

食品商業2017年4月号 に連載記事（第九回）が  
掲載されました！

## 正しいほめ方のススメ

### 第9回 ほめ育流・女性マネジメント③：話してもらうポイント

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。今回は後編の「③話してもらう」についてお伝えします。

仕事では、店長がパートさんに指示をする場面もあるでしょう。そんなときに「どうしてあなたにそんなこと言われたいといけないの？」とならないよう、普段からパートさんに話してもらうことを意識しましょう。

パートさんは基本的に「やればできる人たち」の集まりです。

ほとんどは主婦をしながら働いているはず。家事もしていますから手先も器用で、物事の段取りも分かっています。さらに子供を産んでいることも多いでしょうから、根性も備わっています。

だからこそ、やる気スイッチが入ればとてもよく動いてくれるのですが、そのスイッチを入れるためには、ポイントがあります。

それが、「話してもらうこと」です。

話してもらうと言っても、何か特別なことを引き出す必要はありません。パートさんがあなたに「ねえ、ちょっと聞いてよ」と言ってくる内容を聞くのです。

「旦那さんと些細なことで言い合いになった」「燃えるごみを前日の深夜に出そうとする人がいる」「姑が小言を言ってくる。昨日だって……」

その話題は、もしかすると男性リーダーにとっては取るに足らない、どうでもいい話かもしれません。ただそこで、リーダーはパートさんたちの話を切り上げたり、解決しようとしません。ただ、聞くだけです。

簡単なことに聞こえるかもしれませんが、でも、ちょっと意識が必要です。

男性は基本的に解決脳の生き物。だからパートさんの取るに足らない話を聞いていても、いつの間にか「それなら、こうしたら？」とアドバイスをしたり、「それは〇〇さんが悪いんじゃないの？」と批評をしたくなるからです。

でも実はパートさん自身も、自分の話す話題が取るに足らないものであることは分かっています。話をしたって何も解決しないことも。ただ「吐き出したい」のです。吐き出す相手がそもそも少ないことが多いのです。

あなたがその相手になってあげること。「へえ」「そうなの？」「大変だね」と相づちを打って、親身になって話を聞く。それが結果的にパートさんたちの「毒抜き」になります。

毒抜きができれば、パートさんは準備が整います。ひと通り話を終えて、あなたが「じゃ、仕事しましょうか」と切り替えると、スイッチが入って、そこから思い切り動いてくれるようになります。

パートさんたちを束ねていくには、このような立場を超えて雑談ができるいい関係性を作っておく必要があります。パートさんに話してもらう文字数や時間、言葉の量に比例して、人間関係は深まっていくのです。

コミュニケーションとは、相手を知ること。「相手が大切にしていることを大切にすること」です。パートさんには、しゃべることを大切にしている人もいます。だから、その時間を大切にしましょう。

「一日1ほめ」しましょうね！