人と組織を活性化させる秘策
ほめて育てる ❷

※前回347号では「ほめる」ことの意味と、その効果について紹介しています。

西村 貴好 氏
有限会社C's 代表取締役、一般社団法人日本ほめる達人協会 理事長。「泣く子もほめる!」ほめる達人。「すべての人はダイヤの原石。人は人によって磨かれる」をモットーにほめることで人を伸ばし、業績を伸ばす人材育成コンサルタントとして活躍している。
家業の不動産管理会社での業務を通してサービス業で働くスタッフのモチベーションの大切さを知り、覆面調査会社「ホスピタリティ・デザインC's」を企業。2007年より、調査の内容や報告を「ほめること」に特化した。著書に「ほめる生き方」(マガジンハウス)など。
●有限会社C's　http://www.cs-hospita.jp/
●一般社団法人日本ほめる達人協会　http://www.hometatsu.jp/

「ほめる」を身につける実践的なテクニック

「ほめる」の定義

あなたは「ほめる」を漢字で書けますか。「ほめる」=褒める。読むことはできるけれど、書けない、という人が多いのではないでしょうか。ほめる行為も同様です。「ほめる」の意味はわかっていても、実際にどのようにほめていいのかがわからない、正しいほめ方を知らないという人がとても多いのです。

私は「ほめる」には3つの意味があると定義しています。

① 人の価値を発見して伝える
② 物の価値を発見して伝える
③ 起こるでき事の価値を発見して伝える

①の「人」の価値とは、人のいいところを見つけてほめること。これは一般的にいわれている「ほめる」に一番近い意味となります。できれば一歩踏み込んで、その人の欠点やネガティブな部分までそこに良さを見つけてほめることができれば、上級者といえるでしょう。

②の「物」の価値は、ビジネスにいちばん活用できる「ほめる」技術。商品やサービスに対して、その魅力を見つけて「ほめる」こと。それで相手がその物に対する価値を見出し、評価してもらえるようなほめ方ができれば理想的です。

③の「起こるでき事」に対して「ほめる」というのは、意識の捉え方が重要。例えばビジネスなどで大きなトラブルが起こってしまった。当然失敗をした人を叱りたくなります。しかし視点を変えると、今、ここで起こった問題は、ここで解決しておくことで、もっと大きな危機を迎えずに済んだ、この時で良かった、ピンチの顔をしているけれど、これはチャンスだと、でき事にプラスの価値を発見することができます。。

この３つの視点を常に持っていると、「ほめる」ための機会が、自然と湧いてくることでしょう。

「ほめる」ための魔法の言葉

さて次に、自然とほめ上手になれる魔法の言葉を伝授しましょう。

「ありがとう」を自然に使いこなす

誰かがエレベーターのドアを開いて待っていてくれたとき、または落とし物を拾ってくれたとき、あなたはどんなお礼の言葉を言いますか。「すみません」と言っていたら、その言葉を「ありがとう」に言い換えてください。人は誰かから感謝を伝えられたとき、自分が人の役に立っていることを感じます。「ありがとう」は最高のほめ言葉なのです。「ありがとう」の言葉をいつも心がけて、「○○をしてくれてありがとう」「いつもありがとう」それが自然と口にできる人になってください。

3Sをあなたの口癖に

さらにあなたをほめ上手にするための魔法の言葉が「すごい」「さすが」「すばらしい」の３Sです。この言葉を口癖にしてしまい、会話のきっかけに、まずこの言葉を発しましょう。そうすると不思議と後から理由がついてくるものです。何をほめようかと思う前に、ぜひこの言葉を言って、試してみてはいかがでしょう。ちなみにあなたが女性なら、これに「ステキ」も付け加えてみるとより効果的です。

撲滅したい3D

反対に、言ってはいけない言葉もあります。「でも」「だって」「どうせ」。こちらは撲滅したい3Dと覚えてください。これは相手や自分を否定する言葉。ここから発展するものは何もありません。まさに「ほめ言葉」の対極をなす言葉です。この言葉を使わないように意識するだけでも、あなたに対するまわりの印象がぐっと変わり、自分の心の中のマイナスの意識も排除され、プラスの思考が芽生えていきます。

「ほめて」自分の評価を上げる

「ほめる」ことが苦手な人には、「ほめる」と相手から低く見られてしまうのではないか、と考える人もいます。でも私は反対に、「ほめる」ことは自分の評価を高める行為だと考えています。

そのコツは小さな技術を見つけて、その小さな技術の価値を最大化して伝えること。その事実が小さければ小さいほど、価値が最大化されればされるほど、その効果は上がります。

一例を紹介しましょう。会議の準備をする社員に「キミがいつも会議で準備してくれる書類は、ホッチキスをきれいにしっかりと止めてあるよね。あれはものすごく重要で、役に立っているよ。ありがとう。書類がきっちり整っているおかげで、お客様は無意識のうちに中身までしっかりとしているとすり込まれる。キミの行動にはそんな価値があるんだよ」と話します。

言われた本人は、この人はこんな細かい部分まで私を見ていてくれると嬉しく感じるはず。このように上手に「ほめる」技術を使えるようになると、あなた自身の評価を下げるのではなく、高めてくれる効果が。そしてあなた自身の人間力を上げることにもつながっていくのです。

★次回349号では、ビジネスシーンで活用できるテクニックをご紹介します。

HUMAN HUMAN プラスは
eふぁみり もあわせてご覧ください!
eふぁみり
http://jp.fujitsu.com/family/honbu/family/