

J/E American Business Book Café

Relax. Learn. Grow.

ビジネス40/ウーマンズ40

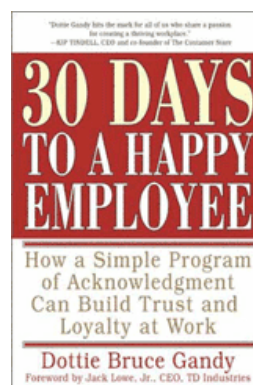
2006年 春

30 Days to a Happy Employee

30日で従業員を幸せにする方法

従業員に光をあてるだけで仕事上の信頼と信用が得られる簡単なプログラム

Author: Dottie Bruce Gandy
Publisher: Fireside Book NY, Simon & Schuster
ISBN: 0-684-87329-X 203 ページ



～ 要旨 ～

個人をちゃんと認めてあげることで、企業に対する生産性と信頼性は高まり、さらに個人の自尊心と仕事に対するプライドも向上する。ビジネスを大切にするのなら、個人をちゃんと認めてあげることが、最も費用効率のよい方法だ。

翻訳者: 増田 円

American Business Book Caféは年間40本のサマリーを、「ビジネス・40」、「ウーマンズ40」、「バイリンガル・セット」と、3つのフォーマットのうちいずれかでお届けします。ご購入を希望される場合はwww.japanvital.com/abbcafe.htmlまでアクセスを！



30日で従業員を幸せにする方法

従業員に光をあてるだけで仕事上の信頼と信用が
得られる簡単なプログラム

主旨

個人をちゃんと認めてあげることで、企業に対する生産性と信頼性は高まり、さらに個人の自尊心と仕事に対するプライドも向上する。ビジネスを大切にするのなら、個人をちゃんと認めてあげることが、最も費用効率のよい方法だ。

はじめに

このプログラムにより、認める人と認められる人の双方が価値を得、認められる人は企業に貢献するようになる。

第1章：給与の上に

個人の価値と貢献をちゃんと認めてあげるとは、その人が向上し続け、仕事に満足するための鍵となる。従業員が同じ職場で継続して働くには、給与を越えた報いが必要である。

第2章：人の立ち振る舞い方の見直し

この「30日間プログラム」は、人の見方と観察の方法であると言える。このプログラムを進めると、認められる人だけではなく、認める側の人自身が深い感謝を禁じ得なくなる。従業員は前向きな見通しを持つことができ、その結果、生産性と業績が向上する。

第3章：信頼が得られなければ、高くつく

従業員は自分が貢献したことを適切に認めてもらえないと、モラルが低下し、生産性が低下し、従業員の入替え（退職により、別の人を雇用することになる）が増える。上司や企業が従業員を尊敬し感謝することを続けていれば、従業員はその企業に続けて雇用されたいと考え、離職者は減り、個人の質も向上する。

30 Days to a Happy Employee

How a Simple Program of Acknowledgment
Can Build Trust and Loyalty at Work

The Big Idea

Acknowledgment motivates individuals to greater productivity, loyalty to the company, and pride in themselves and in what they do. Acknowledgment is one of the most cost-effective ways to take good care of your business.

Introduction

Both the affirmer and the affirmed gain from acknowledging the value and the contribution of the one who is being affirmed.

Chapter One: Beyond the Paycheck

Acknowledgment of the individual's value and contribution is the key to his continued improvement and satisfaction at work. The long-term retention of an employee requires a reward beyond the paycheck.

Chapter Two: Performance Review

The 30-day process is one of reflection and observation. The process brings about a situation wherein the affirmer gains a deeper appreciation, not only for the one affirmed, but also for himself. As a result of the individual's having received a positive vision of himself, his productivity and performance improve.

Chapter Three: The Cost of Low Trust

When an employer fails to appropriately acknowledge employee contribution, morale suffers, employee productivity decreases, and personnel turnover (turnover = employees quitting and new ones being hired) increases. When an boss or a company has a good reputation of respecting and appreciating its employees, the quantity and quality of individuals wanting to be employed by the company increase.

第4章：30日の旅は一生のものとなる

まず、認める側の人（通常は上司・管理職など）は、自分と良い関係を持つことが重要だと思える人を選抜する。次に、認める側の方は、30日の間毎日、自分が選んだ人の長所、尊敬すべき点またその人の価値があると思う性質や特性を、その人に伝えることに専心する。30日プログラムのガイドラインは次の通り。

1. 一度、このプログラムを始めれば、終了まで貫くこと。
2. 認める側の方は、自分で顔と顔をつき合わせて選んだ人の特性と向き合うこと。
3. 認められる人は、認める側の人自身が選んだ人でなければならない。
4. 認める側の方は、自分と健全な関係にある人を認められる人として選ぶこと。
5. 認める側の方は、自分が何をしようとしているのかを、認められる人に告げること。
6. 認める側の方は、認められる人の応答を建設的に扱うこと。
7. 一度にひとりの人だけが、選ばれた個人に対して行なうこと。
8. 30日の期間中、特定の時間を設けて行なうこと。
9. 個人の性質や特性は事前に全て把握しておく必要はない。進行上に特性を見出すこともあり得る。
10. 分かち合いたい特性のそれぞれに特定の事例を挙げられるようにしよう。
11. 必ずしも予定通りにはいかない。不測の事態が起こることもある。認める側の方は、不測の出来事を想定し、備えておくようにしよう。
12. 認める側も認められる側も、このプログラムを喜んで進めよう。
13. 終了に際しては、認める側の方が感謝を持って終了を宣言し、プログラムを終える。

第5章：30日のプログラム：動機付けか、操作か？

人を認めることを習慣化する目的は、やる気を起こす環境を整えるためであって、個人を操るためのものではない。

重要なポイントは下記の3つ：

1. 30日のプログラムを、人を操るため、または人の好意を得るためにしようとすれば、失敗する。
2. 上司は、部下全員に対して同時にこのプログラムを適応する必要はない。しかし、このプログラムを始めていることは、全員に周知させよう。

Chapter Four: A Thirty-Day Journey That Lasts a Lifetime

First, the affirmer (person who does the encouraging, usually a boss or manager) must choose someone with whom he considers it important to have a good relationship. Second, the affirmer must commit to communicate with his chosen individual, once on each of the thirty days, a quality or trait that the affirmer really likes, admires, or values in his chosen individual. The guidelines of the 30-day process are:

1. Once the affirmer starts the process, he must commit to finishing it.
2. He must share the traits in person (face to face).
3. The individual to be affirmed must be an individual selected by the affirmer himself.
4. The affirmer must choose an individual with whom the affirmer has a good relationship.
5. The affirmer must explain to the selected individual what the affirmer is doing!
6. The affirmer must deal constructively with the response of the one affirmed.
7. Only one affirmer may share with the selected individual at a time.
8. A specific time should be set for the 30 days of sharing.
9. Not all of the qualities / traits have to be determined beforehand. The affirmer can discover some qualities along the way.
10. The affirmer should provide a specific example for each trait that is shared.
11. Not everything is predictable or controllable. "Stuff" happens. The affirmer should be prepared for the unexpected.
12. Both parties should be pleased with the process.
13. The affirmer should complete the process with style and grace.

Chapter Five: The 30-Day Process: Motivation? or Manipulation?

The purpose of this habit of acknowledgement is to create an overall environment of motivation. The purpose is not to manipulate individuals.

Here are 3 important points:

1. When the 30-day process is used to gain favor with another, the process usually fails.
2. It is not necessary for a boss to initiate the process simultaneously with all his direct subordinates. However, he should inform all of them that he is starting this process.

3. 上司がこのプログラムを適応したいと思う人の中から、実施の対象を選ぶ。

第6章：大事なところに杭を打て

認める側の人がこのプログラムを途中で断念したいと思うときも、プログラムが完了したときに得られるあらゆる利益を思い起こし、継続すること。

第7章：従業員を認めようとするれば、認める側の人のことがわかってくる

対象となる従業員のポジティブな特性を見ようとするれば、それは自動的に認める側人自身のポジティブな面を見ることになる。

第8章：認めることのドミノ効果

従業員に気を配る組織は、ビジネスにも気を配る。企業内でいい気分になった従業員は、次に顧客に対してよい印象を与えることになる。

第9章：実践すれば、習慣になる

認める側の人、人を認めることを習慣付けられれば、この30日プログラムの目的は達成されたといえよう。

第10章：賞賛のパフォーマンス

伝統的に言って、仕事の出来栄を評価する実務的な第一の目的は、改善を必要とする分野を明らかにすることだった。そのため、従業員のポジティブな場面よりもネガティブな場面に大きな関心が払われてきた。良い従業員を雇用し、評価し、評価にふさわしく扱うことは、組織の責任である。

第11章：家庭から始めるのが最もふさわしい

職場の人を認める文化は、すぐに家に持ち帰ることができる。人を認める文化は究極的には、認める側の人の人間関係の一部となる。

3. Underperformers can be included among those with whom a superior may wish to undergo the process.

Chapter Six: Putting Down Stakes where It Matters

When an affirmer reaches the point wherein he may feel like giving up the process before it is completed, he should remind himself of all the gains to be had in completing the process and so continue on.

Chapter Seven: It Takes One to Know One

Helping the one affirmed to see his positive traits will automatically result in the affirmer seeing his own.

Chapter Eight: The Acknowledgment Domino Effect

An organization that takes care of its employees takes care of business. Good feelings received by employees result in good feelings passed on to customers in turn.

Chapter Nine: Practice Makes a Habit

The objective of the 30-day process is to develop in the affirmer the habit of acknowledgment. The habit can only be built with practice.

Chapter Ten: Praising Performance

Traditionally, the objective of job performance appraisals has been to point out areas requiring improvement. Thus, greater attention has been paid to the negative rather than the positive traits of an employee. It is an organization's responsibility to hire good employees and then to value and treat them as such.

Chapter Eleven: Sometimes the Best Place to Begin Is at Home

A culture of acknowledgment in the workplace is soon brought home. A habit of acknowledgment will ultimately be a part of the affirmer's every relationship.

第12章：全ての人は重要

教育に力を入れることは、従業員に対して自分たちが会社になくはない存在だと知らしめることになる。会社に属する人はひとりひとりがパートナーなのだ。チャンスがあれば、誰もが偉大な存在になれる。

第13章：模範の一つ

コンテナストア社は、この原則に従っているよい例である。ひとりひとりの従業員が安全で堅実で暖かいと感じるような工夫がなされている。この会社は従業員の成功を保証するために徹底的なサポートを提供している。顧客は製品やサービスに非常に感銘し、その企業に雇用されたいと考えようになる。

第14章：恵みの国家の生活と仕事

ポジティブなフィードバックをするときに、認める側の人には、よい点を明確に伝えよう。従業員に何をどのようにうまくやったかを正確に伝えよう。ネガティブなフィードバックになったとしても、上司および同僚は、丁寧に敬意を払って寛大に接してほしい。従業員は十分に認められると、人事において良い人材を選ぶようになり、離職率が減る。

第15章：今、何をすべきか

人を認める文化を取り入れようとするのなら、人を認める文化を支持するあなたが次のことに取り組もう。

1. ちゃんと認めなければ何を損なうのか、真実を告げる。
2. 認めることで増える黒字部分の支出計画を作る。
3. 人を認める習慣を育む。
4. 結果を共有する。

Chapter Twelve: Everyone is Important

Investment in training tells employees that they are important to the company. Everyone in a company is a partner. Each can be great, given the chance.

Chapter Thirteen: One Example

The Container Store Company is a good example of this principle. Everyone employee is made to feel safe, secure, and warm. The company provides him with all-out support to ensure that he succeeds. Customers are so impressed with the products and service that they apply to become employees.

Chapter Fourteen: Living and Working in a State of "Grace"

The affirmer must be specific when providing positive feedback. He must let the employee know exactly what and how he has done well. Superiors and peers must be gracious, respectful and kind even when giving negative feedback. Staff who feel well appreciated recruit and retain the best people.

Chapter Fifteen: Now What?

To ease the transition into a culture of acknowledgment, it is advisable that the proponent for a culture of acknowledgment do the following:

1. Tell the truth about what an absence of acknowledgment costs.
2. Create a spending plan for the surplus that acknowledgment creates.
3. Cultivate the habit of acknowledgment.
4. Share the results!