

ユーミックは、さまざまな得意分野を持つコンサルタントが集まったスペシャリスト集団です。

## 部下の育成力を向上させる

先月のユーミックニュースにて

リオオリンピックで成果を上げたシンク口の井村雅代コーチの言動についてお話しました。

井村コーチは「叱り上手」な方で、叱るにはまず

具体的に指摘し、改善方法を伝え、そこが直ったかどうか、OKかNGかを伝えるという叱り3点セットを心掛けていらっしゃいます。

人材育成においてこのようなフィードバックは不可欠であり、

そのやり方によって部下のモチベーションや成長度合いが大きく左右されます。

しかし、中小企業においては、フィードバックそのものがおこなわれていないこともあるようで、

今回は育成上手になるための具体的なフィードバック方法についてお話します。



### プラスのフィードバック

よいところを褒めてさらに強化する

#### ①褒めてほしいポイントを探る

部下はこういうところを褒めてほしいというヒットポイントがある。ポイントがずれたところで褒められてもモチベーションの向上にはつながらない。このポイントをつかむためには、普段から部下がどんな行動をしているか、どんなことを思っているかを観察して褒めてほしい言葉を洞察することが必要である。

#### ②タイミングに注意する

最も効果的なタイミングは、その場で部下を直接褒めることである。時間がたってしまうと褒める側も褒められる側も気が抜けてしまう。

#### ③事実を具体的に褒める

どこをどんなふうに工夫したかというように成果に至るまでのプロセスを交えて具体的に褒める。そのためには、部下の仕事ぶりをきっちり把握しておく必要がある。

#### ④当たり前でも褒める

上司から見てもそれくらいできて当然と思うことでも本人は努力していることもある。この場合、客観的事実を気軽に伝えるだけで部下はやる気がでてくる。

#### ⑤相手の成長・変化を褒める

できないことができるようになった時などは特に褒めるチャンスと心得る。この褒めチャンスを見逃さずに伝えてあげることで部下のモチベーションが一気に向上する。

#### ⑥時には他人を通じて褒める

1対1で面と向かって褒めることも大切だが、時には人づてに褒めてみるのも効果的。これには、上司同士の連携プレーも必要。

#### ⑦できれば人前で褒める

時には大勢の前で褒めてみるのも効果的。

### マイナスのフィードバック

悪いところを叱る

#### ①上司としての価値観を伝えておく

自分が大切にしている価値観を普段から伝えておくことにより、その都度指示をださなくても行動基準を理解するようになり、事前にミスや失敗を防ぐことができる。

#### ②事実を確認して具体的に叱る

伝聞情報ではなく事実かどうかを確認して、相手が納得できるようにミスの内容を具体的に伝える。

#### ③叱る内容は1つに絞り込む

あれもこれも叱っても伝わらない。今叱るべき内容についてポイントを絞って話をする。

#### ④間違いやミスはその場で叱る

基本はその場で叱る。また、過去のことを持ち出して叱ることないようにする。

#### ⑤感情的にならないよう注意する

感情的に「怒る」のは原則として避けたい。叱るのはミスを責めることではなく、ミスに気付かせ次に打つ手につなげるための行為である。しかし、部下を本気で思い、思わ

ず怒りがこみ上げた時はその思いをぶつけるのもありである。本気の思いならば、部下は真摯に受け止める。

#### ⑥部下の言い分も十分に聞く

なぜそうなったのか、今どう感じているのかなど部下の言い分に耳を傾ける。この部分を怠ると相手の納得感が高まらない。

#### ⑦叱りっぱなしにせず改善状況に関するフィードバックも忘れない

叱った後は、次にとるべき手段を一緒に考えたり、アドバイスをする。改善状況についてもOKか、NGかを伝える。ここまで完了してフィードバックが終了したものと心得る。

上記は基本的なフィードバック方法ですが、実際には部下の個性は一人ひとり違い、自分のチームのカラーも様々ですので、部下をよく観察し、それぞれにふさわしいフィードバック方法を検討・実行することが重要となります。

労働力人口の減少が見込まれる中、自社で人材を確保し続けることが難しくなることが予測されますので、中小企業の成長の力ぎはまさに人材育成にあると言っても過言ではありません。最近では、「新たな人材採用に先立ち、社内において育成上手な人材をまず育てたい」といったご相談も増加してきましたので、人材育成をテーマに長い目でのご支援を続けていきたいと思っております。

writer

小倉 綾



Vertical text on the left side of the top slide, including various characters and symbols.



Vertical text on the left side of the bottom slide, including various characters and symbols.

Vertical text on the left side of the bottom slide, including the number '4' and other symbols.

