人と組織を活性化させる秘策
ほめて育てる ❸

※347号では「ほめる」ことの意味やその効果、348号では正しく「ほめる」ための実践的テクニックをご紹介しています。

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/

組織活性化に効く「ほめる」テクニック

「ほめる」上司がいると組織が活性化する

最終回では、ビジネスにすぐに活かせる「ほめる」テクニックについて紹介しましょう。

実は以前、大手企業で「ほめる」環境が社員にどのような影響をもたらすかという検証を行ったことがあります。「ほめる」トレーニングを積んだ上司と、これまで同様の接し方をしている上司のもとで、部下の意識の変化を比較したところ、「ほめる」上司のもとで働く部下はモチベーションが高くなり、業績も上がったことが証明されました。特に35歳以下の社員での意識の変化が大きいことから、若い社員ほどほめて育てることが効果的だとわかりました。

では実際には、どのように「ほめる」を活用していけばいいのでしょうか。

部下をほめる

部下を「ほめる」ときに気を配りたいのが、「ほめる」こと自体を目的にしないこと。「ほめる」は、相手の成長を望むことを目的とすることが大切です。人はほめられると嬉しくなり、モチベーションが上がります。でもそのままではほめっぱなしの罪になります。ほめて上がった相手の気持ちの、次の使い道を教えてあげることが必要です。「これを頑張って、こういうことができるようになったね。すばらしい。では次はこういうことに挑戦してみよう」といった具合です。ほめて認めて、その次に新しいチャレンジに向けてポンと背中を押してあげること。さらにその結果まで見守り、結果が良ければほめ、ダメであっても「君自身の成長があったね」と認めてあげる。そうすれば、必ず「ほめる」ことが成長へとつながっていきます。これが上司として、部下を育てるほめ方のコツです。

上司をほめる

上司と良い人間関係を築く上でも、「ほめる」は有効。とはいえ上から目線でほめては失礼、逆効果になってしまうので要注意です。上司には言葉よりも「ほめる」態度を示すこと。シンプルに質問をしてみることから始めましょう。自分が相手に興味を持っている、意見を聞きたいと思っている、という姿勢を示すことが大事です。そのために次の8つのことを心がけてみましょう。

①目を見る ②うなずく ③あいづちを打つ ④繰り返す ⑤メモを取る ⑥要約する、⑦質問する ⑧感情を込める

これを実践すれば、言葉ではなく態度で、「ほめる」と同様の効果をもたらします。

またこの8つのポイントは、上司はもちろん、目上の人との関係を良くするためのコツでもあります。相手はあなたの態度に、自分を高く評価している(ほめている)と感じ、あなたへの好感度を高めてくれること、間違いありません。

会議を活性化する

現代のように物事の流れの変化が早く、価値観が多様化している時代には、一人の考え方で社会を動かすことは難しいでしょう。ビジネスにおいても、まわりの脳を活性化し、他人の脳を活用して組織力を上げる統合的リーダーが求められています。そのために会議の場は、メンバー、スタッフの脳を活性化させ、さまざまな意見が飛び交う、良いアイデアが生まれる環境を作ることが重要です。

「ほめ脳」を育むとアイデアがどんどん湧いてくると第1回(347号)で説明しました。会議の場でさらに「ほめ脳」を活性化させるコツを伝授しましょう。

まず会議の前に、互いに握手する、みんなで拍手する、誰かがグッドニュースを発表するなどして場の空気を明るくします。会議が始まったら、まわりの意見に「なるほど」「すごいね」「おもしろいね」「そうきたか」といったほめ言葉を使うと効力を発揮します。自分の意見が否定されず、ほめられる、そうした環境がわかれば、自信を持って意見が次々と出てきます。否定されるとそこで脳の働きにもブレーキが掛かってしまいますが、ほめられるとどんどんアクセルを踏んで脳が活性化され、さらにアイデアが浮かんできます。活気ある会議には、やはり「ほめる」が活かされます。

ただそうした意見をすべて受け止めていては、結論をまとめきれません。会議は意見を発する場と内容を精査する場を分けて開催し、精査する場では責任者などの少人数で話しあう形にできるとベストです。

◎ 叱り方にもコツがある

実はほめ方と叱り方は表裏一体。ほめ上手な人は叱り上手、いちばん良くないのは、ほめることも叱ることもしない人です。

上手な叱り方は期待を伝える叱り方です。「〇〇ができるようになってよかった、そんなキミがなぜこんなところでつまずくのか」のように、その人の将来を見すえて、可能性を伝える叱り方をすれば、相手は自分のために叱っていると理解してくれるでしょう。

また、叱るときは個別に、口頭で叱ること。メールや文書は後々までお互いの感情を残してしまう危険性があるので注意が必要です。

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/