

コミュ力アップ講座 #05（最終回）



なんでできないの？

～ 言い方ひとつで関係が壊れる問題 ～



今日の学び：フィードバック力



資料チェックにて

先輩（田中）

鈴木くん、この資料のミス、**3回目**だよね？



後輩（鈴木）

す、すみません…



先輩（田中）

なんで同じミスするの？
ちゃんと確認してる？



後輩（鈴木）





先輩（田中）

「つもり」じゃダメなんだよ。
もっとちゃんとやって。



後輩（鈴木）

はい…すみません…

(田中さん、最近怖い…もう相談したくないな…)



田中さんの言い方、何が問題だったか分かりますか？



田中さんの問題点

✖ 田中さんがやったこと

- ・「なんで？」で責める
- ・過去のミスを持ち出す
- ・「ちゃんとやって」と曖昧に指示
- ・相手を萎縮させる

鈴木くんへの影響

- ・怖くて何も言えない
- ・「どうせまた怒られる」と萎縮
- ・相談・報告を避けるようになる
- ・信頼関係が壊れる



「なんで？」は危険ワード

「なんで？」と聞かれると、人は言い訳モードになる。
改善ではなく、防御に意識が向いてしまう。



良いフィードバックとは？

DESC法（デスク法）

D

描写する

Describe

E

説明する

Express

S

提案する

Suggest

C

選択させる

Choose



「人」ではなく「事実」にフォーカスする！



田中さん、リベンジ！

先輩（田中）

鈴木くん、ちょっといい？

この資料の数字、元データと違ってるみたいなんだけど…



後輩（鈴木）

あ、本当ですね…すみません。



先輩（田中）

似たようなミスが前にもあったから、

何か確認しにくい原因があるのかなと思って。





後輩（鈴木）

実は...データの転記作業が複雑で、
どこをチェックすればいいか迷うことがあって...

先輩（田中）

なるほど。じゃあチェックリストと一緒に作ってみない？
それで確認漏れを防げるかも。



後輩（鈴木）

ぜひお願いします！
ありがとうございます！

✓ DESC法を適用すると

✗ Before

D: (なし)

E: 「なんで?」「ちゃんとやって」

S: (なし)

C: (なし)

→ 責めるだけで終わり

✓ After

D: 「数字が違ってる」(事実)

E: 「確認しにくい原因があるのかな」

S: 「チェックリスト作ってみない?」

C: 「どうする?」

→ 一緒に改善策を考える



フィードバックフレーズ集

✗避けたい言い方

「なんで?」「どうして?」

「何回言ったら分かるの?」

「ちゃんとやって」

「前も言ったよね?」

「君って〇〇だよね」(人格否定)

✓使いたい言い方

「〇〇になってるね」(事実描写)

「何か困ってることある?」

「〇〇してみるのはどう?」

「一緒に考えよう」

「〇〇すると良くなりそう」



「You」メッセージより「I」メッセージ！

「君が～」→「私は〇〇と感じた」



今日の学び：フィードバック力

「人」を責めず「事実」を伝える
DESC法で建設的なフィードバックを

D

描写

事実を伝える

E

説明

影響を説明

S

提案

改善策を提案

◆ コミュカアップ講座 完結！

#01



傾聴力

#02



伝える力

#03



質問力

#04



共感力

#05



フィードバック

🔑 5つのスキルの共通点

「相手の立場に立つ」 ことがすべての基本。

自分が言いたいことより、相手がどう受け取るかを考える。



全5回シリーズ 完結

田中さんと鈴木くんは、
最高のチームになりましたとさ。めでたしめでたし。



先輩（田中）

鈴木くん、成長したな～

後輩（鈴木）

田中さんも変わりましたよ！最初は怖かったのに…



先輩（田中）

（反応）