

## コミュニケーションエラーを防ぐ

2011/11/25

北九州市立大学文学部 松尾太加志

### 1. コミュニケーションとは

「コミュニケーション」とは、もともと「共有」という意味。伝えたい内容を共有することがコミュニケーションである。その共有は、自分が経験したこと(体験, 考えたこと, 思ったこと, 感じたこと)を相手にも同じように経験してほしいため行う。つまり、経験の共有がコミュニケーションの目的であるが、全く同じことを経験するわけではなく、コミュニケーションは疑似経験である。

### 2. コミュニケーションの特性

コミュニケーションにおいては、伝達情報だけで伝達意図をひとつに定めることができない(不良設定問題)。そのため、伝達情報以外の文脈, 状況, 知識, 情報などに頼り、コミュニケーションの受け手は、「こうではないか」と頭の中に枠組み作り、その枠組み(メンタルモデル)が正しいかどうか検証していくことによって、送り手の伝達意図を知ろうとする。作られたメンタルモデルによって、理解される内容も異なる。



図1 コミュニケーションの特性

メンタルモデルを構築する際に、与えられた情報をすべて処理するのではなく、一部の情報だけを利用し、論理的ではなく、経験的な勘を基にした判断を行う(ヒューリスティックな判断)。情報の処理も、先に結論を決め、その結論に合うような処理(トップダウン処理)をすすめることによって効率的な情報処理を行っている(図1)。

ヒューリスティックな判断やトップダウン処理はエラーを誘発する要因であるが、一方で不完全な情報伝達であっても、効率的にコミュニケーションできるので役立つ。進化の歴史を考えると、論理的に正確な判断をするよりも、このような効率的な情報処理を行うことによって人間は適応してきた。

人間のコミュニケーションがうまくいかないのは、送り手も受け手も、自分と同じ知識や情報を相手が共有していると無意識に思い込んでしまうからである。

### 3. コミュニケーションエラーをなくすには

誤伝達や誤解釈という形でコミュニケーションエラーは発生する。情報を伝達する場面で、誤伝達や誤解釈がなされないようしくみを作ることが大切である。伝達の様式を定め、情報伝達のやり方に制約をもたせたり、情報に冗長性を持たせたりしてあいまい性を排除する。そうすることによってヒューリスティック

表1 エラーをなくすための対策

対策	具体的方策	効果
伝達の様式を定める	書式を定めた文書での伝達を行なう。機械化・電子化を実現する。口頭ではS-BARなどを活用。	情報不足や不統一な形式による誤伝達や情報の省略を排除できる。
冗長性をもたせる	伝達すべき情報以外の付加的な情報も同時に伝達できるようしくみにする。	誤情報のチェックが可能。伝達意図の多義的な解釈をなくす(不良設定問題の解決)ができる。
情報を共有させる	必要な情報にすぐにアクセスできるようにし、情報共有のしくみを作る。	適切なメンタルモデルが構築できる
状況を共有させる	状況や文脈に敏感になるにはスキルが必要	適切なメンタルモデルが構築できる
知識を共有させる	情報伝達場面では困難	適切なメンタルモデルが構築できる

な判断やトップダウン的な処理による誤解釈を防ぐ。緊急時や口頭による伝達の場合、様式が定めにくいいため、話すべき枠組み(たとえば、SBAR;図2)を意識するように努める必要がある。

また、伝達情報以外の状況・文脈、知識・情報を送り手と受け手で共有できるようにする必要がある。知識は情報伝達場面ですぐに共有できるものではないし、状況・文脈の理解もスキルが必要となる。情報に関しては必要な情報にすぐにアクセスできるようなしくみを作ったり、日頃から情報が共有できるようなしくみを作ることが大切である。

Situation	状況(患者の状態)
Background	背景(臨床的経過)
Assessment	評価・判断(何が問題か)
Recommendation	提言(どうしたいのか)

図2 SBARを意識してコミュニケーションを

#### 4. メンタルモデルをいかに支援するか

適切なコミュニケーションを行うためには、適切なメンタルモデルの構築を支援させることが必要である。そのためには、以下のような点がポイントとなる。

- ・概要を書く。タイトルでも可。
- ・階層化を行う。箇条書きでも可。
- ・「行なって欲しいこと」「行ないたいこと」を見出しとして書く
- ・記述ではなくコミュニケーションという意識を。

練習問題 以下の文書をわかりやすく書き直してみましょう

#### 予算について

今年度の予算が 100 万円ほど余っています。この予算を今年度中に消化しないとはいけません。そこで、お忙しくて申し訳ないのですが、何か購入したいものがあれば、ぜひ提出をしていただきたいと思います。ただし、予算額が 10 万円未満でない支社決済できませんので、消費税込みで 10 万円未満の物をお願いします。年度末のお忙しい時期で申し訳ありませんが、2月19日の水曜日までに庶務課の松尾まで提出してください。

庶務課 松尾

#### 参考文献・図書(50音順)

大山正・丸山康則(編) 2004 ヒューマンエラーの科学 麗澤大学出版会

海保博之・松尾太加志 2003 キャリアアップのための発想支援の心理学 培風館

西林克彦 1997 「わかる」のしくみ 新曜社

芳賀繁 2009 絵で見る失敗のしくみ 日本能率協会マネジメントセンター

松尾太加志 1999 コミュニケーションの心理学 - 認知心理学・社会心理学・認知工学からのアプローチ - ナカニシヤ出版

松尾太加志 2003 コミュニケーションエラーを防ぐ 看護管理, Vol.13, No.10, 798-803.

松尾太加志 2011 医療安全管理に必要なコミュニケーション 安全医学, Vol.7, No.1, 4-14.

山本博樹・海保博之 2001 人を動かす文書作り 福村出版