

店 長のための
朝礼活用法

叱る目的と心構え

叱ることが苦手、叱ることに嫌悪感を持っているという管理職が大勢います。また、叱ったことが原因で部下とのトラブルが発生したというケースも多々あります。これは「叱る」という言葉の意味や目的を理解していないことが原因かもしれません。

実習1 「叱る」という言葉からイメージすること

研修(もしくは朝礼)の場にいる人に、軽く目を閉じてもらって次の質問をしていきます。一つひとつ質問をしながら、数人の答えを聞いていきます。(1)「叱る」という言葉から何が見えますか?」

(2)「叱る」という言葉から何が聞こえますか?」

(3)「叱る」という言葉から何を感じますか?」

(1)の答えは、ほとんどの人が、怒っている人の顔と情けなさそうに下を向いている人の顔が見えるそうです。(2)の答えは、大きな声で怒鳴っている声と失敗をして謝っている人の声が聞こえるそうです。(3)の答えは、とても嫌な感じがして、その場から逃げたくなるそうです。これがほとんどの人が持っている「叱る」という言葉のイメージなのです。怒る」と同じに捉えているのです。

実習2 叱る目的

次に叱る目的を聞いていきます。この時、ほとんどの人が「そんなことは初めて考えた」という顔をしているでしょう。何人かに尋ねて、その答えをホワイトボードに書いていきます。すると、「叱る目的は、間違っていることを改善させること。だと、自分たちで気づく

とができます。感情的になって怒る必要もなければ、大きな声で怒鳴る必要もありません。間違っている言動を教えることで、こうしたらうまく行くことアドバイスすればいい」と気づくのです。

昨今は、親からも教師からも厳しく叱られたことがないという人がいます。間違ったことをしているも、他の人から指摘される経験がないまま育ってきた人もいます。だから、間違っていることを指摘されただけでも、怒られたような気持ちになる人がいるのです。そのような人には、軽く諭すような気持ちで話しをすればいいのです。声のトーンも優しく話してください。

とです。あるいは、笑顔で伝えてもいいでしょう。



叱るときにの心構えの一つは、感情的になってはいけないうこと。冷静に、相手の成長状況の改善に繋がる指導をする必要がありますし、それが相手に伝わっていることが必要です。いつも、相手に対する愛情を持って成長を信じているかを自問自答しましょう。

もう一つは、普段の人間関係です。人は感情で動きます。例えば、信頼していない、尊敬していない上司から叱られたら、「言うことを聞きたくない」「やりにくくない」と思うのです。それは部下の責任でなく、上司である自分の責任だと考えましょう。

参考資料に叱る原理原則をあげました。こちらも役立ててください。

(参考資料) かりてきたねこ

か	感情的にならない
り	理由を話す
て	手短かに
き	キャラクター(人格)に触れない
た	他人と比較しない
ね	根に持たない
こ	個別に叱る

*出典 株式会社ライフバランスマネジメント研究所代表 渡部卓氏



ふじさき・としろう

セブン&アイグループの小売業界で鈴木敏文会長の薫陶を受ける。独立後、人事コンサルタントとして各種企業において社員研修や人事制度の構築をする。これまでの社員研修回数は3000回を超え、受講者は延べ10万人を超える。「ありがとう力研修」は1万人以上。日本各地で年間300日以上の社員研修の日々を送る。