

### 3 ひとから指示を受ける

仕事は、指示されたことを確実にやりとげ、報告をして完結します。何をどのように言われたかわからないままにしておくと、仕事はできません。

上司や同僚から仕事の指示を受けるときは、しっかり話を聞き、必要に応じてメモを取ります。わからないことがあるときは、その場で聞きましょう。



#### 正しい指示の聞き方

① 相手の顔（目や口元）を見て聞く

② メモを取る

- 指示は1つだけとは限らないので、メモを取り忘れないようにする。

③ 最後まで聞く

- 説明が終わるまでは集中して聞く。

④ 助けてもらったときは、「ありがとうございました」とお礼を言う。

- わからないことがあったら、説明が終わった後に質問する。その場で聞くことが大切。

⑤ 確認（復唱）する

- 最後に、「〇〇をすればよろしいですね」と指示を受けたことを、自分で言葉にして相手に確認する。

⑥ メモや復唱のポイント

- 「いつまでに」、「何を」、「どうするのか」、「だれに」、「いくつ」、「どこへ」などをメモしたり復唱したりする。



#### × これはマナー違反です

- ◆ よそ見しながら聞いている
- ◆ わからないことがあっても、質問しない。
- ◆ 指示されたやり方よりも、自分の考えたやり方の方がよいと勝手に判断し、指示された以外のことをする。



#### ? こんなとき、相手はどう感じてしまうでしょう



- ◆ 指示されたことと違うことをしている。説明を聞いていなかったのかな？ 言われてもすぐに忘れてしまうのかな？ それとも、言われた仕事をするのがいやなのかな？
- ◆ 指示されたことがきちんとできないなんて、もう信頼できない。仕事も頼めない。

#### ✓ チェックポイント

- 説明の最後に、指示された内容を復唱し、正しいかどうかを確認してもらう。
- メモを取り、メモを見ながら作業の内容を確認する。
- 自分ではわかったつもりでも、間違っていることもある。指示の内容を最後に確認しておくことが大切。