

信頼関係構築力その1

「信頼関係構築力」とは、「メンバーの真意を見抜き、メンバーに自信とモチベーションを与える力」のことです。組織のメンバーとの間に信頼関係がなくても、リーダーは指示命令によって、メンバーの人たちを動かすことができるかもしれませんが、そのようなマネジメント方法ばかり取り続けると、メンバーは「自分の能力・経験を認めてもらえない」といった不満や、「指示を実行するだけなら、自分ではなくてもいいのではないか」「自分はこの仕事に向いていないのではないか」という不安を持つようになります。その結果、リーダーの決定やアドバイスを素直に受け入れることができなくなり、モチベーションやパフォーマンスを低下させてしまう危険性もあります。

そこで、このような事態を未然に防ぐ最も有効な手立てが、「傾聴」「承認」「フィードバック」「質問」というコミュニケーションスキルを用いてメンバーの能力や自発的な行動を引き出す「パーソナルコーチング」です。具体的なコーチングのステップは、以下のようになります。

1. リラックスさせる
2. 現状を聞く
3. 理想のゴールを聞く
4. 課題を特定する
5. 行動計画を立てさせる
6. 進捗状況をフォローする

コーチングを行う際に忘れてはならないのが、「コーチングの3原則」です。メンバーの話を知り、メンバーを褒めたりするスキルがいくら上達しても、この3原則が守られていなければ、表面だけのコーチングに終始してしまい、メンバーの自発的な行動を促すことはできません。反対にいくら話し下手でも、3原則を守って実践すれば、コーチングは必ず機能します。

原則1. 答えはメンバーの中にある

コーチングで大事なことは、メンバーが自ら考えて、答えを見つけ出すプロセスです。リーダーが答えを与えるのではなく、答えはメンバーから引き出すのです。

原則2. メンバーの味方になる

リーダーから「君のやり方を応援するよ。責任は僕が取るから」と言われたら、メンバーはリーダーに全幅の信頼を置き、安心して仕事に取り組めるようになります。

原則3. メンバーの自発的な行動を促す

指示命令を受けてばかりでは、いつまでもメンバーは成長しません。あくまでも自分で判断して行動を取らせてこそ、メンバーは成長します。

今回は、「傾聴」「承認」「フィードバック」「質問」という具体的なコミュニケーションスキルをご紹介します。

