

# 正しいほめ方のススメ



## 第15回 従業員の成長別「ほめる基準」のつくり方・その②

スパイラルアップ 原 邦雄

前回から、お店の従業員からリーダーであるあなたにスポットを変え、「ほめる基準」のつくり方についてお伝えしています。今回はその2回目です。

人材育成の目的は「自立した従業員をつくる」こと、そしてどのような方向性で自立してもらいたいのか——その理想を、まずは明確な「言葉」にして軸にすることをお伝えしました。いかがでしょうか、言葉にはできましたでしょうか？

今回は、そこからもう一歩進んでみましょう。

従業員を育成する目的を持ったことで、これまでの従業員に対する視点に少し変化が表れているのではないかと思います。これまで完璧だと思っていたパートさんの気になるところが見えてきたり、「伸び代たっぷりだな」と思っていた人の意外と良いところが見えたりと、いろいろな発見があったと思います。

コミュニケーションにも変化が表れているのではないのでしょうか。

「自立」というステージなき人材育成は“井戸端会議”を延々と続けているようなもの。無駄話は、ないとまるでロボットのようにになってしまうので必要ですが、自立というめりはりがないと、お互いにとっての発展ありません。自立しない指示待ち人間ばかりのお店では、リーダーだけに負担が掛かって、それはそれでしんどいもの。無駄話と自立のバランスが大事なのです。

従業員の自立を目的に、どのような従業員になってもらいたいのかの理想を持てたら、今度はそれをいくつかのポイ

ントに砕いてみましょう。今回は5つのポイントに分けてみました。参考になるようであれば、そのまま活用していただけたらと思います。

そのポイントは「あいさつ」「素直さ」「感謝」「周囲への貢献」「お客さま目線」の5つです。

これらをさらに、従業員の成長段階で分けてみます。

例えば「あいさつ」であれば、「こちらのあいさつを無視する」「こちらのあいさつには返事をする」「自分からあいさつができる」「自分から周囲にあいさつをし、周囲がそれに笑顔で応えている」「あいさつをしない従業員を、あいさつができる人間に育てられる」など、5段階に分けてみるのです。

その上で個々の従業員の現在地を把握してみましょう。5つのポイント×5段階で、25点評価ができると思います。

少し面倒に感じるかもしれませんが、5つのポイントを成長段階で砕く取り組みには大きな意味があります。

理想を掲げるだけでは、従業員を成長させようと思ってもうまくいきません。なぜなら、現在地が分からないからです。カーナビをイメージしてみてください。現在地が分かるからこそ目的地までの距離や時間や経路を知ることができるのです。

人の成長も同じです。人はそれぞれ違います。優秀な人でも伸び代がある人でも、個々に成長段階は異なるのです。それを明らかにし、それぞれのポイントで成長したところをほめてあげる。この段階別の評価軸が「ほめる基準」になるのです。

「一日1ほめ」しましょうね！