

—第2章—

通信指令業務と コミュニケーション

通報者のこころの声を知る

人生で、初めての経験する緊急事態において、119番通報は、多くの人にとって、不安や焦りを感じる事が多く、その通報内容は正確さを欠くことがあります。

そのため、普段簡単に出来ていたことなどが出来ず、習ったはずである心肺蘇生法が出来なくなってしまう。

通信指令員は、通報者のこころの動揺を、すばやく察知し、通報者が伝えたい内容、また通報者に実施してもらいたい行動を、指令員の声で誘導するのが仕事です。

contents

- 1 通信指令業務とは
- 2 コミュニケーションの基本
- 3 通報時における人の行動





通信指令業務とは

通信指令は、消防活動の**初動**部分を担う部署であり、
119番通報の聴取を行い、出場指令を出し、情報提供や指示・命令を行う

119番通報は地域住民からの「助けを求める声」で
あること、指令員の声は「相手に伝わる表情」で
あることを認識する必要がある。

① 迅速な対応

- ・はっきり・ゆっくりした口調

②

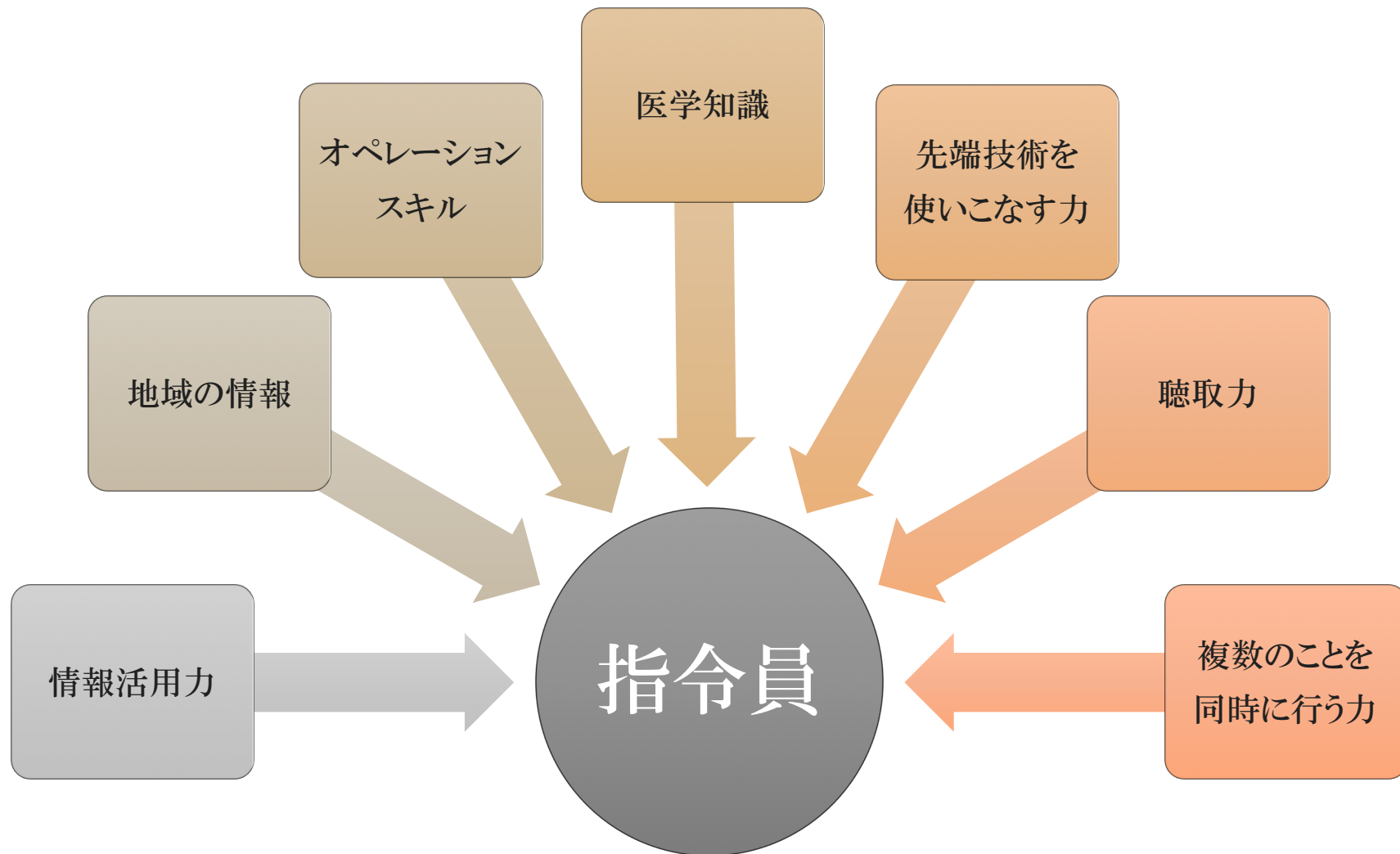
- ・相手の立場になっての対応

- ・接遇の気持ち

③

- ・誘導的な問いかけ、憶測はしない

通信指令員に必要な技術





コミュニケーション の基本

人は、相手の考えや気持ちを言葉やしぐさ、表情、姿勢など、
様々な手がかりを使って推測し、コミュニケーションをしています。



通信指令では



声だけで、
相手に自分の思っていることを伝えなければならない。

住所は？

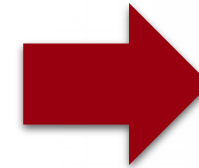
どうしましたか？

意識は？

呼吸は？

顔色は？

話はできますか？

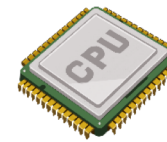


高ストレス

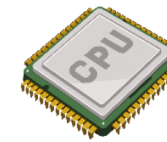
どうしよう



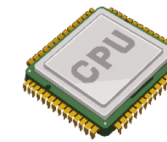
高ストレス



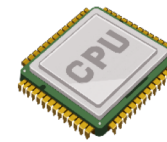
通報



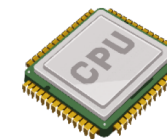
観察



応急手当



安全の確認



通報

人はおかれた状況により、**心の状態** に変化が起き、行動として表れる。



突然の緊急事態により、高ストレス

ストレスを緩和し、シンプルで
わかりやすい説明・指示



口頭指導



重要なポイント

- ・高ストレス下の通報者は、通常できることが出来ないため、単純で簡単なことを指示する。
- ・人は、自分が知っていることは、相手も当然知っているだろうと考えてしまう。
- ・人は、緊急事態に陥ると、すぐ解消したいとの欲求が強くなり、解消してもらえない場合は、攻撃性が強くなる。

- **道具的機能** (指示、依頼など目的)
 - 通報者が消防車や救急車の出動を要請.
 - 通信指令員による聴取と口頭指導
- **自己充足的機能** (安心、気持ちなど心に)
 - 通報者の不安や恐怖を低減し, 安心感を与える.



通報時における人 の行動

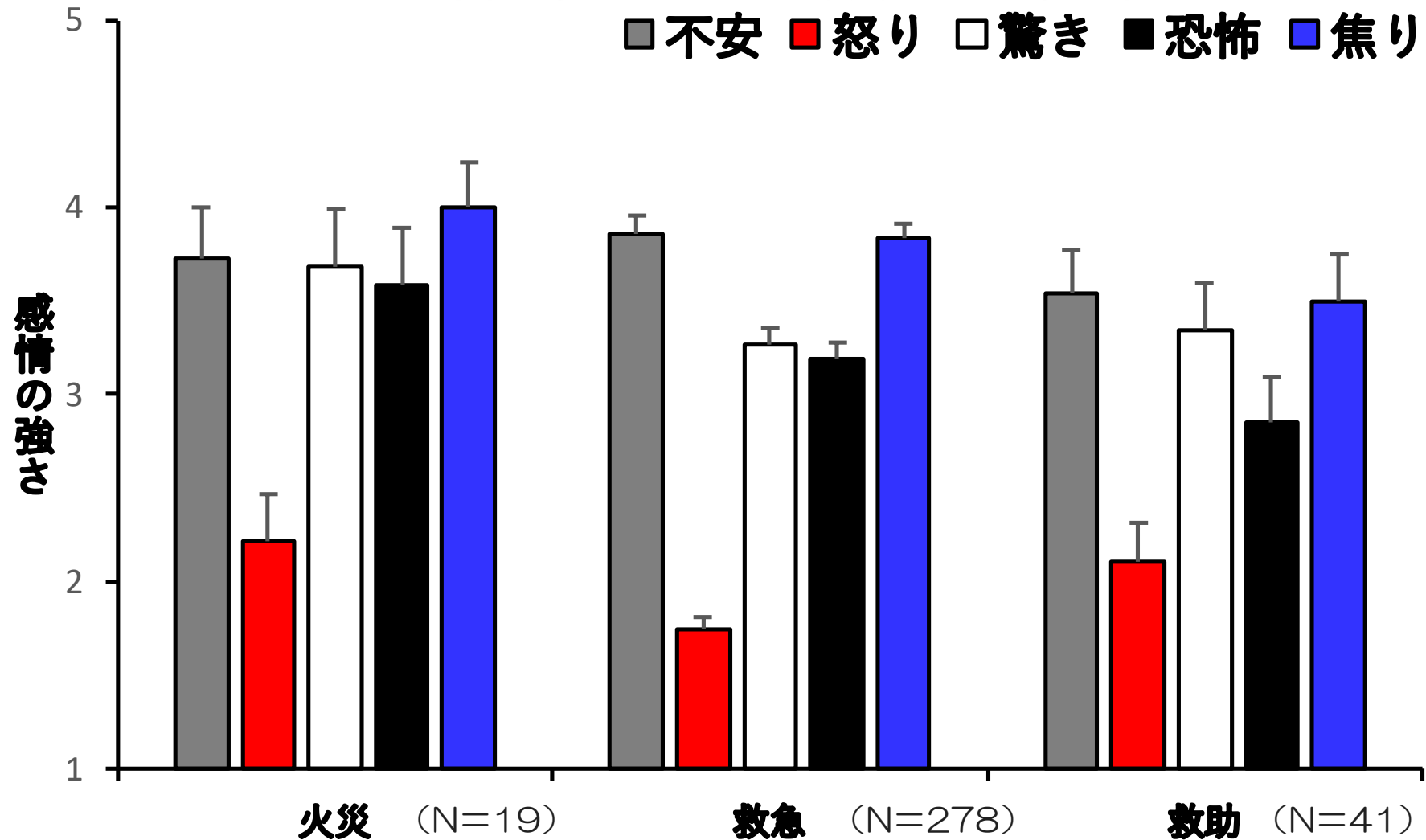
これまで経験がない **大きなストレス**



災害や**急病**などで、これまで経験したことの**ない**

大きなストレス が生じる。

通報者の感情的動揺



木村昌紀・塩谷尚正 (2016). 緊急救命通信における通報者の心理に関する探索的検討
日本グループ・ダイナミクス学会第63回大会発表論文集, p.131-132.

「とにかく来て」・「早く来て」・「来れば
わかる」



要因

ストレス源に注意が集中してします。

認知容量の低下

－理解、判断、行動のための能力が低下。

視野狭窄

－ストレス源以外に注意を向けられない状態。

「早く来い」・「とにかく来い」・「殺す気か」



要因

ストレスにより「**認知容量**」の低下、「**視野狭窄**」のため、即座に解決を求めがち。



その欲求を解消されないと、**欲求不満**状態となり、攻撃性が出てくると考えられる。

通信指令業務におけるコミュニケーションとは

相手の行動や、気持ちを察知することで、**迅速な**
情報収集や**確実な口頭指導**につながる