

## プロセスマネジメントの強化で、 チーム力を発揮していくコツ

(有)エファ 代表取締役 菊地 理恵

### 1. 納得、理解して仕事に取り組める条件とは

スタッフがチームのために自発的に意欲を持って、仕事に取り組んでいただくためには、スタッフ自身が現状の職場の目的や目標などをきちんと理解していることが重要となります。しかし、もっとも重要なのは“その気”にさせるということ。どんなに目標・目的が明確であっても、気持ちに伴わなければ、人間はなかなか積極的な行動へとは移っていかないものです。“チーム、組織のために”という気持ちが出てこなければ、全員参画のもとパワーを発揮するまでにはいかないものです。このようなことをふまえて、スタッフが納得、理解できるような方針をつくり、“感情や心”に訴えかけていくプロセスが導入段階といえるでしょう。

仕掛けその  
1

今、何故そのような仕事や業務を行うのかということを具体的に分かりやすく説明すること（必要性を理解させる）

仕掛けその2

それらの仕事、業務をすることによってどのような方向へ向うのかということ伝える（いくべきゴールをイメージさせ、参画意識を高める）

仕掛けその  
3

どのようにすればそれらが実現できるのかといったゴール（到達点）に向けての方法をしっかりと伝える（やれそうだという気持ちにさせ実行する）

### 2. 強い組織、チームを成り立たせる3つの条件

#### ①（目標の共有化をしっかり図る）

・目標の共有化は一体どのようにして図ればよいのでしょうか？ということをよく耳にします。職場内での業務目標や取り組み方針などは最終的に所属長やトップが決めていくことではありますが、決定するまでの段階で少しでも多くのスタッフを巻き込んだ方がよい結果へとつながる傾向があります。目標や方針を決めていく際は、スタッフ全員が何らかの形で参画（関与）し、皆で決めたものだと感じてもらうことが重要なのです。

#### ②（役割分担を明確にする）

・目標や方針が共有された後は、誰がどのような役割をもって行動していくかということをやとり幅をもたせて決めていくことが望めます。例えば、リーダーなどが不在の時は誰が代行するのか、また、これらの領域についての決裁は一旦誰が行うといったようなことははっきりしておきませんと緊急性のある事案が起きたとき混乱してしまう恐れがあるからです。スタッフ全員が主役となれる出番をつくるのが責任を持つ意識の構築につながるのです。

#### ③（コミュニケーション強化と報連相の徹底）

・強い組織をつくる最後の条件は、適切な情報がきちんと共有されているかということとスタッフ間のコミュニケーションがとれているかということです。様々な職場でよく聞くトラブルの多くは“聞いた、聞かない”“言った、言わない”“今更なんで...もう少し早く伝えてくれればよかったのに”などといったちょっとしたコミュニケーションの行き違いによって生じているということが少なくありません。きちんとした情報の流れが出来ていないとスタッフ同士も互いに不安、不信感を抱きあひながらの業務作業に陥ってしまうでしょう。報連相の徹底と“分かっているだろう”という思い込み判断は捨て、互いに確認しあひながら職場の活性化を図っていくことが必要です。