

スタッフの力を引き出す

創業して事業が軌道に乗り始めると人手が足りなくなります。そこでスタッフを雇うこととなります。創業の段階でスタッフを雇う場合もあるでしょう。

事業が成功するか否かは、そこで働く人に依るところが大きいものです。それゆえに、スタッフの力を最大限に引き出すことが求められます。

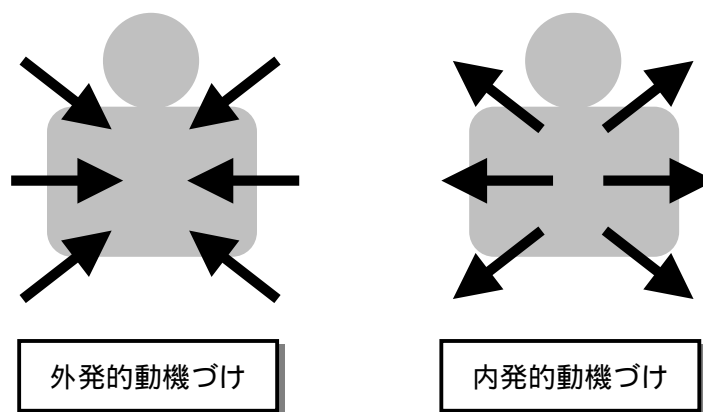
1. 動機づけ

スタッフを育成する場合、「動機づけ」ということを強く意識します。「動機づけ」とは相手を動かしていくことです。スタッフ育成とは、経営者の思いを受け、自社における役割をしっかりと認識したうえで仕事を創造し、こなしてくれることを指します。

相手を動機づけていくには、「外発的な動機づけ」、「内発的な動機づけ」の2種類があります。まず、「外発的な動機づけ」について、外からの働きかけにより相手を動かすことを言います。具体的には、賞罰を与えることがあげられます。一方、「内発的な動機づけ」とは、相手の内面から動機づけること、つまり、相手が自ら「やってみよう」と思うようになることを言います。

スタッフ育成で目指したいのは「内発的動機づけ」です。このためには、以下に示すさまざまな働きかけが必要となります。

外発的動機づけと内発的動機づけ



2. ゴールの明確化

スタッフを内発的に動機づけていくためには、まず、どこを目指して頑張っていくのかを明確に示すことが必要です。つまり、スタッフのゴールの明確化です。単に「あれをや

りなさい」、「これをやりなさい」では、いかにも場当たりのでスタッフとしてもやりがいを感じません。

一方、スタッフを育てる経営者側にとっても、スタッフのゴールを明確にすることにより、これからどのような能力を育成する必要があるのかを把握でき、より効果的な育成がなされるようになります。

3．仕事の重要性の説明

明確に設定されたゴールに向かい、一つひとつの仕事を通じてスタッフを育成していく中で、「なぜその仕事をする必要があるのか」をきちんと説明する必要があります。この、「なぜ」が伝わらないと、スタッフは単に「知識」や「技能」としてしか仕事を覚えません。「やりなさい」と言われればしっかりと仕事をこなしますが、自ら率先して行うということはなくなってしまいます。

スタッフを育成する場合、「知識」や「技能」をたたき込むことはもとより、「心」が仕事に注ぎ込まれるような働きかけを行うことが重要となります。スタッフ本人が仕事の重要性を認識することにより、自らその仕事と向き合うようになります。スタッフが「心」をもって仕事にあたると、自ら考え率先して取り組むようになります。これは先に述べた「内発的動機づけ」と深い関わりがあります。

4．具体性のある「褒める」と「叱る」

スタッフに仕事をさせていると、褒めるべき場面、叱るべき場面が生じてきます。これらの場面においても、経営者は的確な対応を求められます。

まず、褒めるべき場面について、単に「いいね」ではなく、「今のお客様への挨拶のしかたはとても印象が良かったね」と具体的に示すことが重要です。また、よほどのことがない限り褒めないのも問題です。小さな成功を積み重ねていくことによりスタッフは育っていきますので、褒める場面を多くつくってあげましょう。

次に叱る場面です。この場合も先と同様、具体的に示すことが重要です。ここでの注意点は、叱りっぱなしにしないことです。叱った後には期待や激励の言葉を投げかけてあげましょう。そして、叱った雰囲気や後を引かずらないことも大切です。

5．ゲーム性を盛り込む

スタッフを育てる場合、窮屈な環境よりも、楽しみながら仕事を覚えられるような仕組みが望ましいといえます。例えば、仕事にゲーム性を取り入れて行うことがあげられます。具体的には、仕事に活用できるアイデアを募集し、最も多くのアイデアを出した人にはプレゼントを贈呈することなどがあげられます。