

## 知って得するビジネスマナー 「叱り方の心掛け」

「褒めて育てる」という考え方が、世の中に広く定着して久しいです。確かに、子育てにおいてもわが子を叱らない親が増えていますし、少年スポーツなどにおいても指導者が選手をやたらと褒めるようになったと感じます。

ですが、仕事においては、経営者や上司が社員・部下を叱る場面がどうしても出てきます。「褒めて育てる」の考え方が良いか悪いかはさて置き、厳しいビジネスシーンでは褒めてばかりもいられません。叱る行為はビジネスに必須といっても過言ではないでしょう。

だからこそ、叱る側にある経営者や上司は「叱り方」に気を配る必要があります。同じ「叱る」でも、良い叱り方と悪い叱り方があることに留意しましょう。

たとえば何かのお店で、お客であるあなたの目の前で上役が店員を叱るシーンに出くわしたことはないでしょうか。あれは、最悪の叱り方です。その店員がどのようなミスをしたにせよ、客前で叱ることは店員のプライドを傷つけ、モチベーションを奪うだけです。ともすれば、人格否定といえる行為です。それに場の雰囲気も最悪になります。こうなると、叱る上役の人格や器の小ささ、そのお店・会社の社風などが疑われてしまうだけです。

叱られる側の気持ちや立場、それに、叱られた後のモチベーションまで考えた上で、叱る。感情のまま、憂さ晴らしのように叱らない。これらは、叱る側である経営者・上司に求められる叱り方であると心得るようにしましょう。

このような心得がある経営者・上司は、失敗をしてしまった社員・部下を長々と叱り続けたりはしません。失敗の内容や原因を理解している相手には、長々と叱り続ける必要がないからです。むしろ、長々と叱っても相手の反発心をあおり、負の連鎖を招くだけです。何のメリットもありません。経営者・上司の座に就くような人であれば、言わずもがな、そんなことは分かっているはず。それなのに長々と叱り続けてしまうのは、自分の感情をコントロールできていない証拠です。

「はい、叱るのはここまで」「次から気を付けてな」。そんな風に、端的にサッパリと叱られれば、叱られる側としてはきちんと反省をした上で、前向きな気持ちになります。私の元上司の大阪出身の方は、よく叱っていただきましたが、その後に「な、あとは頼むで」と期待の言葉と笑顔で締めてくださったものです。それ以降は、何も無し。翌日になって「昨日の件、反省したか」と言ってきたりもしません。おかげで、私も前向きな反省ができたものです。

良い叱り方には、愛情が感じられます。愛情を受けて育った部下は、愛情をもって次の部下を育てます。そんなポジティブな連鎖を生むためにも、感情をコントロールし、愛情を込めた叱り方を心掛けてみてください。

人財育成コンサルタント  
美月 あきこ

美月 あきこ / みづき・あきこ

人財育成コンサルタント・ビジネスマナー講師。大学卒業後、日系および外資系航空会社にて国際線客室乗務員として17年間勤務。現在は、人財育成トレーナーとして接客サービス、対人コミュニケーションについての講演・研修を企業や団体にて行う。客室乗務員時代に身につけたファーストクラス仕様のサービスを元にした、ユニークな研修が好評を博す。年間180回以上の研修と講演をこなす。著書に、「ファーストクラスに乗る人のシンプルな習慣」「15秒で口説く エレベーターピッチの達人」などがある。

## 平成28年度 検定試験日程

※簿記検定・珠算検定のお申し込みは舞鶴商工会議所まで

※福祉住環境コーディネーター検定、環境社会検定のお申し込みは東京商工会議所の受付専用電話番号(03-3989-0777)もしくはインターネットホームページ(<http://www.kentei.org/>)にて



### 【簿記】

施行回数	試験日	窓口申込期間	ネット申込期間	級	受験料
第144回	平成28年11月20日(日)	9/23(金)~10/20(木)	9/23(金)~10/19(水)	1~4	1級 7,710円 2級 4,630円 3級 2,570円 4級 1,640円
第145回	平成29年 2月26日(日)	1/11(水)~ 1/26(木)	1/11(水)~ 1/25(水)	2~4	

### 【珠算】

施行回数	試験日	申込期間	級	受験料
第208回	平成28年10月23日(日)	8/17(水)~9/22(木)	1~3	1級 2,100円 2級 1,570円 3級 1,360円
第209回	平成29年 2月12日(日)	12/ 7(水)~1/11(水)	1~3	

### 【福祉住環境コーディネーター】

施行回数	試験日	申込登録期間	級	受験料
第37回	平成28年11月27日(日)	9/13(火)~10/14(金)	2・3	2級 6,480円 3級 4,320円

### 【環境社会(eco)】

施行回数	試験日	申込登録期間	受験料
第21回	平成28年12月18日(日)	10/ 4(火)~11/ 4(金)	5,400円