

食品商業2017年3月号 に連載記事（第八回）が
掲載されました！

正しいほめ方のススメ

第8回 ほめ育流・女性マネジメント②：共感するポイント

スパイラルアップ代表 原 邦雄



売上げアップにつなげるチームをつくるために必要な、日常からのプラス言葉のコミュニケーション。そこには、大きく分けて2つの段階があります。

まず「①共感する」こと。そして「②話をさせる」こと。今回は前編となる「共感する」についてお伝えします。今回の「話をさせる」と併せてお読みいただくと効果的です。

一般的に男性は解決脳、女性は共感脳の生き物だといわれています。何か相談をされたとき、男性であれば解決策を示すことで、女性であれば共感することで、相手が求めているものを与えることができます。

しかし、最近は男性でも共感脳の持ち主が増えています。特に上司・部下という関係性であれば、基本的に部下は共感脳で上司に接してくると考えた方がいいでしょう。ですから、これからのリーダーは、女性パートタイマー（以下パートさん）だけでなく男性アルバイトに対しても共感できる能力が必要になってきます。

「ありがとう」「すごい・成長した」「好き・好感が持てる」で共感する

とは言っても、相手の話に「うん、分かるよ」と応じるのが共感ではありません。それではただの「同意」です。

共感とは、相手に「この人は私を分かってくれている」と思ってもらうこと。

さらにほめ育のメソッドを取り入れ、自尊心の三大欲求である「ありがとう」「すごい・成長した」「好き・好感が持てる」の文脈で、共感しましょう。そして、そこに焦点を合わせたコミュニケーションを普段から心掛けていきま

しょう。

ただ、いきなり「ありがとう」を焦点にしようとしても、糸口が見つかりにくいこともあると思います。あなたも「ありがとう」が良い言葉なのは分かっていても、その中身——「何がありがとう」なのか、には「？」が浮かぶのではないのでしょうか。結論を言うと、「ありがとう」「すごい・成長した」「好き・好感が持てる」の中身は、個々のパートさんによって異なります。何について言えばその人には響くのか、をイメージしながら相手に共感していくことが必要になるのです。

例えば「商品を陳列できるようになったね、すごいね」と言われたとしても、新人さんならまだしも、ベテランのパートさんには響かないでしょう。「いつもやってることでしょ？」と、逆に普段から見えていないことが伝わってしまい、逆効果にもなりかねません。

そうではなく「商品を出すときにもろもろの位置確認や、フェースアップも考えて陳列してくれている」「自分の売場以外にも、通り掛けに他の売場の整理までしてくれている」というように、そのパートさんがこだわっているところや、評価してもらいたいポイントを的確にほめるのです。すると相手は「店長、よく見てますね」「そこを評価してほしかったんです」となり、リーダーとして一目置くようになります。

もしもこれはハードルが高いと感じたら、「尊敬できる点」から探し始めてみてください。仕事、プライベートを問わず、どんなささいなことでも構いません。「すごいですね」と共感してみてください。きっと変化が現れます。

「一日1ほめ」しましょうね！