

正しいほめ方のススメ



第21回 よく聞く、共感する、ほめる

スパイラルアップ 原 邦雄

女性の多くは、話を聞いてほしい、共感してほしいと思っています。

男性の多くは、問題を早く解決したい、コントロールしたいと思っています。

いわゆる、共感脳と解決脳です。

これをしっかり把握しているリーダーであれば、問題はないのですが、私のクライアントリーダーのほとんどが頭では分かっていますが、行動ができていません。

なぜなら、話を聞くこと、共感することは時間がかかるので、面倒くさいと思っていたり、効果がないと思っているからです。

しかし、女性をマネジメントするのであれば、徹底的に話を聞かなければいけません。日々のこと、家庭のこと、子育て、ママ友や地域のこと、お嫁さんのこと、お孫さんのことなど。男性リーダーにとって大変だと思うときがあるかもしれませんね。

では、どうやって話を聞く姿勢や自然な形で話を聞くことができるようになるのでしょうか？

それは、自分からいろいろな話を振ることです。相談事をしてしまうのです。

緊急性が低く、困っているけれども解決しなくてもよい浅い話で構いません。とにかく話題の種類を用意することです。

テレビで話題のこと、地域のことなど、準備をしてみてください。

コミュニケーションで大切なのは、会話の「量」です。量をこなすためには、話題を準備する必要があります。話

が得意な人であれば問題ありませんが、沈黙が続く職場は女性には不人気になってしまいます。

- ①よく聞くこと
- ②共感すること
- ③ほめること

この順番で、接してみたいです。基本的に、今困っていることや大切にしていること、好きなこと（人、物、思い出など）や継続していることを中心に話を聞いて、掘り下げていってほしいのです。

話の中には、苦労話や自慢話が出てくるものです。共感してほしいことに共感できれば、一気に人間関係が良くなるものです。

パートタイマーの悩みには共通することも多いようです。地域や学校、子育ての悩み、あるいはシフトの調整や、子供の体調や生活といったことが多いように思います。

地域のことや教育のことなどについて耳寄りな情報が提供できれば、それだけで一目置かれる存在になるでしょう。

そしてほめる。しっかり言葉にしてほめることです。職場でほめられると印象に残るものです。

以前、ある店の精肉のチーフが「ほめシート」をあるパートタイマーの女性に贈ったところ、涙を流して喜んでいました。そして、もらったほめシートを額に入れて家に飾ると。

これが共感脳の喜びなのです。このようにしてパートタイマーを戦力化することで、売場づくりのレベルやチーム力や飛躍的に向上するのです。

一日一（いち）ほめしてみましようね。