

# 承認力 チェックシート (実施日 )

氏名： \_\_\_\_\_ 実践している： (2点) 少しは実践している： (1点) 実践していない： (0点)

	初級	問いかけ	具体的な言葉かけ	患者さん	スタッフ
存在承認	挨拶する	あなたはいつも気持ちを込めて「あいさつ」していますか？	・おはようございます・こんにちは・お疲れ様です・お先に失礼します・はじめまして・よろしく願います・お帰らない・さようなら		
	名前を呼ぶ	あなたは人と接する時、同じ目線に立って相手の名前を呼んでいますか？	・〇〇さん、おはようございます・〇〇さん、ありがとうございます・〇〇さん、これお願い！・〇〇さん、お疲れ様		
	声をかける	あなたはちょっとしたときに相手に声をかけていますか？	・お久しぶりです・元気ですか・うまくいっているみたいだね・がんばってますね・ありがとう・ごめんね・楽しみにしています・気を付けてね		
	見た目を伝える	あなたは相手の見た目をそのまま素直に伝えていますか？	・今日のネクタイは青いですね・髪を切ったんですね・ダブルのスーツですね・靴がピカピカですね・花柄のシャツですね・いつもにこやかですね・だいぶ日に焼けたね		
	興味・関心を伝える	あなたは相手に対して感じた興味や関心をそのまま素直に伝えていますか？	・とても楽しそうですね・エネルギーがすごいですね・笑顔が素敵ですね・輝いていますね・楽に乗ってますね・順風満帆ですね		
	気づかう	あなたは相手を気づかっていますか？	・何か困ったことでもあるの？・どうしたの？・大丈夫ですか？・うまくいきますか？・手伝いましょうか？・大変そうですね・なにか辛そうですね・気分転換でもしませんか？		
	お祝いする	あなたは相手にお祝いの気持ちを伝えていますか？	・お誕生日おめでとうございます・試験合格おめでとうございます・元気になって本当によかったです・あなたの前途を祝福します・私も嬉しいです		
	相手の存在に感謝する	あなたは相手 (特に身近な人) がそばにいてくれることに感謝の気持ちを伝えていますか？	・私が今ここにいられるのはあなたのおかげです・いつも一緒にいてくれてありがとうございます・あなたがいてくれるから会社が成り立っています・私には人生のパートナーとしてあなたが必要です		
行動承認	行動を事実として伝える	あなたは相手の行動を事実そのままに伝えていますか？	・あなたはお客さんの話に10回うなずきながら真剣に聞いていました・あなたは聴衆に訴えたいポイントでは、大きく身振り手振りを加えて話していました・あなたは仕事が終わった後に1回、報告する前に1回必ず誤字脱字がないか確認していますね		
	行動をほめる	あなたは小さなことでも相手の行動をほめていますか？	・あなたは誰に対しても公平に接しますね・あなたはお客さんが帰る時姿が見えなくなるまで見送っているんですね・お客さんを大切にしているんだね・あなたはパソコンへの入力が多いですね！・大事なことはいつも紙に書いて目の前に貼っているんですね・私も見習います		
	率先行動を伝える	あなたは相手が率先して行動してくれたことを素直に伝えていますか？	・あなたが部屋を掃除してくれたんですね・あなたがパソコンの修理をしてくれたんですね・今日は得意先を10件も回ってくれたんですね・その日のうちに顧客クレームを処理してくれたんですね・会議で決まったことをその日から実践してくれたんですね		
	心強さを伝える	あなたは相手の行動に対して心強く感じたことを素直に伝えていますか？	・あなたが読めず何回もチャレンジしているのを見て私は前に進んで行けそうです・あなたが本番前に何回も練習をしている姿を見て、私も自分の壁を乗り越えられると思ってきました・あなたが伴走してくれるので、私たちは最後まで完走できると思います		
	やる気が湧いたことを伝える	あなたは相手の行動に刺激を受けて、やる気が湧いたことを素直に伝えていますか？	・あなたが何度も納得いくまで企画を練り直している姿を見て、私も頑張ろうと思いました・あなたが親身になって教えてくれたので、もっと極めようと思いました・あなたが会社をよくしようと毎日トイレ掃除をしている姿を見て、私たちも一緒に協力したいと思いました。		
	ワクワク感を伝える	あなたは相手の行動に対してワクワク感を伝えていますか？	・あなたが福祉施設で作品を披露しているのを見てると、とても嬉しくなるんです・あなたの開発した商品は社会を明るくするんじゃないかと思い、すごくワクワクしています。あなたがしている環境保全活動を私もやりたいです。		
	相手の行動に感謝する	あなたは小さなことでも相手の行動に感謝していますか？	・忙しい時にはいつも仕事を手伝ってくれて本当にありがとう・いつもお客さんにお茶を出してくれてありがとうございます・電話のメモを残してくれてありがとうございます・あなたがいつも掃除してくれるので、気持ちよく働けます・未経験の困難な仕事を快く引き受けてくれてありがとう		
	安心を伝える	あなたは相手の行動がもたらしてくれた安心を素直に伝えていますか？	・あなたが仕事をミスなく継続してくれるので、私は本当に安心してます・あなたが私の立場に立って丁寧に説明してくれたので、とても安心しました・あなたは責任感を持って期日までに仕事を仕上げてくれるので安心して仕事を任せられます・あなたはお客様の話をよく聞いてくれるので私は安心です。		
結果承認	結果を事実として伝える	あなたは相手と向き合って、結果を事実として伝えていますか？	・お客様のあなたに対する評価はABCのAでした・プレゼンの結果、最高の評価を得て受注しました・目標を50%超える結果でした・セミナーアンケートの結果、理解できたという割合は30%でした		
	結果をほめる	あなたは相手が行動した結果が優れていたとき、それをほめていますか？	・さすがです。やはりあなたの右に出る者はいませんね・あなたならやってくれると思っていました。よくここまで改善されましたね・飛び抜けていますね、素晴らしいです・大成功ですね！感動しました		
	かつて相手してくれたことに感謝する	あなたは過去に相手がしてくれたことへの感謝を伝えていますか？	・あなたが道を切り開いてくれたおかげで、私たちはその恩恵にあずかれています・あの時あなたがプロジェクトを中止する決断してくれたので、私たちは救われました・あなたが仕事を紹介してくれたおかげで、私は転職に巡り合えました。		
結果をねぎらう	あなたは相手の苦労や骨折りに感謝し、いたわりの言葉をかけていますか？	・あなたはこれまでの大変なご苦勞の結果ですね・今回の目標は達成できませんでしたが、これまで地道に積み上げてきたことは必ず実を結ぶと思います・これまでリーダーとして職務を遂行され、本当にお疲れ様でした・今回は受注できませんでしたが、私はあなたの提案が一番価値があると思っています			