



チームメンバーと信頼を築くために

リーダーが活用すべき

10のフレーズ



短い言葉の中にも大きな影響力が宿ります。

信頼に基づく文化を築く上で、感謝の気持ちを伝えたり、共感を示したり、サポートを提供したりする際にリーダーが使用する「力強い簡潔な言葉」の選択が重要な意味を持ちます。

信頼関係はお互いの理解に根ざしているものです。思いやりと感謝の気持ちを持ってチームメンバーに接するリーダーは、チームやクライアントとの間に相互信頼の関係を築くことができます。お互いに信頼しあったチームメンバー同士が集結したとき、リーダーは望む結果を達成するだけでなく、それ以上のすばらしい経験をすることになります。

このガイドを組織内のリーダーと共有することが、信頼構築に有効な共通言語を醸成することにつながるでしょう。



1. 「ちょっとした変化に気がつきました」



具体性な内容であれば、チームメンバーは自分の気持ちを率直に、自信を持って伝えることができます。

■ これまでと異なる行動や傾向に気づいたときにこのフレーズを活用しましょう。

このフレーズは、あなたが注意深く周囲のメンバーを観察し、彼らに注意を払っていることを示しています。チームメンバーは、このようなつながりや気遣いを高く評価するものです。彼らは、システムや機械の歯車ではなく、一人の血の通った人間として見られていると感じます。あなたが重要なことを無視して何も言わずに済ませるようなリーダーでないことを彼らは理解しましょう。

あなたが自分の観察から気づいたことについて、それを具体的に共有し、それに対するチームメンバーの反応を確認しましょう。そうすることで、チームメンバーがあなたの認識に同意もしくは共感してくれるのか、それとも的外れだと感じているのかがわかるでしょう。

例えば

チームの皆さん、最近のSlackでは、和気あいあいとした会話のやりとりがあまり見られなくなってきましたことに気が付いたのですが、皆さんはどのように感じていますか？

以前まではミーティングの際、あなたはどちらかといえば静かで発言には消極的でした。ところが、最近、あなたはより活発に発言するようになったことに気がつきました。また、チームが行き詰まったときには素晴らしい提案をしてくれるようになりましたね。こうした変化の背景に何かあったか、もしよかったら教えてくださいませんか。

2. 「知らせてくれてありがとう」



感謝の気持ちを持って対応することは、成長マインドを持って、意義のある協力姿勢を示すことになります。

誰かが悪いニュースを教えてくれたり、あなたを批判したときにこのフレーズを活用しましょう。

あなたが必要以上に感情的になったり、否定的な反応を示すようなら、誰もあなたと悪いニュースを共有したいとは思わないでしょう。まわりの人々からのフィードバックは、自分が成長するための機会であり、チームメンバーの成長をサポートするための機会として受け入れましょう。

フィードバックを受け取ったら、感謝の気持ちを忘れずに伝えましょう。それが信頼につながります。それによりチームメンバーは自信を持って、さらに安心してあなたに話すべき問題を報告したり共有したりできるようになります。彼らの話に真剣に耳を傾けましょう。そうすることで、解決策と一緒に生み出すパートナーになってくれると彼らはあなたのことを信頼し始めるでしょう。

誠実な態度と具体的なレベルで一緒に解決しようとする姿勢が重要です。こうした場合、回答の制約を設けず相手に自由に答えさせるオープンエンドの質問をすることが問題解決の促進につながるかもしれません。

例えば

レポートが遅れていることを教えてくれてありがとう。そのことがわかったことで、他の部門長との期待値を再調整することができます。また、想定外の問題が発生した場合は、どのように対処すべきか、あなたの考えを教えてくださいませんか？

お客様とのやりとりについて、私がチームに十分なフィードバックを与えていないことを指摘いただき、ありがとうございました。こうしたことを直接私に伝えるのは、簡単でないことも理解しています。リーダーとして私が成長するためには、あなたの指摘が本当に必要なもので、本当に感謝しています。



信頼を築くための最も早い方法の一つは、小さな約束でもいいので、他人もしくは自分に対してした約束をきちんと守ることです。

スティーブン M・R・コヴィー
ベストセラー書籍『スピード・オブ・トラスト』著者

3. 「その後の状況を 確認したいんです」



リーダーであるあなたの方から、チームメンバーにサポートが必要かどうかを確認し、必要とされるときに、彼らに対するサポートを申し出るとき、彼らはあなたに感謝します。

以前話し合った問題をフォローアップするとき、 このフレーズを活用しましょう。

約束したことを実行しなかったり、誰かにとって重要な問題を耳にしてもすぐに忘れてしまったりすることほど、信頼を損なうことはありません。「フォローアップする」ということは、言葉のやり取りで表面的に注意を払っているふりをするのではなく、その問題について本気で気にかけることを意味するはずです。

あなたはまわりのメンバーのニーズに気を配り、彼らの改善を支援することに尽力しましょう。チームの成長に影響を与え、将来の成果を向上させるために必要なサポートを提供し、それを惜しみなく丁寧に行いましょう。それはあなたにとってだけでなく、チームメンバーにとって重要なことがらについて問題が起こっていないかを確認する意味も持ちます。

知恵と心遣いを大事にしながら問題が起きていないかを確認していきましょう。気になっているプロジェクトにあなたが必要以上に何度もチェックを入れると、まわりは口うるさいと感じるかもしれません。あなたが意図していなくても、チームメンバーはあなたに疑われていると感じたり、必要以上に細かく管理されていると感じたりすると、あなたへの信頼は急速に失われることになります。

だからこそ、気遣いを大切にしながら、適切な質問を投げかけ、チームメンバーの口から状況を説明してもらう機会を作りましょう。

例えば

育休明けの職場にきちんと適応できているか、問題がないか、確認できればと思います。職場復帰後のご家族の様子はどうですか。何かお手伝いできることはありませんか？

あなたが最初にかけた電話はどうでしたか。どのように感じましたか？課題があると感じましたか。また、何が効果的だったと感じましたか。

4. 「あなたはどう 思いますか？」



チームメンバーの意見を聞くときは、決して選り好みすることなく誠実な姿勢で耳を傾けましょう。

■ あなたが相手から意見を求めたいとき このフレーズを活用しましょう。

あなたは「調子はどうですか」という挨拶に対する答え方を知っています。そして、それが儀礼的なやり取りの一環なのか、信頼できる同僚が心からあなたの状況を理解したいと思っているのかをあなたは感じとれるはずです。あなたのチームメンバーも同様にそれを感じ取っているはずです。

まわりにいるメンバーの持つ別の視点からの意見を求めることは、信頼されるリーダーの特徴です。信頼は、ただ尋ねるだけでは得られません。誠実に尋ねることで、あなたがチームメンバーの視点を大切に、共有してほしいと思っていることを示すことができます。あなたも彼らの意見を本気で求め、彼らのかげがえのないフィードバックを大切にしましょう。

チームメンバーに意見を求めておきながら、マネージャーがそのアドバイスを無視して前もって意図していた通りに物事を進めることほど、信頼を失うことはありません。チームメンバーの視点、アイデア、専門知識に価値を置き、きちんと評価しましょう。そのためにも、彼らが意見を言いやすい環境や関係性を普段から構築もしくは維持する努力をしましょう。

例えば

あなたがみんなで話し合うために用意した議題が、何度も後ろ倒しになっていることに気づきました。次回のミーティングで、この議題を最初に取り上げたいと私は考えていますが、あなたはどう思いますか？

今期のチームの進捗状況について、経営メンバー向けのプレゼンテーションをまとめなければならないのですが、皆様のご意見をお聞かせください。そのプレゼンテーションにおいて、何をチームとして強調すべきだと思いますか？

A woman with dark hair, wearing a dark top and large hoop earrings, is smiling broadly and looking towards the right. She is seated at a wooden table in a meeting room. In the background, other people are visible, some standing and some sitting at tables. The room has a brick wall and large windows. A white text box is overlaid on the right side of the image.

**意義のある責務を任せ、
信頼関係の高いメンバー
同士の相互作用が創造性と
可能性を刺激する環境を
作ることで、人々の能力を
最大限に引き出しましょう。**

5. 「私にも似たような経験があります」



共感できる経験や場面を増やすことで、思いやりが生まれ、思いやりが信頼を生みます。

■ 自分が過去に同じような苦勞をしたり、同じような失敗をしたことをチームメンバーに理解してもらいたいときにこのフレーズを活用しましょう。

誰かが問題を抱えているとき、問題を抱えているのは彼らだけでないことを気づかせてあげましょう。そうすることで、彼らは問題の詳しい内容についてもあなたに話し、相談するようになります。そうすることで、あなたが解決策を導き出す上での支援者であり、問題や困難をチャンスと捉える人であることを理解してもらえるようになるでしょう。

リーダーは、自分の経験ではなく、チームメンバーの経験に注目することで、共感や絆を生み出す瞬間を作り出すことができます。その目的は、チームメンバーが「問題や悩みを抱えているのは自分は一人だけではない」ことを理解し、さらには実感できるようにすることです。私は「あなたの気持ちをよく理解しています」と主張することは避けましょう。それはあり得ないことです。代わりに、過去に近しい経験をしたことを伝えましょう。「私も似たような経験をしたことがあるんです」といった風に。

自分自身の不完全さを認め、それをまわりのメンバーに隠さず、開示できるマネージャーは、信頼を築くことができるはずです。

例えば

今週送ったメルマガの中の間違ひについて、あまり自分を責める必要はありませんよ。私にも似たような経験があります。実は、誤字脱字が3つもあるメルマガを過去に送ってしまったことがあるんです。

皆さん、ミスが減らすのに役立つアイデアを聞かせてください。私が考えた対策も紹介させていただきたいと思います。

人前で話すのが不安だと言っていましたね。私も似たような思いを感じた経験があります。以前の私は何よりも人前で話すことが苦手で、プレゼンの前の晩は眠れないほどでした。緊張を和らげるために、これまでに試してうまくいったことがあれば、ぜひ教えてください。

6. 「現時点で分かっていることと分かっていることと分かっていることと分かっていることをお伝えします」



透明性を確保する努力と誠実さは両方とも必要です。どちらか一方が欠けてしまうと、人は疑心暗鬼に陥りがちになります。

■ チームの仕事や会社の状況に関連する情報を伝えるとき このフレーズを活用しましょう。

リーダーであるあなたは、チームと会社のリーダーをつなぐ一番あるいは唯一の情報伝達チャンネルであることがよくあります。情報を隠したり、ため込んだりすると、チームは不安になったり疑心暗鬼に陥ったりして、あなたを信頼することをためらうようになります。

できるだけ多くの情報を提供することで、信頼できる透明性の高いリーダーとしての評価を確立できます。また、チームの理解レベルや集合知を高めることで、よりよい仕事ができるようバックアップすることにもなります。また、知らないことやわからないことは、ためらわずにそれを認めましょう。知っている情報を共有することでチームに力を与え、追加情報を得たときには速やかに共有するつもりであることも伝えましょう。

あなたが情報の透明性を確保しようと努めていることが伝われば、チームメンバーはあなたに信頼を寄せるようになるでしょう。

例えば

現時点で分かっていること、分かっていること、分かっていることをお伝えします。来月、会社としては3つのイベントを計画しているようです。ただ、私たちのチームが果たすべき役割は現時点でははっきりしていません。来週の火曜日にもミーティングが行われますので、その後にまた状況をお知らせします。

会社の買収プロセスは進行中ですが、まだ確定はしていません。私が知っていること、知らないことをお話します。第4四半期末まで、業務手順などに大きな変化がないことはわかっています。そして買収が完了するのは10月中旬の見通しのようです。



誰でも失敗やミスを犯すものです。問題は、失敗やミスをするかどうかではなく、失敗やミスをしたときにどう対応するかです。謙虚さと勇気の道を選択するのか、エゴとプライドを優先する道を選択するのか、それが問われるのです。

7. 「どのように私はあなたの成長をサポートできますか？」



私たちが人や組織を信頼するのは、彼らが自分のことを気にかけてくれていると信じられるときです。

■ チームメンバーの成長や成功をサポートしたいと本気で思ったときにこのフレーズを活用しましょう。

優れたリーダーは、チームメンバーにとって何が重要であるかを気にかけています。また、進歩や成長と一緒に喜んでくれるリーダーに支えられていると感じることほど、彼らのモチベーションを高めることはないことを理解しましょう。

ブレインストーミングは、1on1の環境下で一緒に行うと特に効果的です。具体的な質問をすることで、チームメンバーの集中力を高め、思考の活性化を助けましょう。チームメンバーが何も思いつかない場合は、こちらからも提案するようにしましょう。

何かサポートすることはないかとあなたが尋ねても、その通りにサポートを提供しなければ意味がありません。真のサポートの申し出は、耳を傾けるだけでなく、彼らが必要なサポートの内容をきちんと受け止めた上で、サポートの手を差し伸べることです。

例えば

さて、あなたの今期の目標が決まったところで、私が何をすればいいのか、どんなサポートができるのかを話し合いませんか。

次回の1on1の中で、あなたが自分の専門性を高める上での成長目標となるものを簡単にいいので確認させていただきませんか？どのように進んでいるのか、どのように私がそれをサポートできるのか確認したいんです。

8. 「あなたのサポートが必要ですよ」



チームメンバーは「ありがとう」という感謝の言葉と共に自らの努力や貢献を認めてもらえる場合は、喜んで協力してくれるものです。

■ チームメンバーからのサポートやフィードバックをあなたが必要としているときこのフレーズを活用しましょう。

リーダーであっても、時にはサポートを必要とすることもあります。サポートを求めることは、あなたが一人の不完全な人間であること、そしてチームメンバーがあなたの期待に応えてくれると信じていることを示すことにもなります。サポートを求めることで率直にコミュニケーションできる文化とチームワークが生まれ、仕事をうまく進めるために必要なサポートを求めるのは良いことだという暗黙のメッセージがチームメンバーに伝わるでしょう。

サポートを求めるときは、サポートしてくれる相手に常に敬意を払うようにしましょう。サポート状況をあまり細かくチェックしたり、過剰な要求をするのは避けましょう。彼らの仕事への意欲が落ちるだけでなく、あなたへの信頼を損なうことにもつながります。

可能であれば、すぐに声を上げてサポートを求めるのではなく、一人のチームメンバーのサポートに加え、複数のメンバーからの補助的な支援を得ることを考慮することも大切です。

相手に対する敬意の念を持ってプロとして必要なサポートを求める姿勢を身につけることで、成功のチャンスがより大きくなるはずです。

例えば

木曜日に財務チームにプレゼンテーションをしなければならぬことをたった今、知ったのですが、いくつかの情報のギャップを埋めるためにあなたのサポートが必要です。作業時間としては30分程度になると思いますが、そのデータを本日中に集めていただけませんか？

あるクライアントから別のサービス導入に向けた提案の機会をいただきました。その中で、明日の営業終了時間までに見積もりを送付するよう依頼されました。見積作成を手伝ってもらえませんか？



一人の相手との信頼関係を築くための行動は、周りにいる多くの人との信頼関係を築くことにつながります。

9. 「これは私たち 全員にとっての 挑戦です」



変化の時に信頼を築くためには、チームメンバーと一緒に仕事をするを厭わないことが大切です。

■ チームが困難な課題や大きな変化に直面したとき このフレーズを活用しましょう。

リーダーであるあなたは、グループの中の単なる一員というわけではありません。しかしながら、心配している人ややる気を失っている人やチームに対して、自分も同じような経験をしていることを示すことは重要です。さらに、必要な場合には、腕まくりをして、本気でチームメンバーに協力することで、あなたが頼れる存在であることを示すことができます。

方向性を明確にしてチームを導きましょう。「これを期限内に仕上げるのは大変ですが、まず資料に含めるべき内容を整理した上で、パートごとに資料作成を担当する人を割り当てたいと思います。最終的に一つの資料にまとめる形をとれば期限内にこの資料作成を完了させることができますはずです」

業務を進行中であっても、チームメンバーの貢献に気づいたら、その時点で声をかけ、ほめたり、賞賛の言葉を送るようにしましょう。

例えば

あと2週間ありますが、目標まで10%足りない状況です。これは私たち全員にとっての挑戦です。私から電話でプッシュする必要な顧客がいれば、対象となる顧客の電話番号を送っていませんか？また、どうすればこのギャップを埋められるのか、皆さんのアイデアを聞かせてください。

この新しい戦略的方向性は、私たち全員にとって大きな挑戦です。試作品のプロセスについても、まだわからないことのほうが多いと思います。とりあえず、これまでの経験から理解している要素を集め、それらを組み合わせるなどして、初期段階のコンセプト形にしていきたいと思います。

10. 「あれは私のミスでした」



謙虚な人は、自分が正しいかどうかよりも、何が正しいかの方を気にします。

自分の判断ミスや過失を認めるとき このフレーズを活用しましょう。

過ちを犯したとき、穴があったら入りたくなるかもしれませんが、しかし、自分が犯したミスをオープンに認めることは、勇気と誠実さを示し、自分のしたことの影響を認識して責任を受け入れる意思があることを示します。また、ミスを認めることは良いことであり、望ましいことでもあるということをチームに示すことで、チームは新しい方法を試すことに前向きになるでしょう。

どうしても人はミスをしてしまうものです。それは人間として当然のことです。その事実を認めることで、リスクを取り、失敗から学ぶ勇気を持つことができます。そして、チームメンバーも同じ態度で仕事に臨むことができるようになります。

失敗を自分の責任として引き受けるリーダーは、チームメンバーが積極的に新たな試みを行い、必要に応じて素早く彼ら自身で方向転換して、課題を乗り越えられる環境を作ります。

例えば

今週、メールと電話の両方でお客様に連絡を取るよう皆さんに指示しましたが、いくつかの苦情がありました。結果として、それは私の判断ミスだったと言わざるを得ません。どうか、メールでのアプローチのみに戻してください。そして、苦情を寄せたお客様の対応は私が行います。

アジェンダに沿って短時間で議論を集約する方法が私たちのチームミーティングでも機能すると思ったのですが、私の間違いでした。来週はもっと時間をかけて、チームでより丁寧に議論できるようにしたいと思います。



信頼のスピードに勝るものはない。信頼がすべてを変えるのです。

スティーブン・M. R. コヴィー

ベストセラー書籍『スピード・オブ・トラスト』著者

リーダーを信頼するチームメンバーは、オープンな透明性のあるコミュニケーションを行い、仕事に精力的に取り組み、利益を生み出します。業績目標を達成し、戦略的な取り組みを可能にします。また自信を持つことで、周囲の人々には信頼の輪を広げることができます。

意図的に信頼を築くリーダーがいれば、組織はより効果的に協力し合い、成果を上げることができます。

なぜなら、信頼は“スピードへの通貨”だからです。そして、デジタル・スーパー・ハイウェイからグローバル・マーケット、ヘアピンカーブのように地形が急激に変化する世界を航海していくには、この“スピードへの通貨”が必要不可欠です。

フランクリン・コヴィー社は、あらゆるレベルのリーダーが信頼を築く（そして失わない）ためのリーダーシップ開発ソリューションを提供しています。フランクリン・コヴィーのワールドクラスの学習ソリューションは、オンラインまたは対面、Webサービスで提供され、組織全体で卓越したリーダーシップ・スキルを構築できるよう設計されています。

本資料についてのお問合せや弊社サービスに関するご相談は下記までご連絡ください。



フランクリン・コヴィー・ジャパン株式会社

TEL : 03-3237-7711

Email : jimukyoku@franklincovey.co.jp

URL : <https://www.franklincovey.co.jp/>



WEBサイトアクセス用
QRコード

