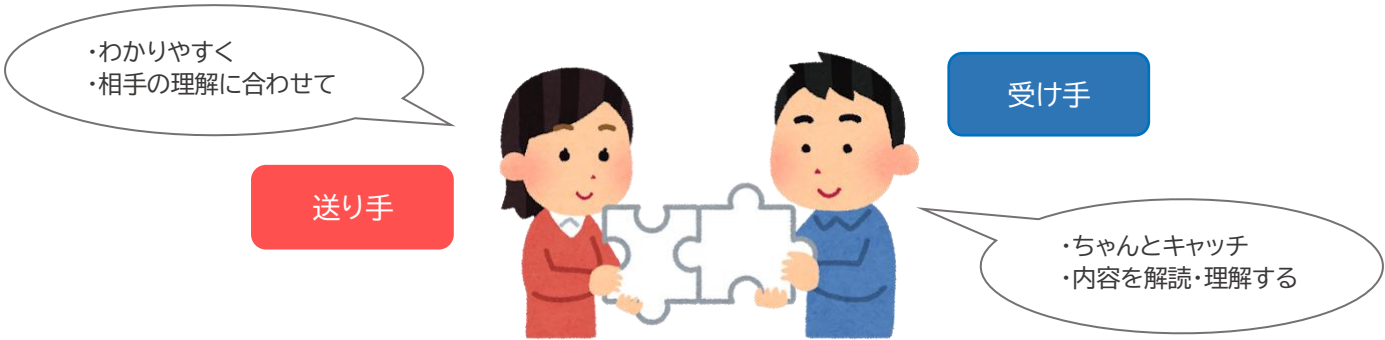


コミュニケーションエラーを防ごう

♪ コミュニケーションとは ♪

言葉や文字だけでなく、表情や身振り・声のトーンなども使って、考えや気持ちをお互いに伝え共有すること。伝える側の送り手、聞く側の受け手が存在します。



♫ コミュニケーションエラーとは ♫

情報伝達・情報共有がうまくできていないことによって生じるミスやトラブルのこと
言い忘れ・聞きそびれ・勘違い…
たかがコミュニケーションと侮っていると、大きなトラブルにつながることも。
繰り返すことで人間関係も悪化。更なるコミュニケーションエラーを引き起こす原因に！



コミュニケーションエラーが起こる原因

キーワード	内容
不足・欠如	伝える情報が足りていなかった・伝えていなかった
曖昧・抽象的	はっきり・具体的に伝えていなかった
思い込み	「伝わっているだろう」と思ってしまった
認識のずれ	「当たり前だ」と思ったので伝えなかった
心理的安全性の低下	言いにくい雰囲気であまり言えなかった
誤情報	そもそも間違えた情報を伝えてしまった



♪ 対策 ～コミュニケーションエラーを起こさないために～ ♪

正しく伝わったか確認！復唱！

- ・説明した側は、ちゃんと伝わったか確認する
- ・相手から質問されたら「わかりやすく」言い換えて説明する

だ・か・ら！
さっきも説明したよね？
なんで間違うの？

NG



OK

説明が足りていないと
いけないから、今説明した手順を
一度言ってみてくれる？

NG

あれ、いつも通り
やっというて！



明日の 10 時までに
この用紙を部長に
提出してください

OK



指示は具体的に！

- ・「こんなの常識」「当たり前」「いつもの」は通用しない
- ・少し、ちゃんと、しっかり、だいたいの尺度は人それぞれ
- ・「あれ」「それ」「あっち」「こっち」は×

5W1H を心がけて！

When（いつ：日にち、時間）
Where（どこで：場所、訪問先）
Who（誰が・誰に：主体者、ターゲット）
What（何を：行動、目的）
Why（なぜ：原因、理由）
How（どのように：手順、方法）

OK

今日中に送らなくては
いけないので、会議室で
15 時までに作れるかな？

いいから急いで
早く作って！！

NG



コミュニケーションは言葉のキャッチボールともいわれます。

キャッチボールは、ボールを正しい位置に投げちゃんとキャッチ出来て、はじめて成立するもの。

「ボールがとれない（ちゃんと聞いていない!）」ことだけを責めるのではなく、

そもそも「取りやすいボールを投げたか？（わかるように伝えたか?）」も問われるもの。

お互い、相手の状況や気持ちも大切にして、

コミュニケーションがあふれる場にしていきましょう。



【引用・参考 URL】

日本看護科学学会用語集 <https://www.jans.or.jp/glossary/communication/>

日本コミュニケーショントレーナー協会 <https://www.communication.or.jp/comprehensive/communication/what-is-communication/17774/>