

部下が成長する褒め方・叱り方講座

リフレッシュコミュニケーションズ
吉田幸弘

①リーダーとしての心得

ルールへの考え方

三流は、ルールを無視し、

二流は、ルールは絶対と考え、

一流は、ルールは変わっていくものと考え

威厳のあるリーダーより共感されるリーダーになる

◆ 傾聴する

◆ 自己開示する

◆ やる理由をしっかりと説明する

部下のモチベーションに対して

三流は、モチベーションなんて関係ないと考え、

二流は、モチベーションを上げようとし、

一流は、モチベーションを下げないようにする

部下に接する心構え

- ◆ 部下とは上下関係はない
- ◆ すべてにおいて部下に勝とうとしてはいけない
- ◆ 自己開示をして人間味を出す
- ◆ 部下が部下を育てる仕組みをつくる
- ◆ 部下に権限と責任を与える
- ◆ 報連相は上司から
- ◆ 部下の長所へ目を向ける

②部下マーケティングをする

部下マーケティングをする

- ◆この仕事を選んだ動機
- ◆相手が大切にしている仕事
- ◆夢・目標
- ◆日々の不安
- ◆得意なこと、不得意なこと
- ◆趣味
- ◆喜んでしたこと・怒っていたこと

チームのメンバーごとに、
部下ノートを作成する

1. この仕事を選んだ動機

企画書作成などのクリエイティブな仕事をしたい(以前の営業は企画を提案するというより、数多く訪問することを重視する傾向があった)
チームワークを大切にしたい(以前の仕事は個々のものであり、それぞれのつながりを感じられなかった)
新商品開発などに携わりたい

2. 相手が大切にしているもの

周囲との人間関係

オフの日はスポーツをしたり、オンとオフをしっかりと分けたい

3. 夢、目標

チームの他のメンバーやお客様に感謝されたい
他の人に安心感を与えたい

4. 日々の不安

周囲を気にしすぎる

必要以上にお客様に気を遣い、クロージングがうまくできない
以前、別の職場にいた頃、上司にひどく怒られた経験があり、必要以上に相手の顔色をうかがう
こちらの表情が少し強張っているだけで、必要以上に緊張する

5. 得意なこと・不得意なこと

販促資料の作成などデザインにこだわった見栄えのいいものを作ることができる
全てを伝えようとしてしまうため、肝心なことが相手に話が伝わらないことがある
情報を集めすぎてしまい、それに振り回されてしまう

6. 趣味

テニス、フットサル、ジャズ鑑賞

7. 喜んでいたこと

自分で作成した企画書をチームの仲間が使って、新規大型顧客を受注し、感謝された
新商品を売り出すための販促資料の作り方を、別の部門の課長からヒアリングされた

怒っていたこと

あまり怒ることはないが、トップセールスマンのB君を自分勝手だと言って怒っていたことがある
協調性のない人を嫌う
やっつけ仕事を嫌うため、期限が短い仕事を嫌う

160120	T社との同行営業で、お客様に分かりづらい説明をしていた 伝えたいことは1つに絞るよう話す
160203	営業のクロージングの段階で悩んでいて相談を受ける 二択質問を勧める
160224	議事録を受け取るが、時間がかかりすぎ 版に限らず全体に言えることだが、次回西岡に簡潔なものを作ってもらう
160308	B先生の講演している「営業セミナー」を奨める
160323	プロジェクトのサブリーダーを任せ、会議に同席したが、皆の意見を聞きすぎて混乱していた 判断力の本を奨めた

部下ノートの例

部下のモチベーションの源泉を知る

- ◆モチベーションが上がる仕事・下がる仕事
- ◆入社してから今までのモチベーションをグラフにしてみる
- ◆モチベーションの下がる時期を確認(月単位・週単位・1日単位)

③ほめ上手になるための心得

ほめ上手になるために取り外しておきたい3つの思い込み

◆おだてているように思われるのではないか

◆ほめると相手がつけ上がる

◆ほめるところなんか見つからない

相手をほめることのメリットって何だろう？

- ◆承認欲求を満たすため
- ◆相手が自信を持ち、持ち前の能力を発揮することができるため
- ◆ほめるところを探そうと、相手の長所に目を向けられる
- ◆正しいことを自覚させ、再現性を高めるため

ほめる体質を作っていくためのポイント

- ◆ **最初は質より量で勝負する(回数の目標設定をしよう)**

- ◆ **短所より長所へ目を向ける**

短所を長所に変換してほめる要素にしましょう

短所	長所
話しベタ	聞き上手。相手から情報を引き出すことができる
言い方がきつい	ビシッと指摘できる
すぐ怒る	いつも真剣
大雑把	全体像が把握できる。まとめるのが上手い
飽きっぽい	好奇心旺盛
新しいことに挑戦しない	堅実である
理屈っぽい	論理的
行き当たりばったり	臨機応変
経験が少ない	既存の考え方にとらわれていない

④感情をコントロールする術を身につける

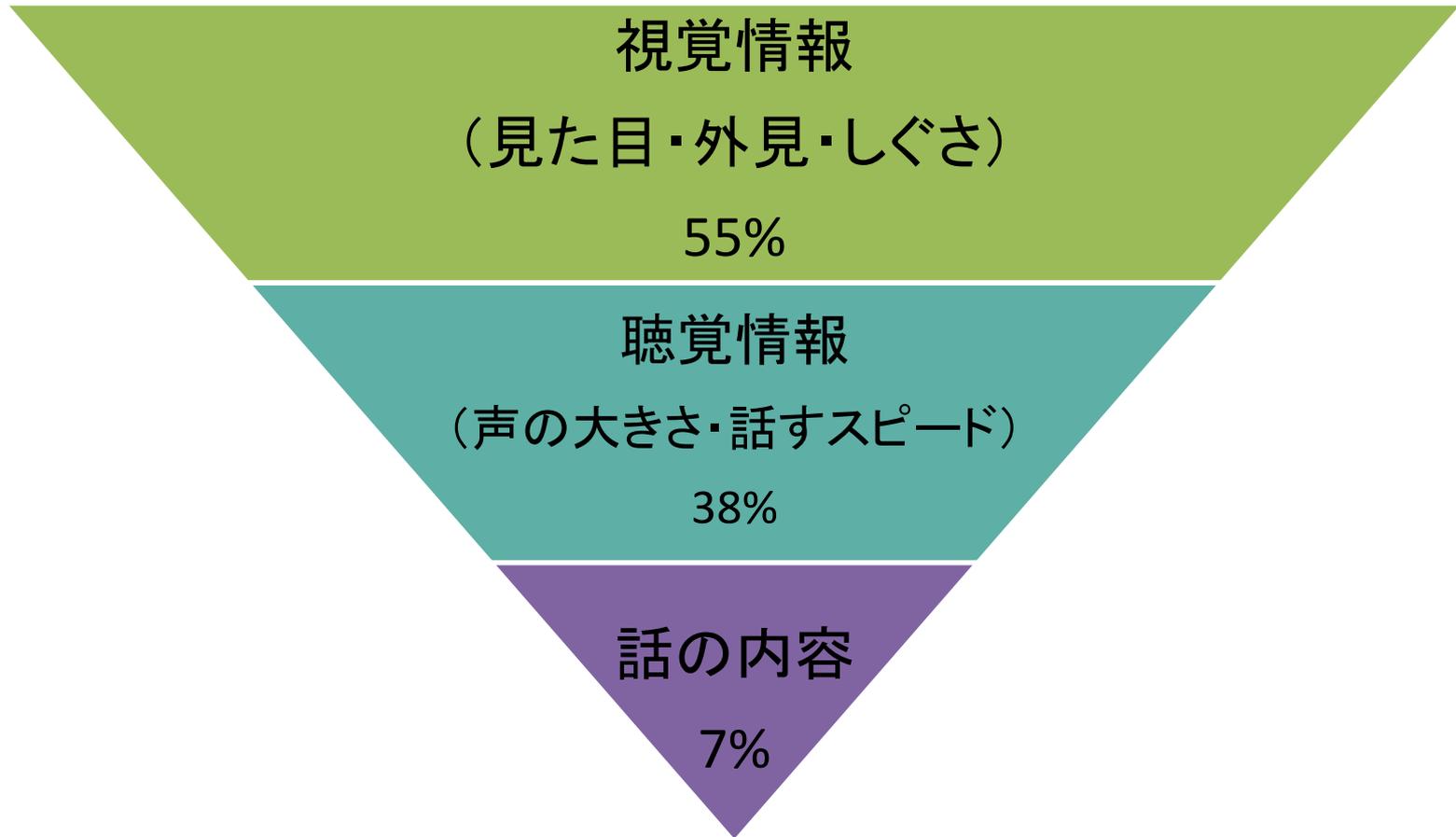
感情を交えた「怒り」にしないためのセルフコントロール術

- ◆ 怒りをその場で紙に書き、紙に怒りを注入して鎮める
- ◆ 腹が立ったら深呼吸して10秒数える
- ◆ 怒りに点数をつけて鎮静化する
- ◆ 自分の心を落ち着かせる「魔法の言葉」を用意しておく
- ◆ 自分が怒りやすいのはいつ、どんな時かを把握しておく

⑤効果的な褒め方をマスターする

～褒めるのが苦手でなくなる～

何が相手に印象を与えるか？



ほめる時は言葉以外にも注意しましょう！

非承認ワードを手放しましょう(否定思考の排除)

3Dワード

- でも
- どうせ
- だからさあ

断定的な言葉

- そんなはずはない
- 絶対に
- 君は間違っている

否定的な言葉

- はあ？
- 言っていることがまったくわからない
- 何が言いたいのかまったくわからない
- ～ていうか

承認ワードを常用して肯定的思考を持ちましょう

受け止め言葉

- 確かに
- そうなんだ
- なるほど

話を促進する言葉

- それをもっと話してもらえる？
- くわしく教えてくれるかな？
- それでそれで？

真逆の意見を受け止める言葉

- そんな考え方もあるね
- そうくるか
- 面白いね
- 驚いたね

ほめ上手になるための7つの習慣

- ◆ 1日1回、自分を褒めるようにする
- ◆ あいさつ+ほめ言葉をかける
- ◆ |メッセージを使う
- ◆ 短所を長所に変換してほめる要素にする
- ◆ 第三者を使ってほめる
- ◆ 叱りながらほめる
- ◆ 相槌でほめる

YOUメッセージからIメッセージへ

◆Youメッセージ

山田君はプレゼン資料の作り方が上手だね

◆Iメッセージ

山田君のプレゼン資料の作り方は上手だなと思うよ。
山田君、いつもわかりやすいプレゼン資料を作ってくれて
本当に助かっているよ。

◆Weメッセージ

山田君のプレゼン資料の作り方は上手だなんてこの前、部長との話に出て来たよ。
山田君の作ったプレゼン資料、わかりやすくて、お客様も喜んでくれたよ。

YOUメッセージからIメッセージへ

◆ Youメッセージ

石井さんって仕事が早いね

◆ Iメッセージ

石井さん、いつも期日より前に、書類を仕上げてくれて本当に助かっているよ。

◆ Weメッセージ

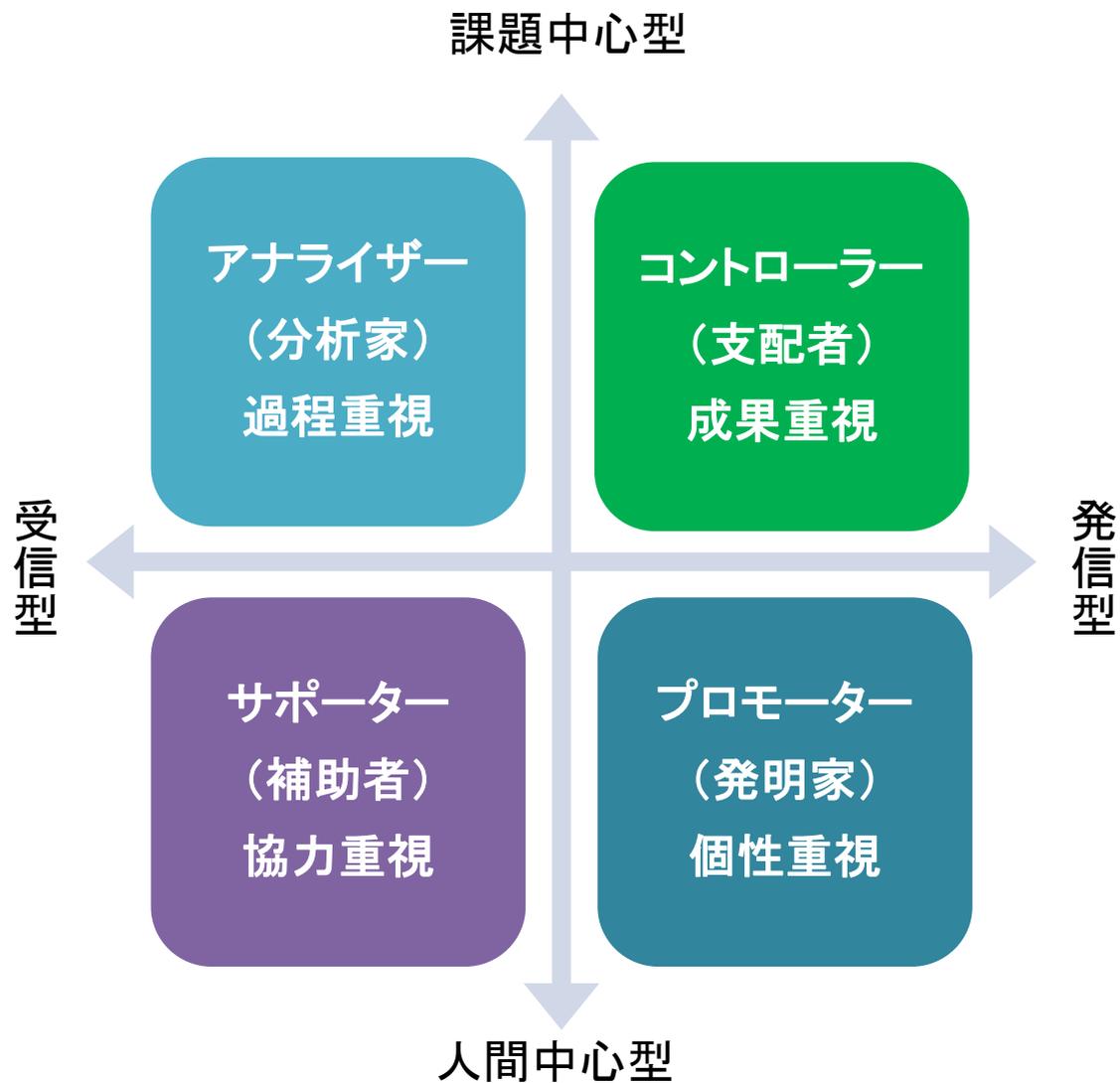
石井さんがいつも前倒して仕事を仕上げてくれるから、本当に助かるって、青木主任と昨日の夜も話していたんだよ。

叱りながらほめる方法

サンドイッチ法



行動特性タイプ別分類



タイプ別の効果的なほめ方

経験が浅いタイプ

- 短所と長所をひっくり返す
- 当たり前のことをほめる
- 他の人と比較するのではなく、過去のその人と比較する

支配者タイプ

- 1メッセージを使って教えを請う
- 武勇伝・自慢話を引き出す

分析家タイプ

- 具体的根拠・数字を使ってほめる
- 技術をほめる

発明家タイプ

- さ行ほめ言葉を使ってほめる
- 過剰気味にほめる
- アメとムシ理論を使う

補助者タイプ

- 陰の部分をほめる
- Weメッセージを使う

⑥効果的な叱り方をマスターする

～間違った叱り方は非常に危険～