、個々の能力に 部分であり、 その連携を左右するのがコ みな自分の

ミュニケーションです。

マンスを大きく向上させました。 と、すぐに実行に移して、チームのパフォー うでした。知らないからこそ、いったん知る ンの海軍士官たちでも、ほとんど知らないよ は、案外、知られていませんでした。ベテラ ケーションを取るべきかということについて ストレス下でどういうコミュニ

がることがわかりました。 パフォーマンスが向上し、事故率低下につな ミュニケーションを変えると、チーム全体 事故を防ぐためには、こうした研究結果も

米海軍の研究によって、

状況によってコ

参考にしてみてはどうでしょうか。