

# 正しいほめ方のススメ



## 第16回 「新人のほめる基準」と使い方

スパイラルアップ 原 邦雄

図表 <コンピテンシー> 評価項目一覧表 (新人)

評価項目 (人間性・社会性)	コンピテンシー・ ディクショナリー	-1	0	1
		阻害的／害になる	無関心／存在感なし	受動的／ 言われたことはできる
素直さ	思いやりを持って、自己中心的にならず教えられたことを素直に受け入れる姿勢を持つ。	自己中心的で否定的な姿勢を持つ。	人の教えを無意識に聞く。	教えられたこと、言われたことは素直に聞く。
約束を守る	約束の時間、約束の期日など約束は必ず守り、信頼関係を築いている。	約束の時間、期日を守ることができない。	約束を守ることの重要性を十分に理解せず、主観的に判断して、突然予定を変更することがある。	約束を守ることの重要性を理解し、決められた約束は、機械的に守ることができる。
コミュニケーション	あいさつ、報連相（報告・連絡・相談）など他者へのきっちりした意思伝達ができ、相手を深く理解しようとする姿勢を持っている。	あいさつ、報連相ができず、意思伝達を図らない。	人から声を掛けられるとあいさつ（会釈）ができる。自分の困ったことしか報連相しない。	声を出したあいさつができる。マニュアルどおりの報連相はできる。
時間管理	時間の有効活用、優先順位をわきまえて一日の時間配分などがきちりできている。	時間を無駄に使ってサボっている。	仕事に時間という制限があることを考えていない。	日常生活、業務の流れを理解しており、決められた規則、手順ののっとりして段取り（時間管理）することができる。
積極性	自分の持っている力を出し惜しみすることなく、失敗を恐れず、自主性を持って積極的に仕事に取り組んでいる。	自ら行動しないことにより、他の人々に迷惑を掛けている。	きっかけを与えれば行動を起こすが、興味、関心がなければ自ら行動することはない。	自分の担当、責任範囲内で、求められる規則、手順ののっとりして行動する。
仕事の自己完結	どんな仕事も諦めず、責任を持ち最後までやり通す意思を持って取り組んでいる。	仕事を途中で放り出している。	簡単な仕事は完結できるが困難な仕事はすぐ人に頼る。	言われた仕事、決められた仕事は時間がかかっても完結させている。

今回から3回に分けて、ほめる基準のテーマでお伝えします。まずは、新人従業員に対してです。新人にどんなことを期待しますか？ 多くの作業を覚えてもらわないといけないですし、作業だけでなく、社会人としての考え方も教えないといけませんね。さらに会社や店のルールも。何からどのように、そして効率良く教えるときのツールが「コンピテンシー」です。

新人に期待することを、**図表**のように6つ出します。素直さ、約束を守る、コミュニケーション、時間管理、積極性、仕事の自己完結。そして、それぞれに定義を設け（コンピテンシー・ディクショナリー）7段階に分けていきます。これをまずは自己評価してもらい、現在地を知ってもらうのです。現在地を上司と新人が共有していなければ、教育の計画が立てられないのです。

この新人コンピテンシーに書いてある内容で、できるだけ

多くの話題をつくり、会話の量を増やすことを心掛けてみてください。コミュニケーションが円滑になるためには、まずは“量”です。しかし、昨日のテレビドラマの話で盛り上がり、商売には直結しません。

コンピテンシーの項目を1つずつ丁寧に会話に入れてあげること、これがほめる基準なのです。例えば3カ月に1度、面談で振り返り、成長を確認し、共有しましょう。

忙しい毎日ですが、振り返ることもとても大切です。ほとんどのリーダーが、何を基準に振り返るのかも分からないのが現状です。忙し過ぎるのですね、今の時代。しかし、前を向いていくしかありません。そこで、このほめ育コンピテンシーを活用して、焦点を絞り、成長を確認しながらほめてあげてほしいのです。

「一日1ほめ」しましょうね！

所属 ( ) 氏名 ( ) 記入日 ( )

2	3	4	5	評価点
積極的／自らできる	主体的／自ら行動し、周りに好影響を及ぼす	創造的／新しいものに挑戦	利他的／育成的	
積極的に人の話を受け入れ、自ら聞きに行く姿勢がある。	素直な姿勢に優れ、周りに好影響を及ぼしている。	多くの人と積極的に関わり、思いやりを持ち、素直な姿勢に優れ、行動に移すことができる。	利他の精神を持ち、思いやり、素直な姿勢が周りに良い影響を与え、感動を与えられる。	
行動リスト、手帳などのツールを使用して約束、期日を積極的に守ろうと努力する。	約束履行を自分に徹底する姿勢と行動が見られ、周りに信頼感を与えている。	相手のスケジュール、事情、要望を中心に考え、高い柔軟性を持って約束が履行できるように行動する。	約束に対して、相手を思い、常にフォローアップができ、確固たる信頼関係を築いている。	
積極的に元気なあいさつができる。積極的にマニュアルを使って報連相ができる。	心のこもった笑顔であいさつができる。適時に、相手が理解しやすい報連相ができる。	心のこもった笑顔であいさつができ、相手に元気を与えている。常に相手を深く理解し、より質の高い報連相ができるような意見が言える。	全ての人に心のこもった笑顔であいさつができ、相手に感動を与えている。理想の報連相を追求し、報連相を通して、他者との確固たる信頼関係を築いている。	
行動リストや日報、手帳を使いながら時間の配分、有効活用の実現に向けて努力している。	生産性を考えて、仕事に優先順位を付けて時間の有効活用していることが、周りの模範となっている。	無駄な仕事、時間を削減し、より集中して行動する時間を増やそうとしている。また目先の事柄だけにとらわれず、広い視野を持って長期的なプランニングができる。	生産性の高い時間管理を追求し、相乗効果を発揮し、周囲の成長に貢献している。	
失敗を恐れず、自主性を持って積極的にチャレンジしている。	周りの期待値を上回る成果を出し、それに喜びとやりがいを見いだしている。自らの担当範囲を超えて、組織全体のために行動する意識を持っている。	自分の目標を明確に持ち、目標達成のため、独自の能力を発揮し努力し続けている。	物事への取り組み姿勢が周りに好影響を与えている。	
困難な仕事にも積極的に取り組む姿勢が見られ、ほとんどの仕事を期限内に完結させている。	期日を厳守し、仕事の完成度にむらがない。	仕事の成果、結果に至るプロセスを見直し、より高いレベルの仕事ができるように工夫している。	相手から見た満足基準を設け、常に高い品質の仕事達成を心掛け、さらなる高いレベルを目指して努力している。その姿勢が模範となって、組織に好影響を与えている。	