

## ■ ワーク2:振り返り、傾聴、質問、勇気づけ、叱る 等のトレーニング

ケース) メンバーが、ひどく取り乱して相談にきました。「すみません、先程いつもの訪問先にお伺いしてきたのですが、先方をひどく怒らせてしまいまして。とりあえずひたすらお詫びをして戻ってきたのですが、この後どうしたらいいか教えてください。」

メンバーに対して、あなたはどんな話をしますか？

### <フロー>

1人が指導役、1人がメンバー役です。

状況を確認し、メンバーが自ら考えて今後は行動に移せるように話をしましょう。

確認ポイント: 詳細・理由の確認 / このお客様に対して、どうするか  
今後同様のことが起きないようにするために何をするか

① 詳細設定(5分)

② ロールプレイング実施(10分)

③ 振り返り(5分)

1. メンバー役から、指導役に対して、理解できたか、今後自発的に対応できそうか共有
2. 指導役から実施してみての感想

④ 交代して実施