



連載

# 「ほめ育」のススメ

(株)スパイラル・アップ代表  
原 邦雄

第2回

## その人の長所・価値・能力を見つけよう

今回は、人をほめるためにはどうすればよいのか、まず何から始めればよいのか、そのためにはどういった心構えが必要なのか、についてお話しします。キーワードは「基準」です。

### 「あうんの呼吸」は通用しない

基準……それは、今まであまり考えてこなかったことではないでしょうか。

私はアメリカにも会社をつくらせており、日米を往復しながら飲食店のスタッフ育成を行っています。

アメリカは、基準だらけの国です。PRD (職責) やKPI (評価基準) といった考え方のツールがごく当たり前に使われています。

人種、文化、宗教、習慣、環境などまったく考え方が違う人が集まるのですから、リーダーは、思いが伝わりやすいところからスタートする必要があります。

日本のリーダーは、「言わなくても分かるでしょ?」(あうんの呼吸)を期待しているのではないですか。

あなたも、先人の方に言われていたのではないのでしょうか。飲食の修業の世界は厳しいですから、ほめて育てられてない

環境で育った人が、ほめて育てることの重要性に気付いても、実行に至るためには、変化対応能力が要るのです。

### 相手を叱ることも「ほめ育」

「言われたことしかやらない」「指示通りに動かない」「叱ったら次の日から来なくなる」

すでに現場で「ゆとり教育世代」のスタッフを抱えている経営者やリーダーは、こういった何かしらのゆがみのようなものを感じていると思います。

これが現場の実情だと思えます。だからといって、店にとって不利益になる行動をしたスタッフを叱らないわけにはいきません。1を言ったなら10の成果を出してほしい、という心情も理解できます。ただ彼らには、皆さんが持っているような商売勘がありませぬ。あうんの呼吸のような、「言ったら分かる」が通用しません。

彼らは決して頑張っていないわけではないのです。頑張りたくないわけでもなく、彼らは「何をしたら、ほめてもらえるのか?」「どうしてそれをしたら怒られるのか?」ということを知りたがっているだけなので

す。上司にほめてもらうことが彼らの働く動機にもなっているのです。

目的は、今いるスタッフで売上げを上げていくこと。そのためにはやはり、ほめることは避けられません。

私の提唱する「ほめる」は、ただ単にスタッフをおだててパフォーマンスを上げることとは違います。ほめるだけにとどまらず、相手を叱ることも「ほめ育」には含まれているのです。

駄目なものは駄目——ここは叱りきれないといけない。

「しつこく厳しく、妥協なし」が私の信条です。ここをしつこく押しさえすれば「ほめ育」を導入しても、收拾のつかない無法地帯化が待っているだけです。

ほめることを先にしてから叱る。それも「ほめきる」こと。人にはその人しか持っていない長所・価値・能力があります。その長所・価値・能力を見つけて、それがリーダーの役割です。

### その職人さんは、なぜごみ箱を蹴り飛ばすのか

私のクライアントに回転寿司チェーンがあり、そこにはO店长という職人さんがいらっしゃいました。

彼は、ピーク時になるとイラ

イラしてバックヤードのごみ箱を蹴り飛ばす癖があることでも有名でした。

経営者以下、彼の上司たちは彼の処遇に困っていました。ごみ箱を蹴る音のせいで、スタッフがすっかり意気消沈してしまうのです。ある日、私は、彼を「ほめきる」叱りきることを実践しました。

O店长の気持ちは分かりました。だって、O店长は、理想とのギャップでイライラしていたのでしようから。

もったいい店にしたいのに、それが実現できなくてイライラしていたのでしよう。分かりました。僕もそうでしたから。でもごみ箱を蹴るのはやめませんか。今を区切りに、一生やめませんか。今それを決断してもらえませんか。

では、「具体的に、どうやって基準を作っていくのか?」を次号にお伝えしましょう。



### 【今月の結び】

何をしたらほめるのか? その基準を明確にすること。スタッフが行動可能な目標を伝えてあげること。ほめる材料を事前に見せてあげることが大切。