

正しいほめ方のススメ



第12回 新人へ90日間で行う「ほめ育」②:変化・成長をほめる

スパイラルアップ 原 邦雄

前回お伝えした「相手の大切にしていることを大切にす
る」を実践してみて、いかがでしょうか。「一日1ほめ、
をする」も実践されているでしょうか。少しずつ、お店に
ほめ言葉を言いやすい環境が生まれつつあるのではないかと
思います。

新人も通常業務ができるようになってきている頃合いでしょ
う。ここからの成長をさらに加速させるため、効果的なほ
め方とプラスアルファの言葉掛けについて、今回はお伝え
していきます。

ほめ方の基本となるのが、以前にもお伝えした「ほめシ
ート」の理論です。

ほめシートは、A4サイズ1枚で人を加速度的に成長させ
る魔法のシートです。ただシートを使わなくても理論を応
用すれば、普段のコミュニケーションで効果的に相手をほ
めることができます。

簡単におさらいしておきましょう。

ほめシート理論は、アメリカの心理学者ウィル・シュッ
ツ博士が提唱した「自尊心の3大欲求=自己重要感・自己
有能感・自己好感」がベースになっています。

まず「ありがとう」です。この言葉によって、「自己重
要感=自分を大切な存在だと認めてもらいたい」という欲
求を満たすことができます。

次に「すごい・成長したね」です。この言葉によって、
「自己有能感=的確な意思決定と行動ができるようになり
たい」という欲求を満たすことができます。

他にもありますが、今回はこの2つから実践していきま
しょう。

「ありがとう」については、「そこにいてくれていること
への感謝」を前提に考えます。

シフトどおりに出勤してくれる、習得したことを指示な
しに動ける、入社してくれてきたこと、など相手の存在そ
のものを認めるのです。

「変化・成長」については、入社してから今日までのこ
とを伝えます。

成長であれば、できないことができるようになった、知
らないことを知るようになったことなど。小さなもので構
いません。変化であれば、入社時間が早くなった、質問の
量や質が変わった、自主的な提案をするようになったなど。
必ずあります。「必ずある」という焦点で探し、言葉にし
てあげるのです。

そしてさらに、「こうすればもっと良くなる」というこ
とを、荷物を1つ増やすようなイメージで伝えてあげまし
ょう。

例えば、商品を並べてきた新人に「お疲れさま。〇〇(別
の商品)はどんな感じだった?」と、1つ次のことを伝える
のです。

仮に新人がそのことを見逃していてもOKです。最初の
指示はこなせているので100点ですから、そこにプラス10
点のアドバイスを乗せるかどうかの違いでしかないからで
す。

もしくは、ついでに「〇〇も見て来てごらん、何かある
よ」と最初にプラス10点の手柄を伝えてあげるのもいい
でしょう。そして実践できたら「そうそう、それでいいよ」
と認めてあげる。

変化・成長の見えたときがチャンスです。実践してみ
てはいかがでしょうか。

「一日1ほめ」しましょうね!