

「褒めて育てる」

1. 子供を育てる心算

右掲は、上司が朝礼か何かで褒めているイラストです。人を育てるという事の大切さは誰もが理解していると思いますが、イラストのように褒める機会を持たない企業が多いのです。確かに、わざわざ褒める内容ではないというケースもありますが、そういう風に見ていると褒める機会は殆どない状態に陥ります。これでは、人は育たないのです。

少し視点が違いますが、子育てと同じだと思います。私の経験では、若い時は自分の事で精一杯なので子供のちょっとした事を褒めないのです。ところが、自分が孫を見るようになると孫のちょっとした事を「おお、そうか、そうか」と素直に喜べるようになり、孫も嬉しそうにあれこれと教えてくれたりします。私の両親も孫が歌を歌ってくれたと喜んでいましたが、今まさにその心境に至っていると思います。すくすくと育つように若い時に出来なかったことをしています。

企業においても人を育てる事はこれと同じなのです。人は誰でも認めてもらいたいという欲求があるのですが、誰もが認めるような大きな事をする機会は滅多にないのが事実です。右掲は「ハインリッヒの法則」と呼ばれるもので事故の起こる事を階層的に表現した物です。私は、この考え方を他の事柄に置き換えて考えています。例えば、大きな喜び事は29の小さな喜び、そして、300ものちょっとした喜び事があると考えてもおかしくないと思っています。

この「ハインリッヒの法則」を私流に活用して、日頃のちょっとした出来事を褒めると誰もが分かる小さな出来事が起こり易くなり、誰もが賞賛するような出来事に繋がっていくと考えると日頃の習慣・風土が変わって来ます。



2. ありがとうカード

しかしながら、なかなか口に出して言わないという傾向がありますので、「ありがとうカード」を作って小さな感謝を行うようにしている企業があります。「小さな感謝」、例えば、「〇〇さん手伝ってくれてありがとう」という風な、どちらかと言えば「当たり前」ともとれる行為に感謝のカードを送るという事ですが、このカードでも、実際は、なかなか定着しないのです。前掲の上司も朝礼時にこのカードを読み上げているのであれば大したものです。

この毎朝の朝礼時に読み上げるというのがミソのように思います。なぜなら、仮に1ヵ月分まとめるとなると大袈裟になってしまうのです。また、書く方も発表がすぐには起こらないのでちょっとしたことでは書かなくなってしまうのです。これでは、カードの意義が消えてしまうので、毎朝、朝礼で発表するのが望ましいのです。毎朝なのでちょっとした感謝であってよいのです。ちょっとした事は日常茶飯事の起こっている筈なのです。

それでも、カードを書く人は限られて来ます。「2:6:2の法則」とか言いますが、よく書く人が2割、全く書かない人が2割で、時々が残る6割という事なのです。これは人も自然界に属しているので法則的にもこのように分布するのです。この偏りを議論しても仕方がないのです。よく書く人が多くの人に感謝を表すこと、それを朝礼で読み上げることが大切なのです。この主旨が理解されずに、マンネリ感が漂って自然に消滅する事が多いのです。これを持続するには上司の情熱が大切なのです。「あきらめない」で「当たり前」の風土に仕上げるのです。

3. 長所伸長法

右掲は、尊敬する故船井幸雄船井総研会長です。船井先生は「長所伸長法」を唱えておられました。私は、「長所」＝「褒める」で伸ばして行くと考えています。「ありがとうカード」もそうですが、人は感謝されれば嬉しくなるのです。感謝の言葉が大切です。また、「労(ネグ)う」という事も重要なことです。相手にあったら、まず「〇〇ご苦労様、どうやった？」と声掛けして相手が話すキッカケを作って会話を弾ませるのも一つの工夫です。



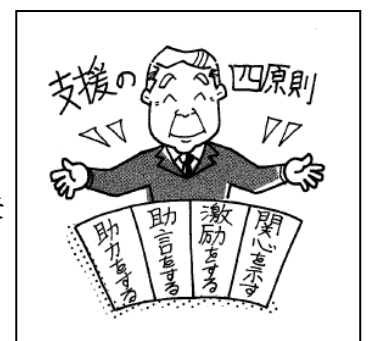
「感謝」や「労い」がベースなのです。これがなくて、いきなり大きな事柄が起こると「ハインリッヒの法則」に照らしてもありえないと思うのです。この日常が「風土」として定着することが大切です。上司と部下の関係性もこれが基本だと言えますし、経営者と社員の関係も同じなのです。よい関係性が築けてこそ部下がやる気を出して励み、その経験の蓄積で新しい得意技が生まれ長所となって行くのです。

こういう意味で船井先生の長所伸長法は「褒める」がベースと考えているのです。相手の長所を見るという意味では適材適所の観点からも重要ですが、必ずしも「長所」＝「仕事」という関係にはならないのです。「仕事」という点では「得意」を作り出すことの方が重要だと話しています。例え「小さな事」でも褒めれば「やる気」を引き出すことにつながり、その「小さな事」を繰り返しているうちに「長所」≡「得意」＝ Σ (小さな事)という関係になるのです。その「小さな事」は事実であれば褒められると心理的に痒くなって前向きのエネルギーに変わります。この「褒める」という事は金がかからない最大の投資なのです。

4. 若い人に学び支援をする

若い人を褒めて育てる事が大切なのですが、若い人の特長の一つに未来をつくるという事があります。世の中は日進月歩で進んで行きますから、新しい情報を捕まえないと時代遅れになってしまいます。この意味では、ベテランは昔の顔で生きているとも言えるのです。確かに、お客様や仕入先との関係性が太いので業績の面で多大なものがありますが、逆に、忙しくなって面倒な事から遠ざかるのです。すなわち、時代の流れから離れがちになるのです。

トヨタの格言に「現場の10年先は班長に聞け」という物がありますが、まさに、若い人の描く未来像が重要だと共通認識になっている証拠なのです。課長や部長が言う事を押し付けるのではなく、逆に部下の意見を聞いてアドバイスして実現に向かわせるのです。右掲は「支援の四原則」というイラストですが、「関心」→「激励」→「助言」→「助力」の順なのです。「関心」を示すには部下の話聞くことから始まるのです。若い人の話にトンでもない発想のものがあるのです。その発想を拒否するのではなく、受け止めて「支援の四原則」で実現に向けて工夫させることが第一歩なのです。



「やってみなはれ」は松下幸之助翁やサントリーでも使われた言葉ですが、「失敗は成功の素」というようにうまく行かない事にチャレンジしてこそ大きな成長に繋がるのです。「ようし、やってみよう」と一緒に始めるのも良いし、「俺が責任とるから」とか「ポケット・マネー」という風に上司の器量を示すチャンスでもあるのです。私は、故福井社長が「ポケット・マネーで買ってやる」とIBMのオフコンを導入して下さったことが今の自分に大きな影響を与えてくださったと感謝しています。