

# 正しいほめ方のススメ



## 第14回 従業員の成長別「ほめる基準」のつくり方・その①

スパイラルアップ 原 邦雄

これまではあなたのお店の従業員たちに焦点を当てて、さまざまな角度から彼・彼女たちをほめて育てる考え方・やり方をお伝えしてきました。

今回は少し視点を変えてあなた、つまりリーダーにスポットを当ててみます。人をほめて育てるためには「ほめる基準」が必要です。ただ、その基準を持てるかどうかは、実はあなたにかかっています。お店の長として従業員にどのようなアプローチを取るべきなのかについてお伝えしていきます。

人をほめて育てるときには「ほめる基準」が必要です。もしも基準がないと、単に優しい言葉を掛け合うだけの甘い組織になってしまいますし、それが引き金となって無法地帯化してしまいます。

また、人は感情の動物ですから、経験や実績を積んでリーダーに選ばれたあなたであっても、機嫌の良いときや悪いときの感情に左右されて、普段は見逃すようなことに声を荒げてしまったり、取るに足らないことを大げさに称賛してしまうこともあるでしょう。それでは、言われた側からすると「この人は機嫌の善しあしで私たちを甘やかしたり駄目出しをしたりする」と混乱と失望的になってしまいます。

だから「何をしたらほめ、何をしたら叱るか」の明確な基準が必要になります。

でも、その前に必要なものがあります。それが「目的」です。「何のためにその従業員を育てるのか？」です。

「そんなの、一人前になってもらいたいからに決まって

いるじゃないか」と思われるかもしれません。確かにそうです。でも、一人前に育つってどんなふうにでしょう？ どういう状態になったら、「一人前に育った」ことになるのでしょうか。

これはあくまでも私の回答で、ヒントにしてもらえると嬉しいのですが、人を育てるのは「自立」が目的です。

社員でもパートタイマーでもアルバイトでも、その人が従業員として自立し、逐一指示を出さなくても自主的に動いてくれるようになる。あなたはそこに信頼も置いてられるし、適度な報・連・相によってマネジメントもできている状態。このような状態を「従業員が自立している状態」「一人前の状態」と私は考えます。

いかがでしょう？ もしもあなたのお店の従業員がみんな自立し、お客のことやお店のこと（売上げやシフトや商品陳列などのことも含みます）、従業員同士の連携や貢献を胸に、毎日のシフトをこなしているとしたら。

そのためには、あなたが何を目的に人材育成をし、どのような理想を掲げているかが重要です。

そしてもう一つ重要なのは、もしもそのような理想をお持ちでしたら、それを明確な「言葉」にしてもらいたと思います。言葉にすることで明確な軸となり、迷いがなくなります。そこから始めてみてはいかがでしょうか？

その上で、個々の従業員に対してあなたが期待する成長の方向性と、ほめる基準をつくっていきます。それについては次回、お伝えします。

「一日1ほめ」しましょうね！