

「注意喚起」を適切に行うためのポイント



① 言葉だけでなく具体的な背景を示す

注意を促す場合、「危険だからきをつけて」と抽象的に言うより、どのような状況で何が起こり得るのか、具体的な例や事件事例などを示す事で説得力が増し、受け手が「気を付けなきゃ」と実感を持ちやすくなります。

② 対処法を伝達

「注意喚起」は問題や危険だけを指摘して終わってしまうと、相手はどうすれば良いかわからず、戸惑う可能性もあります。具体的に「気を付けるポイント」や「回避の仕方」など対策や手順をあわせて伝達または提示してあげる事が、トラブルを未然に防ぎやすくなります。

③ リマインド

「リマインド」は、既に伝えた情報やルールを改めて思い出させる行為を指し、「この乗務員はいつも配送してるから」、「この乗務員は以前伝えたから」などの考え方は改め、繰り返し伝達する事で慣れによる事故の撲滅に努める。