

まえがき

このたびは、数ある電子書籍の中から本書を選んでいただき、誠にありがとうございます。
この本の著者、豊岡厚恵と申します。

これまで20年間にわたって、様々な業界業種の企業様で数多くの社員スタッフの皆さんと研修で関わらせていただきました。

出会った当初の社員スタッフの皆さんの多くは目の輝きもなく、どんよりとしてヤル気も感じられないような状態だったのですが、

たった3ヶ月という短い期間で、誰もがみるみるうちに変貌され、イキイキと仕事をできるようになっていかれました。

職場ではその変貌ぶりに上司も驚き、社外的にも評価が高まって信頼を集めるようになり、おのずと業績アップへと繋がっていきました。

内面に磨きがかかった女性社員さん達は、顔の表情が優しく変わり、気遣いや配慮が行き届くようになって、誰からも喜ばれる人になりました。

男性社員さん達も顔つきや歩き方まで変わってカッコよくなっていくんです。

そんな社員スタッフさん達の変貌ぶりを目の当たりにして、研修ではいつも魂が震えるような感動をいただきました。

あなたのかかわる相手や社員スタッフ達が、これからお伝えする「3ステップ」を実践していただくでみるみる変貌し、売上げを伸ばし、人や会社に貢献するようになる！

私がこの20年間、研修先でかかわった会社のすべての社員スタッフの皆さんが甦り、人に、そして企業の業績に貢献するようにまで変貌していかれた方法を、

この本を手にしてくださったあなたに包み隠さずお話ししてまいりたいと思います。

これまで研修先では経営者はじめ、リーダー、店長などから

社員スタッフの育成や、かかわり方などについて、

切実なお悩みや問題を数多く聞いてまいりました。

「注意してもその時だけで思うように動いてくれないんですよ」。

「部下の表情がいつも暗くやる気や覇気が感じられなくて、ヤル気を上げる方法がわからないんです」。

「給料はちゃんと支払っているのに、注意するとすぐに辞めてしまうんですよ」。

「部下の育成が大事なのはわかっているけど、なかなか時間がかけられないんです」
等等……

この本を手にとっていたあなたにも、まさにこのような思いや経験を一度や二度はなされたことがあるかもしれませんね。または現在進行形で問題や悩みを抱えていらっしやるかもしれません。

社員スタッフにがんばって仕事をしてもらおうと、指導もするし、成果を出してもらうために色々気も遣っているのに、

そんなあなたの思いをよそに社員スタッフときたらまるで我関せずで、まさに「親の心子知らず」(笑)社員スタッフとの関係にもストレスを感じているということもあるかもしれません。

これまで多くのリーダーがこのような思いを持たれ、スタッフとの関係や業績の伸び悩みなどに苦労なさって

きたことを共有してまいりました。

今ではテレワークが進みスタッフと直接コミュニケーションをとる機会も減ったという方もいらっしゃるかもしれませんが。

そんな中だからこそなおさら、

社員スタッフのモチベーションを上げる方法を知りたい。
主体的に動いてくれる社員スタッフになってもらいたい。

やりがいを感じて仕事をしてもらいたい。

部下との関係性を良くしたい。

上司としての威厳を示してチームの成果を上げたい。

これまでがんばってこられたあなたにこそ、

私がこの20年間、様々な会社で実施し、全ての社員スタッフの皆さんが勝手に成長し、
会社の売上が自動的に上がっていった方法を知っていただき、
相手を生かしていくためには是非ご活用いただけたら幸いです。

これからお伝えする「3ステップ」を実践し続けていただくだけで、
これまで悩んできたことが嘘のように変わり始めていきます。

相手の変化はもちろんのこと、あなたの周囲が変わりだし、
自らの変化にも気づいていかれることでしょう。

あなたのかかわる社員スタッフがみるみる変貌するだけでなく、

この会社で、このお店で働けて良かった。

上司であるあなたに出会えてよかった。

そのような言葉も出始めるかもしれません。

その方法をこの本を手にしてくださったあなたにお伝え出来ることをとても嬉しく思っています。

そして、あなたが実践しやすいように、また取り掛かれやすいように随所に

「実践ポイント」の内容が書かれています。

その実践ポイントに沿って実践さえしていただけると、

『実感できる驚きの変化』が待ち受けています。

どうか、楽しみながら、まずは読んで「やってみて」くださいね。

読者限定プレゼント

今回この本を手にしてくださったあなたとのご縁に感謝して、プレゼントを2つ、ご用意いたしました。
スタッフとのコミュニケーション度が知れる『あなたは何リーダー?』

そして、社員スタッフを生かすための秘訣をお伝えしている動画をプレゼントさせていただきます。
これらのプレゼントがあなたのお役に立ちますように願っています。

こちらからLINEにご登録いただき、診断チェックと動画プレゼントをどうぞお受け取り下さい。
<https://lin.ee/YJ8Cdyc>

あなたの実践によって相手や周囲に、そしてあなた自身に素敵な変化が起きますように・・・。

office toyooka 豊岡 厚恵

社員が勝手に成長して

会社の売上が

自動的に上がる

3ステップ コミュニケーション術

第一章 人を認めて生かす！

『承認欲求を満たす言葉の威力』

1. 愛ある言葉が人を変える
2. 「承認欲求を満たすための働きかけ」が与えるもの
3. 『誉める、認める、励ます』で眠った能力が開花する

第二章

本来の仕事の役割を果たして自ら輝く

『それぞれの仕事の本来の役割を果たそう』

1. 社員スタッフの本来の仕事の役割って何でしょう
2. 目に見えない「付加価値」を与える
3. リーダーとしてのあなたが生かされるとき

第三章

社員スタッフがヤル気になるために知ること

『モチベーションが下がる3つの要因』

1. 要因その1. 会社やお店の「考え方」
2. 要因その2. 「職場内の環境」〜日頃の挨拶の重要性〜
【実践ポイント】
3. 要因その3. 「上司と部下の関係」

第四章

たった「3つのこと」のことで相手が変わる！

『良き関係、信頼を築くための3つのポイント』

1. 「相手を理解する」
【実践ポイント】
2. 出来ていないことではなく、今していることに目を向ける
【実践ポイント】
3. 相手を信じ、本気で認める
【実践ポイント】

第五章

関係の質を高める

『善き人間関係は日頃のコミュニケーションが鍵』

1. コミュニケーションチェック
2. コミュニケーション不足が引き起こす思わぬ事態

3. 出来ているつもりから「できる」「する」へ
4. **明日から出来る 実践ポイント** その1

第六章

誉める、認める、励ますが引き起こした奇跡の会社
『某製造業 現業部で起きた実例』

1. 現業部、社員さん達の出会い
2. 現業部の社員さん達の「実践」
3. 外部からの称賛と承認が人に劇的变化をもたらす
4. 「実践」は職場から家庭、プライベートへ
5. 彼らの大いなる気づき
6. 認めて伝えることの重要性
7. **明日から出来る 実践ポイント** その2

第七章

認めて伝えるコミュニケーション術
『認めて伝える人の3ステップ』

1. 『傾聴』「認められていることが伝わる話の聴き方」
【実践ポイント】
2. 『誉める』「誉める目的と、得られる絶大なる効果」
【実践ポイント】
3. 『伝える』「伝えるコミュニケーション」
【実践ポイント】
4. その場しのぎの伝え方は逆効果！
5. まとめ

おわりに

*読者プレゼント

著者プロフィール

第一章 人を認めて生かす！

『承認欲求を満たす言葉の威力』

1. 愛ある言葉が人変える

私たちは育ってきた環境や、経験、親や先生からの言葉、友達、同僚、上司など、多くの人との出会い、また、本との出会いなどの影響を受けて、物事の考え方や価値観が構築されていきます。

そんな中、誰もが本来持っている素晴らしい能力や才能がありながらそれに気づかず、自分の存在を押し殺し、自己否定をしているという人がいかに多いことかと、この20年の研修で出会ってきた多くの社員スタッフの皆さんから感じていました。

過去の失敗経験や心に傷を追ったりしたことなどがトラウマになっていたり、幾重にもこころに「かさぶた」をつけた状態で、職場の人間関係に悩んだり、仕事のやりがいや喜びを感じられないなど、本来、その人が持つ素晴らしい能力が発揮されなまままでいらっしやいました。

実は何を隠そう、

そういう私も、そんな人間の一人だったんです。

20代の頃までの私の口癖というのが

「無理、無理、出来ない」

「私なんかにできるわけがない」

「どうせ私なんて」(笑)

とにかく、自分に自信がなく、何かやろうとしても、私に出来るわけがないと、する前から諦めるような始末。何かをしても人以上に結果が出たり、器用になんでも出来るが多かったのに

そんな自分を認めることもできず、いつも「無理」、「できない」、「私なんか」と口から出てしまうので、

いつしか人から、「嫌味だ」、「本当はそんなこと思っていないくせに、嫌な子だ」、と嫌われることもしばしばありました。

それは謙遜のレベルではなく、心底そう思っていたのですから本当に厄介でした。

自己肯定感が低く、自分は、なぜできない、無理、と否定をしてしまうのかと真剣に悩みました。

そんな自分に嫌気がさして、二十歳を過ぎたあるとき、カウンセリングを受けることになり、

その理由が判明したのです！

幼いころから、どのようなことを言われてきたか、ということから、

小学生の頃、父から「お前に出来るわけがない」、「お前には無理だ」、「やれるわけがない」、

といった否定的な言葉のオンパレードで(笑)

小学生の頃、「お友達もしているから私もやってみよう」と言った時に、「○○ちゃんはできてもお前にできるわけがない」と返ってきたことに幼心が傷ついたので覚えています。

マイナスな言葉、ネガティブマインドを植え付けられて育ってきたこと、そんな刷り込みがあったからか、それがいつも自分の中にあっただけでした。

ある種の洗脳ですね(笑)

父は、何も娘を窮地に追いやるつもりなどなかったのだと思いますが、発言、行動すべてがマイナス思考で根っからのネガティブな人でしたので、何も望まず平凡に暮らしていると安全だ、というような発想だったのかもし

れません。

どんな言葉を子供に与えているか……。そう思うと相手にかける言葉は本当に大切ですよね。父が相当なネガティブな人だったお陰で、多くの気づきを得ることができ、学びも深まりました。

そんな私を変える一つのきっかけとなったのが、

当時アルバイトをしていた時のお客様からいただいた『言葉』だったのです。

カフェでアルバイトをしていたことがあるんですが、

当時50代位の女性のお客様がお帰りの際に優しい表情で

「あなたがいるからこの店に来るのよ」とおっしゃったんです。

一瞬耳を疑い、ビックリした顔をしていると、もう一度言ってくれました。

「あなたの素敵な笑顔が見たくてこの店に来ているのよ、ありがとう」

「え〜〜〜っ!!」

お客様からの思いがけない言葉に感激して胸がいっぱいになったのを覚えています。

その後も別のお客様から

「あなたにコーヒーを運んでもらえると、ますます美味しくなります」

「今日も素敵な笑顔をありがとう」

そのたびに感激して顔をくしゃくしゃにしてお礼を言っていました。

2. 承認欲求を見満たすための働きかけが与えるもの

そしてそれは、某有名デパートの地下食料品売り場でアルバイトをしていたときにも起きました。毎回売り場が変わる特設コーナーにいる私をわざわざ探しあてて買いに来てくださるお客様まで現れました。デパートの重役さんまでもが、いち、アルバイトの私にわざわざ声をかけてくださるようになり、まさに、お客様から、そして、お店やデパートの方からも、お褒めの言葉や、私の存在を認める発言をくださったこと、

私の中で何かが変わり始めていきました。

そうなんです。

お客様からの称賛や承認の言葉の数々が、いつしか、私をこれまでとは違う世界へと導いてくれたのです。もちろん自分でも努力をしました。

自分のネガティブ言葉、マイナス思考とサヨナラしたいと、自分の口から出る言葉も意識して変え、無理、どうせ私なんか・・・と言いつつになつたらそれをグツと飲み込み、

「大丈夫です」「出来ると思います」（心の中でドキドキしながら言ったのを覚えています。（笑））

言葉が変われば思考も行動も変わってきました。

その後、30歳以降に出会った周囲の方々から、いつしか

「豊岡さんいつもパワフルですね〜」

「いつ会っても明るく前向きで元気もらえます」などと言われだし、

「**別人の私**」がそこにいました。

— 『人って変わるんだ！』

もちろん、ネガティブやマイナス思考が私から消え去ったわけではありません。

しかしうまく付き合えるようになったようです。

私が大きく変わるきっかけの一つとなったお客様やお店からの称賛、認めていただける発言。それらは私の中の何かを満たし、自信を持たせ、更に良い仕事へと突き動かしてくれました。

『マズローの欲求五段階説』（図参照）はご存知の方も多いと思いますが、心理学者アブラハム・マズローが考案したもので、

「人間は自己実現に向かって絶えず成長する」という仮説をもとに、人間の「欲求」には5つの段階があるとされる理論です。

低次の欲求が満たされるごとに次の欲求を満たそうとする基本的な心理的行動を表しています。



下から4段目の『承認欲求』は

所属する集団の中で高く評価されたい、能力を認められたい、誉められたいという欲求のことです。

この承認欲求が満たされることでモチベーションとなり、自分のポテンシャルに気づいて自己を成長させる原動力にもなるといわれています。

ここが満たされることによって、一段上の「自分にしかできないことを成し遂げたい」という自己実現の欲求へ、そしてさらには、「人の役に立ち社会に貢献したい」という自己超越の世界へと進んでいきます。

この、「承認欲求を満たすための働きかけ」、すなわち、お客様やお店からの称賛や認めてくださる発言や態度が、私を一段高い違う世界へと引き上げてくれたのです。

私の中の「承認欲求」が満たされることで、更に良い仕事へと繋がっていきました。

デパートでは「行列のできる販売員さん」と呼ばれ、常に20〜50%売上げUPを果たし、

「百万ドルの笑顔でお客様を魅了！」と、デパートの社内報にも掲載されたりするようになりました。

「承認欲求が満たされることで、人はこんなにも劇的に変わる」ということを、身をもって体験したのです。

3. 『誉める、認める、励ます』で眠った能力が開花する

これまで出会った社員スタッフさん達の、実に98%はこの4段目の承認欲求が満たされていない状態でした。

しかし、私が経験した「承認欲求を満たすための働きかけ」をしていったことで想像を絶する効果が全ての人にあらわれました。

それは、

相手を

『本気で誉め』、

『本気で認め(承認し)』

『本気で、励ます』

承認欲求は「尊厳欲求」ともいわれます。

個人として自分の存在を尊重し認められたい、という欲求がまさに

この『誉める、認める、励ます』で満たされ、

何より本人でさえ気づかなかった眠った能力や才能が開花し、

全ての人がみるみるうちに変わっていかれました。

だからこそ、

この本を手にしてくださったあなたと、そして、多くの経営者、リーダーと分かち合いたい！
そのやり方をお伝えしたいとの思いで、この本を書かせていただきました。

多くの社員スタッフの皆さんの人生が、この『誉める、認める、励ます』で

180度変わっていかれたように、

人として尊重し素晴らしい存在であるということを伝えていくことで

イキイキと甦り、やりがいを持って仕事をされるようになりました。

あなたの会社の社員スタッフに、あなたの部下に、ご家族に、お子さんに、縁ある人に。

私から人からの言葉に生かされてきたように、変われるきっかけとなったように、

それらをすることでああなたの目の前の相手が変わり生かされていく。

そう、あなたからの愛ある言葉や認める発言を待ち望んでいる人がいるのです。

第二章 本来の仕事の役割を果たして自ら輝く

『それぞれの仕事の本来の役割を果たそう』

1. 社員スタッフの本来の仕事の役割って何でしょう

これまで20年にわたって様々な業界業種の企業様で、

社員スタッフの皆さんがそれぞれの仕事の本来の役割を果たすことで、

「いかに喜ばれる人になるか」

「お役に立てる人財になるか」

人としての「ありかた」、人間力の向上を目的とした研修をしてまいりました。

『本来の仕事の役割』って何でしょう。

例えば、

ホテルや飲食店のホールスタッフさんの仕事を思い浮かべてください。

お客様に注文を聞いたり、お料理やドリンクを提供しますが、

お料理やドリンクを運ぶことが本来の仕事ではないんです。

「ただのお運び」ではないということです。

お客様のオーダーを取りお料理を運ぶということが目的なら、ロボットでもいいわけです。

しかし、厨房で「真心こめた料理人の思いを届ける」

お客様にゆっくりおくるるぎいただき美味しく召し上がっていただきたい、

(どうぞごゆっくりお過ごしくださいね) という、

という運び方をすると、明らかに運び方が変わるので。

ただのお運びではなく、料理人の「思いを届ける」、

そのスタッフの「思いを届ける」、ということがホールのスタッフの「本来の役割」である、ということなんです。

物を販売する販売スタッフにおいても、同じです。

ご注文の商品をいつものルーティーンで言葉だけの「いらっしゃいませ」「ありがとうございます」なら、

別にその人でなくても誰でもいいわけです。人件費が一番かかるわけですからロボットを置けばいいわけです。

しかし、なぜそこに「人」が立っているのか、なぜ「人」が接客し販売をするのか、そこに本来の役割の意味があるのです。

2. 目に見えない「付加価値」を与える

お客様が、ただ物を買いに来ただけなのに、「良い気持ちになれた」、「笑顔になれた」、思わず「ありがとう」が言いたくなったというのは、その販売スタッフが「本来の役割」を果たしているということです。

「あなたから買えてよかった」

「あなたに接客してもらえて良かった」

お客様にそのような

目に見えない「付加価値」を与えることこそ、

社員スタッフが本来の仕事の役割を果たしていると言えるのです。

そして何より結果、売り上げUP、業績の向上に繋がっていくのです。

何も考えずただの作業を繰り返しているうちに、目の輝きが消え、仕事の喜びを感じられなくなっていくのです。しかし、それぞれの本来の仕事の役割を考え、**お客様に、人に、喜んでいただくという気持ちを持つこと**で、**仕事のやり方、行動が変わってきます。**

その仕事のやり方こそが、やりがいを生み出し、自分自身を輝かせることにも繋がるのです。

それは、どんな業界業種の仕事にも共通しています。

仕事を通じて「この人に会えてよかった」「この人の笑顔に癒された」「この人から勇気をもらえた」といった目に見えない付加価値を与える働きをするという事です。

それを『与える人』と呼びます。

その人から発せられる言葉であったり、表情や態度、動作など、全て自分の持っているものの投げかけで「与える」ことができるのです。

しかし、逆に

相手を不愉快にさせたり、ヤル気をなくす、元気をなくす、空気を悪くする、といったものが、表情や態度、動作によって相手に伝わる人のことを『奪う人』といいます。

それは、不平不満、愚痴文句、人の悪口をよく口に行っている という事も目に見えない人の気、エネルギーを「奪う」ということになっています。

そこで、目の前の相手(お客様)に喜んでいただくために、自分は何をするのか、という考え方が必要です。この考えこそが、結果、自分が成長し、良くなることなのです。

あなたの会社の社員スタッフは、仕事の本来の役割を果たしているでしょうか？

3. リーダーとしてのあなたが生かされるとき

ところで、あなたは今、ご自身のことをどのようなリーダーだと思われていますか。

子供が親のことを見ているように、社員スタッフ、部下たちは上司のことをよく見えています。上司を見て学んでいますし、それは時に反面教師であったりもするかもしれませんが。

上司と部下の関係って、実は、親と子の関係に似ているんですよ。

子供の頃のことを思い出してみてください。

親に誉められなくて良いことをしたり、もっと自分に興味関心を持つてもらいたくて、わざと気を引くことをしたり、もっとがんばって誉めてもらおうとしたことはなかったでしょうか。そうなんです。

あなたの部下や社員スタッフも、上司に誉められたい、認められたい、

それまでがんばってきたことを見てほしい、これまでのプロセスを知ってもらいたいと思っています。

そして、あなたから発せられる『言葉』

あなたの『表情や態度』をいつも観察して、自分の存在価値を図っています。

そうなんです、あなたに誉められなくて、認められなくて、今もあなたの社員スタッフ、部下たちは成果を出そうとがんばっているかもしれません。

そう思うと、なんだか部下たちが可愛く、愛おしくさえ思えてきませんか？

あなたの言葉で、あなたの表情や態度で、部下が生かされていくとしたら……。

あなたの部下や社員スタッフに対してのお悩みが解消するどころか、相手を生かすことで、気付いたら自分にも変化が起きていることに気づかれることでしょう。

あなたのような上司リーダーになりたい。あなたが上司で良かった。あなたに出会えてよかった。そんな風に思ってもらえてこそ、まさに、リーダーとしてのあなたが生かされることになります。

では、どうやってあなたの部下、社員スタッフ達を生かして行けばよいのでしょうか。

第三章 社員スタッフがヤル気になるために知ること

『モチベーションが下がる3つの要因』

これまで社員研修で出会った当初の社員さん達の多くはヤル気がなく、何のために仕事をしているのかを見失ったような状態でした。何故そのような状態になるのでしょうか。

会社によってその要因は様々ですが、大きな要因となる3つを見ていきましょう。

1. 要因その1. 会社やお店の「考え方」

全国のデパートに展開しているアクセサリーの製造販売会社がありました。

全国から各店舗の店長を東京に集めて店長会議をするのですが、毎回、店長に座らせる席を

「売上げ順」（成績順）に並べていました。

え？何か問題あるの？ 仕事は結果だし、当然でしょ。

というご意見もあるかもしれません。

もちろんそういう意味では、ハッパをかけているのでしようが、

社員スタッフの本来見るべきところに着目せず、常に毎回、数字だけで優劣をつけられ続けていると、

本来の会社の目的が達成されなればかりか、業績は更に悪化の一途をたどることになりかねません。

何故なら、**会社の考え方が社員スタッフを作り、その精神がお客様へと届く**からです。

要するに、お客様側に立ったサービスやニーズに対応することが欠落し、結果、

売上を上げてくれるはずのお客様を逃していくということです。

売上を上げたければ販売してくれるスタッフを元気にしてあげることとです。

お客様に喜んでもらえることが嬉しい、

お客様と会話することが楽しい、

そんな気持ちを出させてあげることです。

そして、「本来の仕事の役割」である、

「あなたから買えてよかった」、

「あなたがいるからこの店に来るのよ」、

という付加価値を与えることに注力させてあげることです。

店長やスタッフが日頃どんな努力をしているのか、どのような工夫をして売場でがんばっているか、

本来見るべきところを見逃していると、利益を生んでくれるはずのスタッフ達のモチベーションの低下を

招くのです。

（こんなに毎日がんばっているのに・・・）

そんな心の声に気づかずにいると思わぬ結果を招きかねません。

そこで、社員スタッフのモチベーションの低下を防ぐためにも、何はともあれ、

日頃がんばって働いてくれていることに対して、

『ねぎらう』という事がとても大切です。

結果がどうあれ『ねぎらう』です。

日頃の働きに対してのねぎらいの言葉が「ある」、「ない」では数字にも大きな差が出ます。たとえ売上げ目標に達していなくても、そこに至るまでの努力やがんばりについて『ねぎらう』です。

社員スタッフへの『ねぎらい』は心の栄養となり、次にがんばれるエネルギーにもなるのです。社員スタッフへの“ねぎらい”の気持ちを持つことが大切です。

【実践ポイント】

『相手をねぎらう』

「いつもありがとう」「ご苦労様」「よくやってくれているね」といった言葉で相手をねぎらい、感謝の気持ちを伝えるようにします。

2. 要因その2. 「職場内の環境」(日頃の挨拶の重要性)

突然ですが、あなたの職場では気持ちの良い挨拶が交わされていますか？

え？挨拶は誰もがしていますけど・・・と思われたかもしれません。

ではその交わされている挨拶はどのような挨拶でしょうか。

挨拶したとき、されたとき、相手と目は合っていますか？

気持ちが感じられますか？心が通いますか？

その挨拶でその時のその社員スタッフの状況がわかりますか？

たいてい答えはNOです。

そういえば、目が合うことはないなく、声だけは聞こえているけど・・・。

といった感じでしょうか。

声だけ聞こえてくる、目が合わない、相手の顔を見た際に真顔だった、気持ち良いとは言えない。

それは口先だけの挨拶で、言葉を発しているに他ならないからです。

挨拶をする目的は

「心を通い合わせること」です。

挨拶とは、「自ら進んで心を開いて打ち解ける」という意味があり、

挨拶を交わすことによって、相手と心の交流をすることが目的なのです。

モチベーションが低下するのは職場で、ご家庭で

まさにその挨拶が出来ていない、ということですよ。

心の通う挨拶が職場内で行われていないとどうなるでしょうか。

← 何かしてもらっても「ありがとう」がなくなり

← ミスをしたり相手に不愉快な思いをさせても「ごめんなさい」がなくなる

← 同僚に対して思いやりが欠如していく

← やってしてもらっても当たり前前で「感謝」がなくなる。

← 自分だけが大変、忙しい、周囲の人は誰も手伝ってくれない。

← 不平不満、愚痴、文句が発生する。

「心の通う挨拶」がないだけで我関せずという人が増え、チームワークが乱れていきます、

職場内の空気がよどみ、効率が落ち、生産性が下がっていくのです。

職場や家庭で心の通う挨拶がない、

たったそれだけのことから、互いを思いやれなくなり、

何かしてもらって「ありがとう」や、

ミスをしたり人に不快感を与えて「ごめんなさい」がないだけで、

人間関係もぎくしゃくしていきます。

挨拶が無い状態が当たり前となっていると職場内の風紀が乱れ、

モチベーションの低下を招いたり、働く意義を感じられなくなり、

人間関係にも悪影響を及ぼし、業務に支障をきたすことさえあります。

こうした職場内の環境、風紀の乱れといったことが、大きな要因の一つなんです。

あなたの職場はいかがでしょうか。

アイコンタクトで相手のその日の調子までわかるような心の通う挨拶が交わっているでしょうか。まずは次の4つを意識して、明日から挨拶の実践を試みてください。

【実践ポイント】

『心の通う挨拶の4つのポイント』

👉👉👉がポイント！

- ① 相手の目を見て
- ② 笑顔の表情で（口角が上がって目も微笑む）
- ③ 明るい声で
- ④ 自分から先に（挨拶されてからではなく、自分からです！）

◎どれも抜けても心の通う挨拶とは言えません。

最初はこの4つのポイントを必ず

意識して、最低1か月は続けてみましょう。

一ヶ月後、その挨拶の威力。びっくりする効果を感じてください！

3. 要因その3. 「上司と部下の関係」

最も注視しなければいけない最大の要因の一つとして、『上司と部下の関係』があげられます。

上司であるあなたと部下やスタッフとの関係が良好であるか、また、そこに信頼関係があるかどうか、ということが大きな要因となります。

例えばあなたが部下、社員スタッフの立場だとします。普段から上司とのコミュニケーションもそれほどなく、信頼関係も出来ていないなかで出来ていないことばかりに目を向けられ、指摘ばかりされているといかがでしょうか。していることや出来ていることには触れもせず、ダメ出しばかりされていたらヤル気も削がれますし、自信さえ無くすかもしれません。

したことに気づいてくれたり、良いことに目を向けてくれていないとしたら、当然その上司のことを信頼できませんし、言う事を聞く気になれないのが本音ですよ。権限で物を言うと、余計に心が離れます。

例え、上司であるあなたがそんなつもりはなくても、あなたから発せられる言葉を社員スタッフは重く受け止めています。

この、「上司と部下の関係」がうまくいつているかどうか、ということが社員スタッフのモチベーションに大きくかかわっているということです。

第四章 たった3つのこと」をするだけで相手が変わる！

『良き関係、信頼を築くための3つのポイント』

では社員スタッフ、部下との良好な人間関係を築いていくために何をすればよいでしょうか。ポイント3つです。

まず一つ目

1. 「相手を理解する」

人は自分のことを知ろうとしてくれる、わかろうとしてくれる、話を聴こうとしてくれる人に心を開き好意を寄せるものです。

まずは相手のことを知り、相手のことを分かって努力することが大切です。

こちらの言い分を聞いてほしいければ、まずは

「相手のことを理解する」ことからです。

出来ない相手のことがわからないには、何故だと思えますか？

自分目線になるからなんです。

自分目線だと、何故できないのかが理解できないんです。

自分も過去はそのような時があったはずなのに、忘れてしまってます。

今の立場、今の自分目線から相手を見ているんですね。

ですので、出来ていないことが目に付く。

自分目線を外して、相手をわかろうとすることです。

相手はこの分野、この仕事は不得意でも、ここは優れている、

というように必ず良い面があります。

その相手は何が得意で、何に興味を持っているのか、どういう考え方をしているのか、まずはその相手を知り理解することです。

先入観や思い込みを外さなければ、相手のことは知れません。

そのために相手を『観察』することです。

観察という漢字は、「観て」「察する」と書くように、

相手を「観て」「察して」いると、

相手のいろんなことが見えてきます。

例えば

- ・自分のことより周囲に気を配ってくれているんだな
- ・整理整頓が上手くきっちりした性格だな
- ・言わなくても文具の補充をしてくれているな
- ・落ち着きがないと思っていたが、協調性があるってまとめ役をしているな

・いつも笑顔絶やさないでいてくれるお陰で周囲が和んでいるな

「観て」、「察して」いると

今まで気づかなかったことに気づいていきます。

実践してみましょう。

【実践ポイント】

『相手を理解するよう努める』

👉👉👉がポイント！

相手への先入観、思い込みを外します

- ① 自分目線を外す
- ② 相手を気にかけて、観察する。
- ③ 相手のことを察する

相手を理解しようとする、その態度から受け入れられているということが伝わり、相手は心を開きやすくなります。

話を聞く準備ができ関係の質が高まります。

◎あなたは相手（社員スタッフ）のことをどのくらい知って理解していますか？

3. 相手を信じ、本気で認める

言葉では認めながらも、本心はやってくれないことに苛立ちを感じていたり、出来るはずがないと思っていると、不思議とそれが相手に伝わるのです。

相手がやったことを、まずは「認める」。

そして「相手を信じてあげる」ことがとても大切です。

成果を出しても、良い行動をとっても認めてもらえなければ、モチベーションもダウンしますよね。良いと思ったときはタイミングを逃さず言葉にして誉めて認めることが大切です。

【実践ポイント】

『相手を信じてあげて、本気で誉めて認める』

👉👉👉がポイント！

- ① 相手がしたことを認め最後まで信じる。
- ② 良い行動をした時や、成果が出たなどの際には本気で誉める。

上司であるあなたに誉められ認められた部下スタッフは、更なる成果を出すために努力していくでしょう。

◎あなたは言葉にして相手を誉めて認めることをしていますか？

第五章 関係の質を高める

『善き人間関係は日頃のコミュニケーションが鍵』

あなたと社員スタッフとのあいだで、

日頃から、これさえできていれば、指示や命令もうまく伝わるのになあ・・・

日頃からこれできてさえいれば、もつと協力してもらえるかもしれない。

これさえできていればもつと仕事が効率よく回るのに・・・。

という「これさえ」とは何でしょうか。

日頃から社員スタッフとの

「人間関係」ができていれば、

「信頼関係」ができていれば、

ということですね。

それらを構築するためには、日頃のコミュニケーションは欠かせません。

1. 社員スタッフとのコミュニケーション 〜コミュニケーションチェック〜

さて、あなたは普段どのくらい社員スタッフとコミュニケーションがとれているでしょうか。相手は何が得意で何に興味を持っていて、どのようなことに喜びを感じるのかなど、相手をどこまで理解しているでしょうか。

ではここで、社員スタッフとの日頃のコミュニケーションをチェックしてみましょう！

スタッフや部下をお持ちでない方は、対お客様や取引先関係、またはご自身のお子さんやご家族をイメージしてみてください。

各項目の上にあるチェックボックスに○か×だけでチェックしてみてください。△は無しです。

- 日頃から自ら進んで積極的に社員スタッフとコミュニケーションをとっている
- 社員スタッフ一人一人に自ら進んで心を通い合わせる明るい挨拶をしている
- 社員スタッフのわずかな変化に気づき、その都度声掛けをよくしている
- 社員スタッフの健康状態を気遣っている
- 社員スタッフの話を傾聴出来ている
- 表情や動き、態度から社員スタッフの今の状態を察している
- 社員スタッフが話しかけやすい、相談しやすい雰囲気作りをしている
- 社員スタッフからの質問や相談に快く応対している
- 社員スタッフの成長のため配慮サポートを心掛けている
- タイミングよく褒めたり、労ったりしている
- 間違った言動や行為に対して愛情をもって叱ることをしている
- 叱った後はフォローも忘れず行っている
- 社員スタッフとの報連相は常に密に行っている
- 社員スタッフの得意、不得意は把握している
- 社員スタッフに自分のビジョン、方向性を語っている
- 社員スタッフの趣味や好きなこと等を知っている

さて、コミュニケーションチェックはいかがでしたか？

全て○だった、というかたは、良好な人間関係作りを日頃から重要視されていて素晴らしいですね。いくつか×がついた方は何が足りなかったか、するべきことが明確になりました。コミュニケーションを図って○が付けられるように日頃から心掛けて下さいね。

日常の全ての問題や悩みは、この日頃のコミュニケーションがしっかりとれているかどうかで随分変わってきます。まず相手を知る、ということでしたね。

では、この社員スタッフ、部下とのコミュニケーションが不足すると、いったいどのようなことが起きてしま

う
の
で
し
よ
う
か。

2. コミュニケーション不足が引き起こす思わぬ事態

挨拶はするけど、いつもその程度で、特に日頃からコミュニケーションをとっていないという場合は危険信号がとまります。

社員スタッフとのコミュニケーションが不足するだけで一体どんな事態を招くのでしょうか。一度ご自身で思いつくまま考えてみましょう。

- ・互いに壁ができる
- ・疑いが発生し誤解が生じる(どう思われているんだろう・・・／悪い解釈)
- ・勝手な解釈でミスが生じる
- ・互いに探り合い(きつところに違いない・・・)
- ・仕事の依頼がしづらくなる
- ・モチベーションがダウンする
- ・報連相がしにくくなる
- ←
- ・業務が滞る
- ・チームが乱れる
- ・愛情不足(構ってもらえない気にしてもらえない)が引き起こす風紀の乱れ
- ・思いやりの欠如
- ・我関せずの人を作る

いかがでしょうか。

コミュニケーションが足りないことが原因で起こる問題は非常に大きいのです。

アメリカの心理学者ドン・クリフトン氏は『バケツ理論』を提唱しています。全ての人は心に大きなバケツを抱えていて、

人からの「称賛」、「肯定」、「認知」、「関心」の水をためこみたいと思っているというもので、

- 「気に」かけて
 - 「興味」を持って
 - 「認めて」欲しい
 - 「否定」しないで
- と思っているのです。

心に抱えたバケツの水がたたくさん溜まれば、その人は「幸福感」を得られ、カラになればなるほどその人は「失望感」(やる気を失う)を持つという理論です。

良い成果を上げた
お客様に喜んでいただけただけ
普段から人の嫌がることも進んでしている

しかし、
誰も認めてくれない
気にしてもらえていない
興味をもってくれていない
ねぎらいの言葉すらない
となると、心のバケツの水が干からびていくんですね。

他人から、特に会社では上司であるあなたからの
賛辞
褒め言葉
積極的評価
肯定的な言動
によって心のバケツは満たされていくということです。

逆に、他人から受ける非難、批評、悪口、叱責、無視等の否定的な言動によって心のバケツは干上がってカラになっていくということなんです。
社員スタッフは一人一人個性が異なり、能力も違えば考え方や感性も違いがあり、同じ話をしてでもそれぞれ感じ方や受け止め方が少しずつ違います。
共通することは、誰しも、

「自分のことをわかってほしい」
「関心を持ってほしい」
「認めてほしい」
と思っているということです。

これは上司と部下に限らず、親子、夫婦、恋人、どの関係にも言えることです。
もちろん、これを読んでくださっている上司であるあなた自身にもいえることかもしれませんね。

3. 出来ているつもりから「できる」「する」へ

過去20年の研修の中で、すべての社員スタッフの皆さんがイキイキと変貌して、自ら主体的にやりがいをもって行動するようになり、それに加えて

職場の環境や、風紀の乱れまでもが勝手に改善していったという事実があります。

どうしてそのように変貌していったのでしょうか

それは彼らがまさに

「実践者」となり、**「実践」**したからなんです。

例えどのような素晴らしい講義を受けたとしても、

著名な講師の有意義な研修を受けて、良かったなあと思ったとしても、

聞いて終わり、見て終わりでは、その場限りで決して変わることはありません。

私たちは良い話を聞いた時、または読んだ時、頭では知っているし、わかっているのですが、実際には、

知っているけど、**“やっついていない”** わかっているけど**“出来ていない”**
ということはないでしょうか。

聞いたことがあったり、見たことがあると、
わかつたつもり、知っているつもり、**“な”**になつてしまうものです。

しかし実際にはただ知っているだけで、聞いたことがあるだけで、
自分が**“やっついていない”**「出来ている」とは全く次元の違うものですね。

「知っている」と

「実践している」は全く別物なんです。

これまでどこの会社、どこの研修先でも、

研修のテーマは**「実践する」「実践者」**です。

どの会社でも、社員スタッフが豹変し、社風が変わり、お客様からの信頼を集め業績が上がったのは、

“研修を受けたから”ではなく、**「実践したから」**。

実践すると意識が変わります。

すると各自の行動が変わり、それが習慣化すると、なんと人格まで変わります。

凄いことですね。

ですので、是非、**“知っている、出来ている、つもりを「実践する」に変えていただきたい”**と思います。

4. 明日から出来る 実践ポイント④ その1

そこで！

明日からすぐに出来る 実践ポイントをお伝えします。

実践したことによって、必ず何らかの気づきや得るものがあります。

それは実践しなければわからなかったことばかりです。

どんな気づきがあるのか、何を得られるかは人それぞれですが、是非、楽しみにやってみてくださいね！

👉明日から出来る実践ポイント その1

①「名前」を呼んで挨拶する

「○○さん、おはよう／○○さん、お疲れ様／○○さん、ありがとう」

相手の名前を呼ぶということは、自分に言ってくれているということが伝わり重要感を与えます。

また、その後のコミュニケーションが取りやすくなっていきます。

名前を呼んで、挨拶の4つのポイントを意識して心を通わせる挨拶を続けてください。

いつしか相手の変化に気づくはずですよ。

④相手の返ってくる挨拶がどうあれ、「自分はする」です。

②傾聴する「聴く力」

自分の話にしっかりと耳を傾けてくれる人に、人は好意を寄せ信頼感を持ちます。

話を聴く際には、

しっかりと相手の目を見て、

相手を認める態度(聴かせていただくという気持ち)で聴くことです。

その、聴かせていただくという聴き方、聴く態度から、

「この人から認められている」ということが伝わり、

驚くべき変化を感じていくでしょう。

それほど「聴き方」は大事です。

また、聴く際に、注意しなければいけない点があります。

相手の話を聴いてる途中で、それはおかしい、違うだろ、それは前にも聞いたよ、

などと内心思うことがあったとしても、途中で話をさえぎらずグツとこらえ、

最後まで聴くという姿勢を持つことです。

次の3つのポイントを意識して話を聴く実践を心掛けてくださいね。

①話を聴く際は何かをしながらではなく、手を止めて相手に身体を向けます

②相手の目を見て、優しい表情で相手を認める態度で聴きます

③それはおかしいと思っても途中で話をさえぎらずに最後まで聞きます

※相手の話がダラダラ長い場合は、決して嫌な顔や態度をせず、

「なるほど、○○ということですね。」「それはこういうことですね。」「などと、

「整理するあいづち」をうつことで話をうまくまとめあげるようにします。

第六章 「誉める、認める、励ます」が引き起こした奇跡の会社

『某製造業 現業部で起きた実例』

1. 現業部、社員さん達の出会い

これまでの研修先で「誉める、認める、励ます」を元に一人ひとり関わることで、多くの会社で奇跡が起きてきました。その一例をご紹介します。

製造業の現場で働く約45名の社員さん達の研修でかわらせていただいたときの話です。

当時、製造現場では怒鳴り合いの声、現場で唾を吐く、タバコのポイ捨て、文句の言い合い、クレームの嵐で礼儀もマナーもあつたものじゃなく、何とかマナーを身につけさせてほしいというのが会社のご要望でした。

研修初日、

研修会場には開始直前にダラダラすり足でやってきて、腕組み、足組み、怖い顔で座っている人、足をダラッと伸ばして、ズボンのポケットに手を突っこんだままうつむいている人。

大きなため息吐いて、嫌々感を一生懸命アピールなさっていました。

（「現業部の俺らに何がマナー研修だ！人と関わりたくないから機械相手に仕事しているのに、俺らに関係ないだろ！

それに、なんで俺らがこんな若い（当時は30代で若い（笑））女の講師に習わないといけないんだ！！」

そんな彼らの心の叫びが聞こえてくるようでした。（決して彼らが言っていたのではありません）

そりや、彼らの立場なら、きつとそう思うと思います。

会社命令でまさに「受けさせられる」わけですからね・・・。

でも凄いい！と思うんです。

何が凄いかというと、

「彼らが」です！！

そうやって嫌々感をアピールしながらも、不貞腐れながらも、

今、「ココ（研修会場）に、来てくれてる！！」

そう！来てくれてるんです！

彼らのことが、心の底から愛おしく思いました。

彼らにとっては、私（研修講師）、という存在は、上司や経営者の回し者で（笑）、いわゆる「敵」みたいな存在なわけですよ。

「防衛本能」、といいますか、その態度は彼らにとっての精一杯の「抵抗」だったのだと思います。

子供の頃そんなことってありませんでしたか？

とても嫌だけど言葉で嫌だと言えずに、ふて腐れた態度や表情で、親や学校の先生に、わかってよくオーラを出したこと（笑）

研修初日、集まってくださった彼らに言いました。

「皆さん、仕事終わりでお疲れのところ、ありがとうございます」

「本当は早く帰ってお風呂入りたいですよ〜！

ビール飲みたいですよ〜！

パチンコ行きたいですよ〜！

私が皆さんならきつとそう思いますもん。

それなのに、よくぞ研修に来てくれました！

ありがとうございます！」

心から、そう思う気持ちを伝えました。

(えっ？何言いだすんだ？・・・)

そのうちに、

腕組みががほどけ、投げ出していた足が元に戻り、顔を上げ、合わなかった目があうようになりました。

その後、2週間に1度は、現業部の社員の皆さんと研修で時間を共にさせてもらうことになるのですが・・・。

研修2回目には、すり足が聞こえなくなり、

ナント！5分前に全員が着席してくれているではありませんか！！

それはもう、驚きでした。

しかも、腕組みをする人、足を投げ出したり、ポケットに手をつ込んで下を向いている人もいない！！

顔だけは下を向いていますが・・・(笑)

初回の研修で、5分前には着席するように、とか、姿勢よく座るように、とか、く〜しててください、という指示は一切与えていません。

初回、1回目の研修でしたこと、話したことといえば、

・何故、何のためにここに集まってもらったかという研修の趣旨、目的。

・現業部の社員さんが疑問や不満に思っているであろうことの解消。

・これまでの彼らの仕事の労をねぎらい、彼らのしている事、やってきた事、その事実を、本気で認めた。

(彼らは、24時間稼働の仕事に対して、夜勤勤務もあり、毎日汗まみれで働く頑張りがあるからこそ、

会社が成り立っている、という事実)

・これから仕事人である前に、人として、男性として“どんな人になっていくのか”、という

『自分の未来像』を描いてもらったことでした。

さあ、いよいよ、その彼らの描く未来の自分に向かっての実践がスタートしました！！

彼らの実践で彼らが変わったことは鳥肌ものです！

2. 現業部の社員さん達の「実践」

研修の冒頭で、現場で実践なされたことを、お一人お一人から発表していただくのですが最初の頃は

「挨拶しました」

だけなんです(笑)

「どんな挨拶されたんですか？」

「目を見て挨拶しました」

「目を見たら相手はいかがでしたか？」

「ニコッと笑ってました」

「その時どんな気持ちになりましたか？」

「嬉しかったです」

「良かったですね〜！ なぜ嬉しい気持ちになれたり、相手がニコツとしてくれたんだと思いますか？」

「え？… それは… 僕から挨拶したからです」

「そうですね！ ○○さんが相手に心の通う良い挨拶を投げたからですよね！

自分から先に挨拶を実践されたからです！素晴らしいです！！」

最初の内は、ほとんどの社員さんとこのようなやり取りが続きました。

それが、どうしたことでしょうか！

回を重ねるごとに一人一人の発表の時間が長くなり、なんと、

一人で5分も実践発表をされる人まで出てきました。

最初はあれほどまでにたどたどしく話していた彼らが、

もつと話したい、もつと聞いてもらいたい、と言わんばかりに

変わっていかれました。

なぜこのような現象が起きたのでしょうか。

そこにいる全員が、自分の話しに真剣に耳を傾け傾聴してくれる。

自分の話す内容を認めて誉めてくれる。

自分の存在が受け入れられ、認めてもらえている。

それらが伝わり、彼らの中で何かが変わり始めたのです。

どんな些細なことでも、「実践したこと」「やった」ということに対して、全身全霊で誉めて認めました。たとえそれらが標準に満たなくても、これまでしていなかったことを「した」のです。

したことを拾い上げて全力で彼らを誉めて認め続けてきました。

3. 外部からの称賛と承認が人に劇的変化をもたらす

2〜3ヶ月が過ぎたころから大きな変化が表れました。

現場では互いに挨拶が飛び交うようになり、互いを思いやる心で充滿し、怒鳴りあいが無くなりました。タバコのポイ捨てや唾を吐くことも一切無くなり、職場が整いました。

お客様には、対応が良くなりクレームが激変です！

ルールを守り、消極的な人は明るく、短気な人は待てるように。

やりがいを持ってイキイキ仕事に取り組むようになっていきました！

当然のように生産性もアップ！

経営者はじめ管理職者も驚きを隠せない様子でした。

なぜ、このような劇的な変化が起きたのでしょうか。

どうして、彼らはそのようになったのでしょうか。

それは、

一人ひとりが、取引先のお客様や荷積みのトラックのドライバーさんから、

ダイレクトに誉められだし、外部のお客様からも、なんと会社に直接、現業部の社員さんが素晴らしいと、

お誉めの言葉が入るようになってきたのです。

そうなんです！！

彼らは**研修でも認められ、職場でも多くの人から『称賛』され『認められる』ようになったんです！！**

外部からの称賛と承認が彼らを更に高みに押し上げていきました。

現場では荷積みに来る外部のドライバーの方々から

「ありがとう」「助かるわぁ」「ここに来るとホッとするわ〜」などと言われ、

進んでコミュニケーションをとっていかれるようにまでなり、現場には笑顔の花が咲くようになりました。

これまで、誰からも認められず、誉められることもなく、

上司に「おまえらな〜」とか「こいつ」呼ばわりされてきた彼らだったんです。

その頃はもう、顔が別人になっていました。

いえ、中身も！！

数か月前：

腕組みして足を放り出して、ダラット座つてため息ついて、睨みつける怖い顔つきで

嫌々感をアピールしていた彼らはもう一人としていません。

おまけに他部署とのコミュニケーションが良くなり、会社が一丸となれたことで、売上が伸びたことは言うまでもありません。

何より、自分の行動がお客様を変えた！という自信がついた彼らは

ナント！職場では飽き足らず、プライベートに、更には家庭にまで、変革をもたらしていきました。

4. 「実践」は職場から家庭、プライベートへ

実践することで相手が変わり、実践することで承認されるようになった彼らは職場だけではなく、各ご家庭でも、プライベートでも、実践をされていたんです！しかも自発的に！

彼らのプライベートでの実践秘話を3つだけご紹介します。

●これまで、夫婦仲が良くなり会話もほとんどなかったとおっしゃる59歳のkさん。何かしてもらったら、些細なことでも「ありがとう」をいつも言うようにされたそうです。すると：

一本だった晩酌のビールが、ある日を境にもう一本追加で出してくるようになったそうです。

会話もなかったのが、奥様と話しをするようになり、いつも不機嫌だった奥様の笑顔が見られるようになった、はにかんでいらつしやったのが印象的でした。

ビール一本追加になったことが他人からするとなんでもないことかもしれませんが、このご夫婦にとっては貴重な意味ある一本なのです。

●嫁に何か「ことあるごとに目を見てありがとう」を言うようにした。

これまでは「ありがとう」など言ったこともなかった。

すると、どうでしょう。これまで出勤時にはベッドの中から顔も見ないで「行ってらっしゃい」だったのが、ベランダまで出て、手を振って見送ってくれるようになったんです。

次は玄関まで見送ってもらえるよう頑張りますとそれはそれは嬉しそうな表情で話されました。

●休日に仲間数人で恒例のバイクでツーリングに行った時のことです。

海岸へ出て休憩していた時、ゴミが散乱していたのでコンビニ袋を出してゴミを拾い集めていたら、仲間たちに

「お前何してるんだ？おかしくなったのか？」と揶揄されたが

「気持ち良いぞ」と言いながらゴミを拾い続けた。

また別の日に仲間たちとツーリング。

またゴミを拾い出したら「お前、どうかしたのか？」

と仲間たちに揶揄された。

無言で落ちているゴミ拾い続けた。

すると次のツーリングの際、驚くべきことが起きたー！！

ナント、

仲間たちが、皆、黙ってコンビニ袋を持って海岸のゴミを拾い出したー。

その光景に感動したし、俺、凄く嬉しかった。

馬鹿にされたり、笑われたりしましたけど、

良いと思うことをやり続けたら、

仲間たちが変わってくれた。

俺、本当に嬉しかった。

一瞬 静寂に包まれ、その話を聴く周囲の社員さん達も、息をのんで聞いていました。

自分が信じたことを、
人がどうあれ、揶揄されようが、一人でやり続けたその行動が、
周囲の友人をも変えてしまった。彼は見事な成長をされ、まさに、
周囲に良き影響を「与える人」となり、
「一流人」になっていました。
『一流人』とはこのような人のことを言うのだと思います。

5. 彼らの大いなる気づき

これまで認めてもらえなかったのも、誉められることがなかったのも、全ては『自分』が原因だったのだ。

相手に喜んでいただけただけなのは、自分からの投げかけだった。

話しかけてくれるようになったのも、自分から心を開いて挨拶したからだ。相手が文句言ってくるのは、自分の対応がまずかったからだだった。

彼らはそれぞれが実践を通じて、大いなる気づきをされました。

物事の結果、起きる現象は『全ては自分から！』ということを知り、良い種を撒きだされたことで善循環が起きました。

約45名の現業部の社員の皆さん全員が、勝手に反省され、勝手に成長していかれました。今や彼らが会社の顔となって信頼、信用を与える存在になっている！！

自分の存在が人から認められ、称賛され期待されていると感じたときから、人はヤル気が沸き起こり、

『人のお役に立っている』と実感できたとき、やりがいを感じるのです。

唾を吐いて、タバコをポイ捨てして、職場で怒鳴り合っていた彼らはもうどこにもいません。

睨むような目つきで、足を放り出して嫌々感をアピールしていた彼らが別人のように、ピカッと男前です。彼らがたった数ヶ月でこのように変貌され、眠った能力が開花していったのは、まさに

彼ら自身の承認の欲求が満たされ、

自己実現、自己超越の世界へと入っていかれたからなんです。（マズローの欲求五段階説図参照）

社員スタッフ、誰もが持つ承認欲求（尊厳欲求）。

ここに働きかけることこそが、経営者、リーダー、管理職者としての本来の役割なのです！

6. 「認めて伝えること」の重要性

部下スタッフが良い営業成績を上げた。

お客様から評判が良い

主体的に動いて周囲に良い影響を与えている

など、評価すべきことや、誉めてあげられることがあるとき、

心の中で、「よく頑張った!」「凄いな」「素晴らしい」と思っていたとしても

それを言葉にして伝えないと、部下や社員スタッフには伝わっていません。

評価されたと思えていません。

上司は、評価しているつもりでも、伝えなければやはり、つもり、なんです。

「キチンと思いを相手に伝えてこそ、相手が生かされるのです。」

そのためには、相手のしていること、やっていることに気づいてあげることです。

そして日頃から、していることやってくれていることに対して

「いつもありがとう、お疲様」

「お陰で助かっているよ」と、ねぎらいの言葉で感謝を伝えることが大切です。

そのねぎらいの言葉が社員スタッフとの関係の質を良くしていきます。

そこで、明日から出来る3つの実践ポイントをお伝えします!

7. 明日から出来る 実践ポイント その2

①認めて伝える

心で認めるだけではなく、良いと思うことは言葉にしてその思いを伝えます。

「いつも爽やかな良い対応をしてくれて嬉しいです」

「お客様からの評判が良いですよ」と、口に出して伝えることで、初めて相手に承認されたことが伝わり、伝えることで相手が生かされます。

愛ある肯定的言葉を伝えていきましょう。

②自ら進んで挨拶する（率先垂範）

コミュニケーションの基本は挨拶からです。挨拶は部下やスタッフから言うものだと思っていないませんか？

リーダー自ら進んで目を合わせて挨拶していくことで、部下、社員スタッフにエネルギーを与え、職場も活性化します。

挨拶の本来の意味である「心を通い合わせる」ことを目的に自ら進んで、気持ちの良い挨拶を心掛けてください。

③「ありがとう！」と感謝、ねぎらいの言葉を必ず伝える

「ありがとう」の威力は格別です。言葉は言葉、エネルギーを持ちます。

中でも「ありがとう」は最上級の言葉として相手に良いエネルギーを与えます。

仕事なんだから当たり前前、お給料もらっているのに

いちいちありがとうなど言う必要はないと思っていないませんか？

当たり前でも「ありがとう」を言う習慣をつけることです。

言い続けることで相手との関係性が変わるばかりか、周囲とご自身の変化にも気づかれることでしょう。

その時の「言い方」にも気を付けてくださいね。

言葉通りの表情や態度声のトーンで、

「いつも〇〇してくれてありがとう」

「いつも美味しいお茶を入れてくれてありがとう」

電話を取り次いでもらったら「ありがとう」

当たり前前のごきょうごきょう「ありがとう！」そして、

「大変だったね、ご苦労様」「よくやってくれたね、助かりました」

この労いこそが部下スタッフの心の栄養となり、次の原動力になるのですからね。

大切なことは何度でも言います(笑)

あなたは「ありがとう」の出し惜しみをしていますか？

第七章 認めて伝えるロシミュネーション術

『認めて伝える人の3ステップ』

1. 傾聴

『認められている』ことが伝わる話の聴き方』

承認欲求を満たすための働きかけとしてもっとも重要な3つのステップをお伝えしてまいります。まず一つ目は『傾聴』です。

“人の話しを聴ける”とは、「**相手を認め、承認すること**」なんですね。

実践ポイントその1でもその重要性はお伝えしていますが、さらに深くお伝えしたいと思います。

私がこれまでの研修で一人お一人の実践発表を聴かせていただくとき、

どんな時でも、まさに一言も聞き漏らすまい！と一心不乱に相手の話に集中して聴いていました。

多い時で1回の研修で15人前後の実践発表を聴くのですが、すべての社員スタッフの皆さんが、キラキラ変貌されていった要因の一つが、この「傾聴」にあったと確信しています。

相手の話しを聴かせていただく、という態度、聴く姿勢が、

言葉で伝える以上に

「尊重されている」

「認められている」

ということが相手に伝わっていくのだということをも身をもって体感してきました。

言葉であなたを認めていますよと言わなくても

その聴く態度でそれが伝わるという事です。

これまで私の研修を受講くださった社員スタッフの皆さんから次のようなお手紙を数多くいただきました。

「先生が自分の話を聞いてくださるその姿に、毎回心を打たれていました。

こんなにも自分の話を熱心に聴いてくださり、とても嬉しかったです。

また実践を頑張ってもっと良い成果、報告を聴いてもらいたいと思えました。」

「先生に話を聴いてもらえることが毎回楽しみでした。

こんなにも私を受け入れてくださる方は人生で初めてでした。

心から感謝しています。」

そうなんです。

この「聴かせていただく」という聴き方は、

まさに認められていることが伝わる話の聴き方であり、承認欲求が満たされるのです。

この聴き方は、相手に

「受け入れられている」

「尊重されている」

「認められている」

が伝わり、

相手の心を打つばかりでなく、

心が開かれ、満たされていくのです。

更には、次のやる気に繋がり、

モチベーションまでアップするという、素晴らしい効果なんです。

聴かせていただくという聴き方、姿勢が相手に与えるものはとても大きいですね。

余談ですが、夫婦や恋人など喧嘩の主な原因の一つにこの「聴き方」があげられます。

「ちょっと、聴いてるの!？」

そんな言葉を投げられたら要注意です(笑)

そんなつもりはないのに、聴き方が悪いだけで、自分に興味がないとか、粗末に扱われている、という印象が伝わり、夫婦や恋人などは喧嘩に発展したり、人間関係、信頼関係にひびが入ってしまうのです。

あなたがかかわる方々との人間関係を良好なものとするために、また良き信頼関係を作るためにも、この聴かせていただく「傾聴」を是非身につけていただきたいと思います。

あなたの聴き方はいかがでしょうか。

相手の話を真摯に「聴かせていただく」という気持ちを持つことが大切です。

自分より年下の方からも、この聴かせていただくという気持ちで聴こうとすると、どんな話からも得るものがあり、信頼を得るはずです。

しかし、部下だから、とか、自分より経験も年も下だからということ、聴くことを軽視しているとそれが相手に伝わり、良い人間関係も得られません。

人の話を聞く際に、次の6つを意識して、まずは実践です！

やってみることが肝心です。

どれか一つでも取り入れてみる。

出来れば一つ一つ増やしていくのも良いでしょう。

人の話を聴く際に、以下を意識して実践してみましよう。

【実践ポイント】

👉 相手を認める態度で聴きます

- ① 話し手の方に身体を向けます。
- ② 表情は柔らかく、優しい眼差しを向けて相手を見ます。
- ③ 前傾姿勢になる。少し前のめりの姿勢で興味を示します。
- ④ 同意、共感の相槌をしつかり入れ、時に大きくうなずいたりしながら聴きます。
- ⑤ 話を途中でさえぎらず最後まで聴きます。

2. 誉める

『誉める目的と、得られる絶大なる効果』

続いて、重要なステップ、2つ目は『誉める』です。

もし、あなたが、仕事でよい成果を出したとき、また、お客様にたいそう喜んでいただけるとき、更には、自分の行いで人に良い影響を与えたときなど、誰からも評価されない、そんなこと当然だと、誉められることもないとしたら、いかがでしょうか。たとえ、誉められるためにやっていなかったとしても、なんだか、淋しいだけではなく、次にまた頑張ろう！というエネルギーに繋がらないですよ。頑張ったこと、成果が出たこと、努力したことは、誰かに承認してもらい、一緒に喜んでもらいたい。それが、何歳であろうが、役職であろうがなかるうが、人の本音であり、人の持つ欲求なのです。では、『何のため』に誉めるのでしょうか。

もちろん、「承認欲求を満たし相手を生かすため」ですが、

具体的には、誉めることで、また頑張ろう！という、

「やる気を引き出す」そして、

「自信をもって、自主的に行動が起こせるようになるため」なんです。

また、誉められたことによって、

「良い行動の習慣化」をしてもらうためでもあります。

誉めることで、その人の承認欲求が満たされる。

承認欲求を満たすために誉めるということです。

では、誉めることで、いったいどのようなメリットがあるのでしょうか。

1. 承認欲求が満たされるわけですから、ヤル気が出てもつとがんばろう！

と気持ちを奮い立たすことになり、相手を発奮させることができる。

2. 誉めてくれる方に対して、この人は自分のことを「分かってくれる、認めてくれる」という思いが沸き起こってきて、心を開いて信頼を寄せるようになります。

人間関係も良くなりますね。

3. 人から正しく称賛されることで自己承認にも繋がって自信を持たせることができます。相手を生かすことになりますね。

4. チームで見た場合、チームの士気が高まり、成果や業績UPにも繋がるといことです。

「誉める」ことは、良いことづくめですね！

誉める、ということを意識すると、おのずと人の長所、良いところに目が行くようになります。

そうすることで人間関係にも良い影響を及ぼします。

自分の存在が人から認められ、称賛され、期待されていると感じたときから人はやる気が出て、人のお役に立っていると感じてきたとき、やりがいを感じます。

相手を生かしていくために、是非実践してみてください。

【実践ポイント】

👉あなたの誉め言葉が相手を生かします！

- ① 誉める相手のことをよく観察し誉めるポイントを探す習慣をつけましょう。
- ② 評価すべきこと以外にも、良い点は言葉にして誉めましょう。

3. 伝える

『伝えるコミュニケーション』

そして重要なステップ、3つ目が『伝える』です。

第6章の6でも触れていますが、心の中で社員スタッフ、部下のことを評価していたとしても、言葉にしてその思いを伝えないと、相手には評価されているということが伝わりません。

私は、ホテルやレストラン、買い物に行った際など、応対してくれた人の対応が感じ良かった時や、その方の笑顔が素敵だなあと感じたときなどは、必ずその思いを伝えるようにしています。

「素敵な笑顔ですね、ありがとうございます」

「配慮あるご対応ありがとうございます」

「良い応対して下さり嬉しいです」

誉められた相手は更に素敵な笑顔になり、その場で良いコミュニケーションへと発展していきます。私自身も昔、お客様の言葉に生かされたように、お客様に誉められたことで、その人の仕事が生かされ、又、次のお客様にも自信をもって同じように良い応対をしていただけるようになります。

良いと思うことは言葉にして伝える。

それが相手を生かすことになるのです。

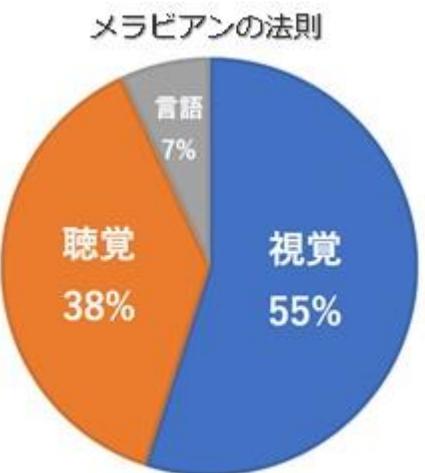
人間のコミュニケーションを大きく分けると2つあります。

言葉によるコミュニケーション、言語。そして、言葉によらないコミュニケーション、非言語、この2つでコミュニケーションをとっています。

言語のコミュニケーションをバーバル。非言語のコミュニケーションをノンバーバルといいます。

「メラビアンの法則」(図参照)は耳にしたこともあるかと思いますが、心理学者アルバート・メラビアンが提唱した概念で、

気持ちを伝えるコミュニケーションをとる際、どんな情報に基づいて印象が決定されるのかということを検証したものです。



全体の55%を占める視覚情報とは、相手の表情や態度、しぐさや目線といった、目から入る情報のことをいいます。

聴覚情報は、相手の声のトーンや大きさ、話し方、口調、言葉遣いのこと、割合は38%とされています。いずれも、ノンバーバル(非言語)コミュニケーションにあたり、言語以外の部分で相手の感情を読み取ります。

視覚情報と聴覚情報を合わせると、その割合は93%。つまり、コミュニケーションのうち9割以上をノンバーバル(非言語)コミュニケーションの情報で占めているということになります。

7%の割合となる言語情報は、相手の話している内容や、

言葉そのものの意味を指し、バーバル(言語)コミュニケーションと言います。

メールやLINE、手紙など、言葉だけを使ったコミュニケーションがこれにあたりますが、ノンバーバルコミュニケーションに比べると、文字や言葉のみでは感情を伝えることが難しく、相手に思いがうまく伝わらないということもあります。

「元気ですか？」と聞かれたとき、

言葉では「元気です」といっていても、

表情は今にも泣きだしそう、うつむき加減で小さい声でいったとしたらいかがでしょうか。

言葉では「元気です」といっていても、ノンバーバルの顔の表情や態度、声のトーンのほう、すなわち「本当は元気ないでしょう」が届いてしまうということです。

例えば、

部下やスタッフに言葉では、「ありがとう、お疲れ様」と言ったりします。

その時の表情が真顔で伏し目がち、小さな低い声で言ったりすると、

やはり、見た目の印象、ノンバーバル(非言語)が強く伝わるんですね。

ノンバーバル(非言語)コミュニケーションは、

バーバル(言語)よりもはるかに大きな影響を受け手に与える、ということなのです。

ですので、言葉と、態度や表情が一致していること、

言葉通りの表情や態度を心掛けることが大切です。

次のことを意識して実践していきましょう

【実践ポイント】

👉相手に伝えるを意識しましょう

- ① 伝えたい事は、言葉にあった表情や態度、ノンバーバルを意識して伝えていきましょう。
- ② 伝えたい内容にあった声のトーンで、抑揚などを意識して話しましょう

4. その場しのぎの伝え方は逆効果！

さて、あなたやあなたの職場で社員スタッフに注意する際や、大切な事を伝えなければいけない時次のようなことはないでしょうか。

- ・いつもその都度、「こうして、ああして」とその場かぎりの注意や指示をしている。
- ・「お客様からクレームがあったから、これからは、こうしないようにしてください」とだけ伝えている。

経営者、リーダー、店長、マネージャーなど、指導する側としてはきちんと指示を与え伝えたのだから改善してくれるはず…。

と思いますよね。

一時的には伝えた事を守っているようだが、また、すぐに元にもどってしまう…。

また同じようなクレームが起きてしまう、ということがあるのですが、それは一体どうしてでしょうか。

時間がかかるために、つい『重要なこと』を省いていませんか？

例えばお客様から改善すべき、重大なクレームがあったとします。

「クレームがあったから、これからは気をつけて下さい」とか、

「これからは、このようにしないでください」という伝え方では

そのスタッフの『動き』『やり方』に対して注意しただけで

その言葉通りの指示は伝わったとしても、

本来の真意が伝わらないばかりか、時間が経つとまた同じことが繰り返される恐れがあります。

『何故、クレームとなったのか』、

『クレームの本来の理由』というのは何処から来ているのか、

『何故そうするほうが良いのか、どういう所に気をつけないといけないのか』の

「何故を問う」

ことほど重要な事はありません。

その「何故」をわからせないまま放置していると、新たな火種が勃発し、

更には、その都度注意されるばかりの社員スタッフの成長の芽を摘むことになり、モチベーションも低下し、悪循環を引き起こしていきます。

これこれ、こうしてください、と答えを伝えるのではなく、

社員スタッフに、「考えさせてあげる」ことです。

まずクレームの事実を伝え、どうすれば良かったのか。

次からはどうするのかを、考えさせ、考えたことを言ってもらいように伝えるということです。

伝え方一つで、社員スタッフの成長度合いも格段に変わってきます。

5. まとめ

どんな業界職種でも人が絡んで仕事が発生しています。

社員スタッフ、あなたの部下も、仕事を通じて、また人とかかわりの中で成長していきます。

職場の環境、人間関係が良い環境、そうではない環境では、仕事の成果や業績にも直結していきます。それはサークルではなく、もちろん、仲良しこよし、ということでもありません。

相手を尊重し、ねぎらい、その存在を認めあえる環境の中でこそ、

社員スタッフの本来持つ能力や才能が発揮されていきます。

もちろん、相手を思う気持ちがあるからこそ、厳しく本気で叱ることも出来るのです。

日頃から、「これさえしつかりできていれば」というのが人間関係、信頼関係作りでした。

コミュニケーションのはじまりは自ら進んでする日々の挨拶からですね。

相手の目を見て、笑顔で、明るい声で、自ら進んでする挨拶でまずは心を通わせることです。

そして良いと思うことは言葉にして誉め、傾聴し、思いを伝える。

この3ステップで、相手の承認欲求が満たされ、自己実現への階段を勝手に上り始めます。

そして、成長した社員スタッフは会社の看板となり、外部、お客様からの信頼を集め、売上が自動的に上がっていくのです。

● 良いことは良いと、きちんと言葉にして誉める

● 話を聴く際、何かをしながら、うわの空で聞くのではなく、相手を認める態度で傾聴する

● あなたの思いを胸にしまわず相手に伝える

たったコレだけのことを意識し実践し続けることで、

相手を生かし、関係の質が良くなります。

わかっている、知っているから出来る、するへ。

是非、明日から、今日、この後から、実践をしてみてください！

リーダーであるあなたに出会えてよかった。

あなたが上司で良かった。

そう感じてもらえる為の実践が全て書かれています。

それらの実践こそが人を生かし、輝かせることになります。

承認欲求を満たすための働きかけ、ここに意識を向け、

一人でも多くの人を生かして行ってください！

あなたの実践によって人が生かされ、あなたの周囲が輝きだしますように。

そして何より、あなた自身の心の健康と成長が得られますように・・・。

おわりに

最後までお読みくださり、本当にありがとうございました。
20年間の研修での実体験を書籍にしてあなたに読んでいただけましたこと、とても嬉しく心より感謝を申し上げます。

過去に、私自身が人様の愛ある言葉によって生かされた経験から、人は、人からの称賛や承認によって奮い立ち、生かされ輝いていくということを、身を持って体験しました。

「誰もが無限の可能性がある」ということを信じ、それを根底に、相手を尊重し、「誉める、認める、励ます」で、全ての社員スタッフの方々が変貌し成長していきました。

それは一過性のもではなく、根底から変わっていったのです。だから時間が経過すると元に戻る、ということはありませんでした。人を誉めるときも本気で誉める。本気で認める。おべんちゃらは必ず伝わるんです。そしてそれをするので私自身の魂が喜び向上できたのです。

〃人を生かすことで実は自分が生かされている〃のです。

時々、「誉めるとつけあがるんですよ」とか、「うちの社員に誉めるところがないんです」「誉めるだけで変われば世話ないですわ」などと、する前からそうおっしゃる経営者や上司がいらつしやいます。

この本を読んでくださった今なら、何故誉めるのか、誉めるところの見つけ方、誉めるとどうなるのか、お分かりいただけたのではないでしょうか。心底、人から認められたり誉められることで、誰もが持つ承認(尊厳)の欲求に働きかけることができます。それは個人によって心のバケツの大きさや深さが違います。そのためにも相手に対する先入観や決めつけを外して、相手を知ることです。

あなたの社員スタッフ、部下たちのヤル気を引きだし、本来持つ能力や才能を開花させるために、1円のお金も必要ありません。

あなたの愛ある言葉、あなたの人を認める態度、あなた自身の相手を思う気持ち、相手をイキイキと生かすことになるのです。誉めて、認めて、励ますこと。あなたの相手を思う気持ちを言葉で、表情で、態度で、表現し伝えることです。

必要なのは「愛」だけです。

社員スタッフ、部下を愛していますか？

相手を生かすことで、あなた自身が輝かれ、向上していけますことを心より願っています。

あなたにはそれがきつとできます！

あなたと出会う人が、あなたと出会ったことで、あなたによって生かされていきますように。
あなたの一步を踏み出す勇氣と実践を、心から応援しています！

最後までお読みくださり、本当にありがとうございます。

感謝。

豊岡厚恵

読者限定プレゼント

冒頭でもご案内していますが、この本を手にしてくださったあなたとご縁に感謝して、

スタッフとのコミュニケーション度が知れる

「部下とのコミュニケーション力チェック！『あなたは何リーダー？』」

そして、社員スタッフを生かすための秘訣をお伝えしている動画をプレゼントさせていただきます。
これらのプレゼントがあなたのお役に立ちますように願っています。

こちらからLINEにご登録いただき、診断チェックと動画プレゼントをどうぞお受け取り下さい。

<https://lin.ee/YJ8Cdyc>

著者プロフィール

豊岡厚恵

大阪府大阪市出身。

「一流人を創る 誉め接遇」を提唱し企業研修では20年以上に渡り一流人財を輩出。

「誉める、認める、励ます」を元に、一人一人の眠った能力を開花させ、接遇力・マナー力・人間力全てを伸ばす独自の研修プログラムで全国のクライアント企業の業績を伸ばしリピート率90%を誇る。

20代の頃にしたアルバイトの経験、過去の様々な試練出来事から体得し学び得たことを、研修先で体験談として話していることに気づいたとき、過去の全てはこのために経験させてもらえてきたのだと、偉大な見えないうちに導かれてきたことに気づく。

学研百科事典の営業販売では全国2位の成績を収め、某有名百貨店のデパ地下特設店コーナーでは約4年間、行列ができる販売員として常に20〜50%の売上アップを実現させ「100万ドルの笑顔でお客様を魅了！」と社内報にも掲載され多くのファンを獲得。接遇、接客販売のプロフェッショナルとして様々な企業・団体での指導実績は多数。

15年間のフリーアナウンサー時代にはTVラジオのCM・ナレーション、又、接遇の礎ともなった婚礼司会は1,200件を担当。司会者養成、レストランウェディングのブライダルプロデュースを経て、「声が変わると人生が変わる！」の思いも元、声の開発と話し方講座なども実施。

企業研修で話す自らの経験談を盛り込んだ事例は受講者を魅了し、女、松岡修三の異名を持つ熱血講師として人気を博す。仕事の「本来の役割」を果たしていくことで人に喜びを与え、自信も輝く一流人を育成することを使命としている。

研修講師の傍ら二〇〇二年より研修業と根底は同じ思いで、慈愛を届ける歌手としても活動し2枚のCDを制作し多くのファンを持つ。東日本大震災の慰問、福祉施設・病院等への慰問やチャリティーコンサート等も精力的に行っている。

☆専門家による時事ネタコラム「ジジコ」に執筆中

☆働く大人の女性誌『Precious』（プレシヤス）WEB版に記事掲載中』

office to yooka ホームページ

