

## 指導の言い方、表現を変えてみよう

相手の意欲を奪い、ダメージを与える

相手の意欲を引き出し、行動を促す 例

(教えたことができていない) さっきも言ったよね? ちゃんと話を聞いていたのか	手順はどうだった? 落ち着いて思い出してみよう 何か分からないところある? どう理解したか復習してみよう
(お客様の欲していることに) なんで気がつかないの?	お客様は何を欲しているだろう? お客様にもっとしてさしあげたいことは何?
(仕事が遅い) いつまでやっているの!	〇時までには終わらせよう 次からは〇分でできるようにしよう 迅速に対応しよう、サクッと終わらせよう
(良い結果が出せなかったことに対して) それはあなたの責任でしょ?	責任をもって取り組もう 何が問題だったか一緒に考えよう この結果を次へ活かそう、何が改善できる?
(やるべきことをやらない) なぜしない?	いつまでに何をどうするか確認しよう あなたならできると私は思うよ 何か問題ある? 困っていることある?
なんでそれくらい覚えられないの? これくらいはできて当たり前じゃないか	あいまいな点や分からない点がある? どこまで覚えたか振り返ってみよう、 どこまで分かっている? 分からないのはどこ? ここまでできるようにしよう
(人のせい、何かのせいにして) 言い訳ばかりしているんじゃない	自分ごととして考えよう 何が問題/障害だったのか整理してみよう
そんなことも知らないのか、常識だろ	そういう時は、どうするのがいいだろう? 考えてみよう、調べてみよう、 そういう時はこうするといいいんだよ(教える)
あの人はできているのに	あの人がお手本にしてごらん、 もう一度説明します、分かり難いところはない? <b>* 他人と比較するのではなく、本人のこれまでと比べて成長を認める。</b>