

食品商業2017年2月号 に連載記事（第七回）が掲載されました！

## 正しいほめ方のススメ

### 第7回 ほめ育流・女性マネジメント①：発する言葉の影響

スパイラルアップ代表 原 邦雄



仕事の合間の女性従業員のおしゃべり。耳を澄ませて聞いてみると、仕事や自店についての話ではなく、昨日のワイドショーのネタや、家族の愚痴の話をしているだけだった。

そんな経験のあるリーダーは少なくないと思います。「くだらないおしゃべりでも、ストレス発散になれば」と、ついつい見逃してしまいがちになるかもしれませんが、そういった会話を放っておくと、お店にとってはマイナスにしかありません。

女性従業員をマネジメントしていくときに、お店のリーダーが意識すべき“使う言葉”について、今回はお伝えします。

女性にとっての「おしゃべり」は、ストレス発散の一つの方法だといわれています。

ですから、それ自体は悪いことではありません。しかし、話している内容がマイナスなものや、それにも及ばないようなくだらないものだった場合、決してお店に良い影響を与えないのです。

マイナスな言葉を発していると、やがてその言葉がマイナスな行動を導くようになります。繰り返すうちにそれは「習慣」となり、そういう性格の「人間」になり、いつしかそういう「人生」を送ることになってしまいます。

特に、連帯感の強い女性の場合、同僚や先輩が話している話題についていくためにワイドショーやネットニュースを見たりして、情報を取り入れようとします。脳がマイナスな内容やくだらない情報に満たされると、そういう思考が生まれ、やがて言葉になって出てしまいます。

「昨日のアレ、見た？」「見た見た」から始まる会話は、一見するとコミュニケーションが取れているように思えるかもしれませんが。ストレスを発散し、スッキリしたように

見えるかもしれませんが、脳の中はマイナスなごみだらけになってしまっているのです。

そのような状況では、お客さま満足を追求し、売上げアップにつなげていけるチームにはなれません。

#### プラスの言葉が発せられるようなコミュニケーションの取り方が重要

逆に、例えば「このお店で働けて、自分は充実できています」「お店から大事にされて、感謝している」「この職場は居心地が良い。働いていて楽しい」というようなプラスの言葉を発することで、より職場やチームに対する満足感を得られるようになります。

さらにプラスの言葉が習慣化すれば、お店の中だけでなく、プライベートでのママ友同士の会話や家族との会話でも、プラスの言葉を発する行動がひとりではできるようになります。

自然と笑顔が生まれ、チーム同士の連帯感や、仕事をする上での連携も生まれやすくなり、自然とお客さま満足を追求する姿勢が生まれます。結果、売上げアップにつなげていけるチームが出来上がります。

そのようなチームにするためには、どうすればいいでしょうか。普段から「どういう言葉をお話させてあげるか」をリーダーが意識し、プラスの言葉が発せられるようなコミュニケーションの取り方をすることが重要です。

ただ、そこには段階があります。まずは話を聞き、共感してあげる。そして話をさせてあげる。

次回から、その内容を具体的にお伝えしていきます。

「一日1ほめ」しましょうね！