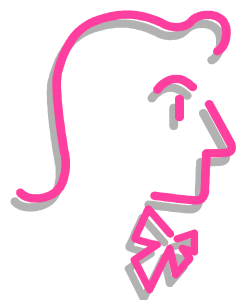


コミュニケーション研修

「曖昧な表現を、具体的な表現に直して伝える」

『正確に伝わる』伝え方

「しばらく、お待ちください」と言われたら、
どのくらい待つことをイメージしますか？



しばらくって、どれぐらい？

- 5分と思う人もいれば、もっと長い時間を思い浮かべる人もいます。このように、受け取る人によって解釈が異なる表現を“曖昧な表現”と呼びます。
- 「しばらく」という表現からイメージする時間の長さは、人それぞれです。伝える側の「しばらく」と、受け取る側の「しばらく」が、同じとは限りません。
- 「しばらくって言われたから、5分ぐらい待てばいいかと思ったのに」などと、伝えなかったことと、理解されたこととの間にズレがあると、トラブルの原因になります。

演習

1. 3～4人のグループを作ってください。
2. 演習シートをグループに1枚配布してください。
3. 演習シートにグループで取り組みます。
具体的に伝える場合の表現例を考えてみましょう。
4. 各グループの応答を全体の場で発表してみましょう。

演習シート 解答例

1 ちょっと待っててください。

→ 「5分ほど、お待ちいただけますか。」

「〇時まで、待っていただけますか。」

「〇〇が終わるまで、待っていてもらえますか。」

演習シート 解答例

2 「ときどき、確認してください。」

→ 「30分ごとに確認してください。」

「食事のたびに、確認をお願いします。」

「〇時と〇時と〇時に確認してください。」

演習シート 解答例

3 「少し、到着が遅れます。」

→ 「10分程度、遅れます。」

「〇時までには到着できると思います。」

演習シート 解答例

4 「早めに、提出してください。」

→ 「遅くても、〇月〇日までに提出してください。」
「提出期限は本日の〇時です。それまでに提出してください。」

「会議が始まる前に、提出をお願いします。」

演習シート 解答例

5 「けっこう費用がかかりそうです。」

→ 「費用は〇円です。」

「予算を〇円程度オーバーしそうです。」

「費用は安くても〇円、高ければ〇円になりそうです。」

- 「しばらくお待ちください」「多めに準備してください」などのあいまいな表現をよく使っていませんか。あいまいな表現が口癖になっていると、正しく情報を伝えることができません。
- あいまいな表現は、具体的な表現に換えて伝えましょう。誰が聞いても共通に理解できるように、『正確に伝わる』伝え方を意識しましょう。

教材作成

昭和大学保健医療学部

大谷佳子

お疲れ様でした。