

ヒューマンエラー防止

～コミュニケーションエラーの原因編～

# コミュニケーションエラーを防ぐ

## 【NGワード】

言ってはいけない言葉や表現のこと。

NGワードが相手を、パニック・思考停止にして、

自己否定の思い込みなどへと繋がります。

**存在・人格・容姿の否定と行動の制限**をするような

言葉や表現はNGワードと心得ましょう。

# コミュニケーションエラーを防ぐ

## 【NGワード】

存在の否定	「消えろ」「帰れ」「来なくていいよ」「邪魔」「お前は不要」 「まだいたの?」「いたの気づかなかった」「いないと思ってた」
人格の否定	「馬鹿じゃない」「落ちこぼれ」「阿呆だね」「不器用」 「もうこれ以上成長しない」「性格悪い」「育ちが良くない」
容姿の否定	「気持ち悪い」「腐るから触らないで」「汚いからあっち行って」
行動の制限	「～しないで」「～しちゃダメ」「動かないで」「 <b>早くして</b> 」

# コミュニケーションエラーを防ぐ

## 【言葉の不足】

必要な言葉が不足している、説明を省略すること。

言う側は伝えたつもりでも相手が理解できていないと

ヒューマンエラーが起こります。

**相手の知識や経験を踏まえて伝えること**

**相手が理解できる言葉を選んで伝えること**

**が重要です。**

# コミュニケーションエラーを防ぐ

## 【言葉の不足】

- ① 省略：詳細を省いて伝える
- ② 歪曲：自分の価値観で解釈
- ③ 一般化：人により異なる

# コミュニケーションエラーを防ぐ

## 【曖昧・不明瞭】

指し示す言葉や表現が曖昧でハッキリとしないこと。

相手の理解や判断を狂わせたり、注意不足に

つながったりしてヒューマンエラーを起こします。

**程度・対象・時間**などは、曖昧にしやすいものです。

**具体的で明確な表現**が必要です。

# コミュニケーションエラーを防ぐ

## 【曖昧・不明瞭】

程度が曖昧	「少々」「ちょっと」「だいたい」「適当に」 「うまく言っておいて」「ちゃんとやって」「ふつうは〇〇でしょ」
対象が曖昧	「あれ」「それ」「どっちでも」「いつもの」
時間が曖昧	「あとでね」「ちよい待って」「なる早で」「そのうち」「 <b>折り返し</b> 」

# コミュニケーションエラーを防ぐ

【マイナス・ネガティブ】

マイナスやネガティブな言葉や表現を使うこと。

マイナス・ネガティブな言葉を使うと、思考や行動も

マイナス・ネガティブとなります。

**自己肯定感を下げ**、自分も他人も

ヒューマンエラーに導いていくかのようです。



# コミュニケーションエラーを防ぐ

【マイナス・ネガティブ】

**自己信頼感 = 自信**

自己効力感 = 自分はあることができるという気持ち

自己肯定感 = 自分を肯定できる気持ち

自己承認 = 自分で自分を承認する

# コミュニケーションエラーを防ぐ

【誤り敬語／アルバイト語】

正しくない敬語や本来の使い方ではない言葉。

言葉は時代とともに変化するものではありませんが

真意が伝わらないなら使うべきではありません。

俗にいう**世代間ギャップ**というのは

このコミュニケーションエラーが多いと言えます。

# コミュニケーションエラーを防ぐ

## ジェネレーションギャップ（世代間の違い）

### 【質 問】

下記の事例を、あなたはどう感じますか？

- メモは、紙ではなくスマホを使う
- 職場内で近くにいるのにメールで質問する
- 上司が大きい声で指導のために注意をする

# コミュニケーションエラーを防ぐ

## 【誤り敬語の事例研究】

下記の敬語で起こり得るヒューマンエラーは、  
どのようなことが考えられますか？

これから開かれる会議の進行をするB課長と一緒に準備をしている部下のAさんが  
「課長、そのファイルも会議室にお持ちしますか？」と尋ねました。  
「あ、そうだね。」とB課長は返事をしました。

# コミュニケーションエラーを防ぐ

## 敬語の振り返り

	尊敬語	謙譲語	丁寧語
する	なさる、される	いたす、させていただく	します
言う	おっしゃる、言われる	申す、申し上げる	言います
行く	いらっしゃる、おいでになる	うかがう、参る	行きます
来る	いらっしゃる、お越しになる	参る、伺う	来ます
知る	お知りになる、ご存じだ	存じる、存じ上げる、承知する	知っています
食べる	召し上がる、おあがりになる	いただく、頂戴する	食べます
いる	いらっしゃる、おいでになる	おる	います
見る	ご覧になる	拝見する	見ます
聞く	お聞きになる	拝聴する、うかがう	聞きます
座る	お掛けになる	お座りする、座らせていただく	座ります
会う	お会いになる、会われる	お目にかかる	会います
伝える	お伝えになる	申し伝える	伝えます
わかる	おわかりになる、ご理解いただく	かしこまる、承知する	わかりました
読む	お読みになる	拝読する	読みます
与える	くださる、お与えになる	差し上げる	あげます
受け取る	お受け取りになる	賜る、頂戴する、拝受する	受けとります
利用する	ご利用になる	利用させていただく	利用します
思う	お思いになる、おぼし召す	存じる、拝察する	思います
買う	お買いになる、お求めになる	買わせていただく	買います
考える	お考えになる、ご高察なさる	拝察する、検討いたします	考えます
待つ	お待ちになる、お待ちくださる	お待ちする	待ちます
帰る	お帰りになる、帰られる	おいとまする	帰ります

# コミュニケーションエラーを防ぐ

注意が必要な敬語の使い方



自分



上司



担当者

自分の上司の行動を  
社外の担当者にお伝えする



自分



上司



担当者

社外の担当者の行動を  
自分の上司に報告する



自分



担当者



上司

誰の行動が敬語対象ですか？

# コミュニケーションエラーを防ぐ

## アルバイト語の確認

- ① ～のほう
- ② ～の方（かた）
- ③ ～になります
- ④ よろしかったでしょうか
- ⑤ ～という形になっております
- ⑥ 私的には／自分的には
- ⑦ 1万円からお預かりします

# コミュニケーションエラーを防ぐ

これまでにもお話ししたように、

我々には無意識の思い込み・偏見があります

**アンコンシャス・バイアス**

**知識や経験からくる自分なりの解釈**



# コミュニケーションエラーを防ぐ

人は誰も、物事を客観的に見ているわけではなく  
自分視点からの自分の枠組みで見ている

**枠組み = パラダイム**

人生の経験や得てきた知識、環境や影響などにより  
自分なりのパラダイムが形成されていく

# コミュニケーションエラーを防ぐ

## 伝え方のポイント① 具体性

具体的ではない伝え方はコミュニケーションエラーを増やしてしまいやすい。

例えば、「ちゃんとやってね」「うまいことよろしく」

何をどうしたら「ちゃんと」やったことになるのか

どのようなことを「うまいこと」とするのか

自分の思いやイメージを具体的に伝えることが

コミュニケーションエラーを防ぐポイントです。

# コミュニケーションエラーを防ぐ

具体性の欠如例：「大阪城の火事」

太閤秀吉が家老に

「今夜は風が強い。火事に気をつけろ」と言った。

家老は、町奉行を集めて、

「今夜は風が強い。火事に気をつけろ」と伝えた。

町奉行も足輕達を集めて、

「今夜は風が強い。火事に気をつけろ」と伝えた。

ところが、結局その夜、火事が起こってしまった。

# コミュニケーションエラーを防ぐ

## 伝え方のポイント② 正確性

ここで言う正確性は「事実」か「自分の意見」か。自らのパラダイムやアンコンシャスバイアスによって、自分の考えや意見をあたかも事実であるかのように伝えてしまうとコミュニケーションエラーにつながります。自分の意見を言っ**て**はいけない、ということではなく自分の意見はあとで述べるようにします。

# コミュニケーションエラーを防ぐ

正確性の欠如：「上司と部下のやり取り」

「課長、新規店の担当者が、別の会社案内の資料が欲しいそうです。」

「え？いつもの会社案内じゃダメな理由は何だったの？」

「この会社案内、サービス案内が不十分だと思うんですよね。」

「ん？その担当者さんが、サービス案内が不十分だと言っていたの？」

「あ、いえ、多分です。サービス案内に関する質問が多かったのです。」

# コミュニケーションエラーを防ぐ

伝え方のポイント③ 分かりやすさ

分かりやすさのポイントは「言葉選び」と「整理整頓」です。

言葉選びは、誰でも理解できる言葉を使うことです。

専門用語や略語などには注意が必要です。

整理整頓は、短く簡潔に伝えるために必要不可欠。

なんでもかんでも話してしまうと、何が大事なのか、

要点は何かが分かりにくくなるからです。

# コミュニケーションエラーを防ぐ

分かりやすさの欠如：コンサルタントのアドバイス

「今後の経営についてご意見を聞かせてください。」

「**ダイバーシティ**を重視した経営ですね。

それから、社員の適性に応じた**ワークシェアリング**の徹底、モチベーション管理にも**コミット**することです。

また、**マーケット**の動きに素早く対応するよう、それぞれの**ディヴィジョン**の**モニタリング**を強化する、そのへんの**スキーム**が必要かと。」

# コミュニケーションエラーを防ぐ

## 伝達力の強化：PREP法

4つの要素で構成される文章の組み立ての型のこと

**P**oint 「結論は、・・・です。」

**R**eason 「その理由は、・・・だからです。」

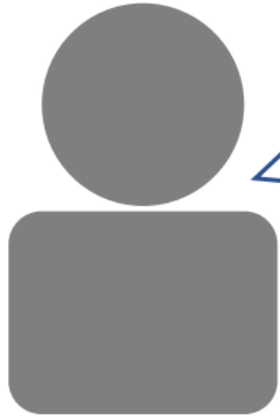
**E**xample 「具体的には、・・・ということです。」

**P**oint 「つまり、・・・です。」



# コミュニケーションエラーを防ぐ

下記の内容をPREP法で報告してください



マネージャー、急ですが社長の出張が決まって戻られるのが来週になります。  
そのため今週の定例会議を、マネージャーに進行していただく予定でしたが、今週は特に大きな問題も議題もないので、定例会議をしないことになりました。

**今週の定例会議は中止です。**

**理由としては、急遽、社長の出張が決まり戻りが来週になるからです。**

**マネージャーに進行していただく予定でしたが、今週は特に大きな問題も議題もありません。**

**そのため、今週の定例会議は中止になりました。**

# コミュニケーションエラーを防ぐ

## きき方のポイント① 聴き方

傾聴する意識が大切。話の内容だけ聞くのではなく  
コミュニケーションの深度を意識して聴く意識です。

- ・ 最後まで聴く（途中で話を遮らない）
- ・ 言いたいことを聴く（言えないでいることも聴く）
- ・ 集中して聴く（片手間で聞かない）
- ・ 頷きと相槌（話を聴いていることを示す）
- ・ 相手に合わせて聴く（ペーシング・ミラーリング）

# コミュニケーションエラーを防ぐ

## きき方のポイント② 訊き方

訊き方とは「質問する」こと。質問をしないことがコミュニケーションエラーの放置につながります。

自分と相手のイメージが合致しているかの確認、相手の話の中で不明な部分やハッキリしないことをすり合わせるなど、パラダイムやアンコンシャスバイアスによる自分なりの解釈で終わらせないようにします。