

“Dr. ジャン・シーのヒューマンファクター研究室”
No. 10 〈 コミュニケーションエラー 〉

タイトル：そんな指示で大丈夫？

【事例】

作業管理者は、「レベル計の点検をするので水を抜いておくように」と指示しました。このとき作業管理者は、作業員の経験や力量から、どの範囲の水を抜くのか詳しく言わなくても分かるはずだと思いました。しかし、実際には、指示を受けた二人の作業員は、それぞれ異なった範囲を水抜き対象として受け止めていました。

作業管理者の意図が作業員に正確に伝達されず、意志疎通ができていませんでした。

【ヒューマンファクターの視点から】

コミュニケーションを阻害する要因はたくさんありますが、そのひとつに認知（心理的）バイアスがあります。とくに今回の事例では、【偽の合意効果】が働いています。【偽の合意効果】とは、他人も自分と同じように考えているとみなしてしまう、人の思考パターンです。【偽の合意効果】が働くと、作業の目的、対象や方法などの必要な情報について、相手も自分と同じだけ理解力があるとみなして「ここまで言わなくても大丈夫」と考え、指示を省略してしまいがちです。

その時の環境や状況により、相手が自分と同じ前提でコミュニケーションしているとは限りません。相手と意図を共有し、作業を確実にできるよう指示することが重要です。

意図を共有するためには

1) 何をするか（行うべき行動）

何をどの程度の範囲までするのか、漏れのないように具体的に伝えます。

2) いつまでにするか（期限）

「なるべく早く」「来週の頭くらいまで」と曖昧にせず日時を明確に伝えます。

3) どうやってするか（手段、方法）

決められた方法がある場合はそれを具体的に教える。やり方は任せる場合も、放任しないよう、適時チェックしましょう。

4) 何のためにするか（目的）

「これやっておいて」だけではやる気も起きません。目的を知ること動機付けにもなり、責任感も生まれます。

5) できないときどうするか（代案）

自分で考えるだろう、と放っておくと「できなかったのでやりませんでした」という答えが返ってくることもありますので、注意が必要です。

この5つのポイントに留意して、きめ細かい指示が必要です。

明確な指示がなければ、作業が確実に行われません。具体的な指示を心がけましょう。

以上