

飯島賢二の『恐縮ですが...一言コラム』

第 337 回 相手の美点を発見する姿勢、つまり「褒める」こと

2009.11.8

先般、小社全スタッフで「いいところ探し」キャンペーンを1ヶ月実施した。色々ないいところ、沢山のメリットを探し出し、自慢し合うような会社やスタッフマインドを作り上げる目的だ。仲間同士のいいところ、我社の持つ利点・長所、そしてお客様の沢山のいいところを探してである。結果、普段気が付かなかった彼の良さ、見えなかった彼女の優しさが分かり合え、それなりに良かったと思っている。

善い行いは必ず褒めること。人間は、絶えざる批判よりも、時々たまの賞賛によって、ずっと善く仕事に励むことが出来る。それは大抵の人にとって、強壮剤の働きをするはずである。褒められることによって、目標にも協調し、仕事にも精を出すようになるのである。

褒めるのは簡単なようで、実は難しいコミュニケーションだ。その何よりの証拠は、褒め上手の上司が少ないのをみても分かる。原因は、褒めることへの理解が不十分なところにある。「仕事はできて当たり前。私は当然なことを褒めたりしない。」と思っている上司がいかに多いか。多くの管理者は、元々、「良くやった」とは、なかなか言えないものの様だ。褒めるとつけ上がると思いこんでいるのだが、実際は、全く正反対の効果を生むということに気付いてないのかもしれない。

人間が意欲と能力を発揮するのは、自分が人から認められたと実感できた時である。できて当たり前だとしても、何も言われぬのでは人の心は満たされない。元気よく挨拶する部下に「君の挨拶は気持ちがいいね」と、褒め言葉をかける。「近ごろの若い部下は、ろくに挨拶もできない」と文句を言うのなら、元気よく挨拶する部下は、褒めるに値するのである。

「褒める」の根底には、良きものを讃(たた)え、相手の美点を発見する姿勢がある。この点で単なる「おだて」とは違う。「褒めると、甘くなる。部下がつけ上がる」と言う人は、褒めることとおだてることを取り違えているのだ。本物の褒め言葉は、長所の発見と指摘に基づく。真のリーダーになれない者の最大の弱点は、「はっきり褒めること」が出来ないことだと思っている。短所はすぐに気づくが、長所やその人の価値は、発見しない限り、意外に気づかないものである。

参考に、日経情報ストラテジーより、「褒める」行為の留意点を3つ掲載する。

1. 本人さえ気づいていない長所を発見して指摘する。

成果主義はとかく、結果だけに目がいく。努力のプロセスに長所を見い出して、「君の根気良さはたいしたものだ」と褒めて、次の成果につなげる。

2. 変化を認めて褒める

3年間、関連会社に出向し、苦勞した部下を迎えた上司がひと言「君、いい顔になったね」。3年間のブランクが一気に縮まったひと言だ。

3. 当たり前のことを褒める

当たり前のことほど実行が困難なもの。それを実行できるのは、その人の長所である。今の時代、当たり前のことが身につけていない人が多いだけに、当たり前 をキチンと実行している部下は充分褒めるに価する。

(日経情報ストラテジー 部下を育てるコミュニケーション術 第9回より引用)

相手の美点を探す姿勢、つまり「褒める」ことは、新たな発見を伴い、士気向上と調和を創出する、良質なコミュニケーションだと思っている。管理者諸君、「褒めること」を恐れてはならない。