

エンゲージメントを高める「褒め方」

「褒める」ことは、褒められた人の脳に金銭的報酬を得たときに類似する興奮状態をつくります。これは「傾聴」と同じく、他人に認められているという感覚、つまり承認欲求を刺激するためです。

部下を「褒める」行為は、とてもマネジメントにおいて、効果的なコミュニケーションテクニックであり、是非普段のコミュニケーションに取り入れることをお勧めいたします。以下、職場で実践できる効果的な褒め方についてご紹介いたします。

効果的な褒め方は、聴く・理解する姿勢を示しながら褒めることが、基本のスタンスです

ポイント① 「感情を乗せる」

- ・ 感情表現を言葉と併せて伝えること。感情表現の伴わない誉め言葉は、『上司は、私のことを本当は理解していない』、『私を都合よく操作しようとしているのかも』とモチベーションを下げ、信頼性まで悪化する場合があります。不誠実な褒め方に、人はとても敏感で気づきやすいことにご注意下さい。
- ・ 褒めるときは、本当に「良い」と思ったことだけを褒めることが基本です。褒める前に、頭の中で部下のここは優れている、尊敬できると思える点を3つ程度探すことで、感情が自然と湧き上がります。

ポイント② 「極端な言葉は使わない」

- ・ 普段から軽いノリで、「完璧」「信じられない」などと多用すると、信頼性を下げる結果に繋がります。普段から軽いノリのコミュニケーションスタイルであれば信頼性を下げる影響はありませんが、褒めることでモチベーションが高まることはありません。
- ・ 自尊心が低い部下には「完璧、信じられない」等の強い言葉は逆効果になる場合があります。『自分は言われているほど高い成果を出していない』『自分に対する、上司の要求レベルが低い』等の捉えられます。これは時間をかけて築き上げた信頼関係であっても、短期間に壊す影響があるため十分に気を付けて、誉め言葉を選択してください。

ポイント③ 「簡単に出来ることを褒めない」

- ・ 褒める前に、部下の苦労したレベルを理解するための下調べを行い、難易度を理解してから褒めることが重要です。つまり、相手の褒めて欲しい処（＝努力したところ）を十分に理解していると示すことが有効です。
- ・ 簡単に達成できることを褒めると逆に障害となり、『私の仕事内容を理解していない？』『私の能力に対する評価が低い？』と捉えられる場合があります。
- ・ もし、達成した業務の難易度が分からない場合は、どの程度難しいことなのか、を聞くことも大事です。相手を理解している、または理解しようとしているのいずれかが重要です。

ポイント④ 「コントロールできることを褒める」

- ・ 運や才能など先天的・偶発的な結果を褒めず、努力や戦略・戦術を褒めること。
 - ・ 先天的に備わっている能力や外見に対してコンプレックスを持っている場合があります。このコンプレックスが高ければ高いほど、努力への評価を求める傾向が高くなります。
-

ポイント⑤ 「好きなことを行っているときは褒めない」

- ・ 部下が好きで行っている事に対しては、褒めないこと。
 - ・ 内発的動機で行っていたことに対し、褒めることで外発的動機への変化を促します。外発的動機に変化することでモチベーション低下に繋がる可能性があります。
 - ・ 同様に好きで行っていることには、インセンティブを与えることも控えましょう。
-

ポイント⑥ 「他の人と比較して褒めない」

- ・ 誰かと比較する褒め方は効果が持続し難く、更には競争自体がゴールになる場合もあります。
-

