

## 第11話「なるべく早くって難しい」

課題	話し手と聞き手で想定している時間が違っていた
ストラテジー	具体的な時間を確認する
効果	・あいまいな仕事の期限をはっきりと知ることができる ・仕事のトラブルを防ぐことができる

### <課題>

#### 話し手と聞き手で想定している時間が違っていた



スアンは、太田にエレベーターの前の電球を「なるべく早く」交換するように頼まれました。太田はすぐに交換してほしいというつもりでしたが、指示があいまいだったせいで、スアンは「今は忙しいから、あとでできる時にしよう」と思いました。このように、太田とスアンでは想定している時間が違っていました。このままではトラブルが起きてしまうかもしれません。

### <ストラテジー使用場面>



スアン： あの、なるべく早くって何時まででしょうか。

太 田： そうね。

今日はアーリーチェックインのお客様が結構いるから、1時までにはお願いできる？

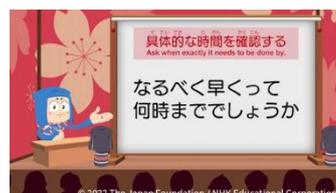
スアン： 1時？

太 田： 無理？無理だったらほかの人に頼むけど。

スアン： 大丈夫です。1時ですね。やっておきます。

### <スアンが使ったストラテジー>

#### 具体的な時間を確認する



スアンは「なるべく早く」が具体的に何時までなのか太田に質問しました。すると、スアンが思っていたよりも早く、1時までに仕事を終わらせたほうがいいということがわかりました。

### <どんなストラテジー？>

このストラテジーは、相手が話したことについて詳しい説明をしてもらうためのストラテジーです。「なるべく早く」だけでは、何時までに作業を終わらせる必要があるのか、よくわかりません。そのようなあいまいな指示を受けたとき、今回のストラテジーを使うと時間をはっきりと知ることができます。

「なるべく早く」と言っても、どのぐらい急ぐのかという捉え方は人によって違うことも少なくありません。もし指示を出した人と指示を受けた人で違う時間を考えていた場合、指示を受けた人が仕事を終わらせるのが遅くなってしまって、トラブルになるかもしれません。そのため、あいまいな時間を確認することは、とても大切なことです。

### <どうやって使う？>

このストラテジーは、「なるべく早く」のように時間がはっきりしていない指示を受けたときに使うと効果的です。「いつまでにすればいいかよくわからない」と感じたら、すぐに確認することが大切です。

「なるべく早く」のほかにも、仕事をしていると、あいまいな表現が多いことに気づきます。

- (1) 「時間があるときに、この仕事やっといてくれない？」  
→ いつまでに？
- (2) 「明日までに、この仕事終わらせてください。」  
→ 明日の朝出勤するまで？明日の終業時間まで？
- (3) 「資料は多めにコピーしておいてください。」  
→ 「多め」って何枚？

(1)や(2)は「なるべく早く」と同じように、いつまでに仕事を終わらせる必要があるのかよくわかりません。(2)は「明日までに」と期限を一応伝えてはいますが、「明日の朝出勤するまで」なのか、「明日の終業時間まで」なのか、あいまいです。(3)は何枚コピーすればいいのか、具体的な数がよくわかりません。このように、時間や数についてはっきりわからないことがあったら、指示の内容を正しく理解するために、ちゃんと確認をすることが大切です。

### <もう一步> あいまい？はつきり？

太田さんが出した「なるべく早く」という指示は、具体的な時間がわからない、あいまいな言い方でした。ドラマの中で、やんすは「太田さんは気をつけて『なるべく早く』と言ってくれたんじゃないんですかね。」とっていました。このように、あいまいな言い方は、相手のことを思った、やさしい言い方だという捉え方もあります。

しかし、あいまいな言い方では、今回のスアンのように、聞いている人が誤解している可能性もあり、捉え方が人によって異なることがあるのです。特に現代では、さまざまな文化的な背景を持つ

## 【ストラテジーの解説】#11

人たちが往来するようになり、人によって捉え方が違うということが増えていくと考えられます。そのため、指示するほうはできるだけ具体的に伝える、指示を聞くほうははっきりと確認するという努力が必要になってくるかもしれません。

#18「例を引き出す」も、今回のストラテジーと同じようにあいまいな理解を確認するためのストラテジーなので、ぜひ参考にしてください。