

「褒める」ことの大切さ

Q. 社員を褒めて使えといわれるが、実際はどのようにすればよいのか分からない。教えて欲しい。

要旨 近年の若手社員は「ゆとり世代」「悟り世代」と言われていて、少しでも強い口調で叱ると簡単に心が折れてしまう傾向にあります。だからこそ、上手に褒めることで、モチベーションを上げて、自ら進んで業務に取り組んでもらうことが大切なのです。

そのための、「褒め方」のポイントを具体的に説明します。

解説

1. 「褒める」ことの効果が誤解されている

部下を褒めると「調子に乗る」「勘違いする」「つけあがる」などという上司がいますが、果たして本当にそうなのでしょうか。

褒める側が正しい褒め方を知らなければ、そのような状況を生み出すことになるかもしれません。例えば、「おだてる」「褒め殺し」「社交辞令」「お世辞」のような悪意に基づく「褒め方」であれば当然、そのような状況になるのかもしれません。

しかし、上司側が正しい事実に基づいた褒め方ができれば、決してそのようなことは起きず、逆に自信を得られ、やる気も上がり、ぐらついていた気持ちが支えられて、上司との人間関係も良好になるのです。

2. 「褒める」と「認める」の違いが理解できていない

また「褒める」は上司が部下を評価する際に使うケースが多いため、使い方によっては評価する上司側が、上から目線になってしまい、褒められる部下の側がその評価に一喜一憂してしまうこともあります。

褒めることも必要ですが、その前に「事

実をしっかりと見た上で、それを認めてあげること」、つまり「承認する」が重要だということを意識してください。

3. 具体的な「褒め方」のコツを学んでいない

その上で、褒める側にある者は、的確な言葉選びと、その褒め言葉の使い方をしっかりとマスターする必要があります。しかし実際には、上司側が「褒め方（認め方）」を学んでいるケースは稀で、各自が自己流でやっていることが大半です。それでも、褒める際に相手に対して具体的な言葉にして直接伝えている場合は、何らかの成果に結び付けていると思います。しかし、心の中では「褒めたい」「褒めている」「認めている」と思っている、一切、言葉にしない場合も多く、その場合にはほとんど、部下に、その思いが伝わることはないといえそうです。

褒める側にあたる指導者（教育担当者）は、改めて効果的な「褒め方」を学ぶ必要性があることを認識するべきでしょう。

「叱る」から「褒める」人材育成

＜ご提案のポイント＞

- ・叱られることに慣れていない若者が増えています。特に 20 代の半ばくらいの社員は「ゆとり世代」「悟り世代」と言われており「打たれ弱い」というのが特徴です。
- ・だからこそ、「褒め育て」が重要です。そのためには、褒めるための「語彙」を増やすこと、褒め方のバリエーションを増やすことが大切です。
- ・タイミングや状況に合った褒め方があることを意識して活用することが重要です。

1. 「叱られ慣れていない」時代に重要なこと

20 代半ばまでの世代は「ゆとり世代」「悟り世代」と呼ばれていますが、彼らの特徴は、一言で言えば「打たれ弱い」ことです。なぜなら、この世代の親はめったに「叱る」ことをしません。また、育ってきた学校においても、教師が「叱る」という場面はほとんどないといっても過言ではありません。そのような環境下で過ごした彼らには「叱られる」という経験が非常に少なく、叱られることに対する「免疫」がほとんどないというのが実態です。ですから、上司が、少し強く叱ると、それだけで心が折れて身動きできなくなってしまうのです。

では、どうしたらよいのかということですが、「叱る」よりも「褒める」を優先することが効果的といえます。

2. 実行のための方策

以下では、どのように褒めれば、相手の成長につながるのかということを解説します。

指導方法に「コーチング」という手法があります。これは自分で考えて行動させることを核にした指導方法ですが、このコーチングの中に「承認のスキル」というものがあります。これこそ、正しい「褒め方」の実践に大いに役立つものだと言えます。具体的には、相手の行動をよく観察して「褒める点」「認めてあげる点」をしっかりと探して、それを言葉にして相手が分かるように伝えることが基本になっています。

そのためには、まず「褒め言葉」のバリエーションを増やすことが重要です。どのような場面でも決まり文句のような「凄い」「素晴らしい」の繰り返しでは、相手にもその気持ち十分に伝わらなくなってきます。バリエーションを増やすには、書籍などで「褒め言葉」を意識的に学び、それを実践の場面で、意識的に使ってみるとよいでしょう。その際の留意点ですが、①心を込める、②タイミングを外さない、③具体的な事実をもとにする、などの要点を踏まえて意識して褒めることが重要です。「褒めるところがない」という不満を受けることがあります。褒めるところを探してでも褒めるという姿勢がなければ簡単に褒めることはできないという意識も必要です。