

現場リーダーのための共感マネジメント実践ガイド

声かけでチームが変わる 共感マネジメントの教科書

信頼で動くチームを育てる、リーダーの「声のかけ方」台本
作成：Yuri（女性リーダーサポートブログ）

声かけが変える3つの効果

1 心理的な安心

感謝やねぎらいの言葉があるだけで、メンバーは安心して発言できるようになります。

ミスを責めずに「一緒に考えよう」という姿勢が、挑戦できる空気をつくりま

効果

離職の減少・チームの一体感アップ

2 学習行動

「ここが良かった」「次はこうしてみよう」など、具体的な声かけがメンバーの気づきを増やし、成長のきっかけになります。

小さな成功を共有することで、学びのサイクルが回りはじめます。

効果

スキルアップ・仕事の質向上

3 実行速度

信頼があるチームでは、メンバーが自分から動けるようになります。

リーダーの言葉が「やらされ感」ではなく、前向きな行動を引き出します。

効果

業務スピードUP・成果の早期達成

日常運用：朝・雑談・称賛

日常の「声かけ」を習慣化し、適切な頻度で実施することで、チーム内の心理的安全性を高め、エンゲージメントを向上させます。



朝の挨拶

空気を温める「感謝のひとこと」
ただの「おはよう」も、感謝のひとことを添えるだけで印象が変わります。
1日のスタートに前向きな空気が生まれ、チームの信頼が深まります。

例：
「おはよう、昨日の資料作成ありがとう。助かったよ。」



雑談

仕事以外の話で、心の距離を近づける
たわいない話が、実は大事なコミュニケーション。
雑談を通してメンバーの様子を知ること、早めのフォローやサポートにつながります。

例：
「週末どうだった？」
「最近、何か困っていることはない？」



称賛

小さな工夫を見逃さず、具体的にほめる
成果だけでなく、努力や工夫のプロセスを言葉にして伝えましょう。
「見てくれている」と感じてもらえることで、やる気がぐんと上がります。

例：
「〇〇の工夫、すごく良かったよ。お客様も喜んでいたよ。」

対応力：ミス・落ち込み・改善

メンバーのミスや落ち込み、改善点に対して、責めずに学びと成長の機会と捉える対話フレームを確立します。

1 ミスがあった時

責めず一緒に考える「学びのチャンス」
ミスを責めるより、どうすれば良くなるかを一緒に考える姿勢が大切。

感情的にならず、「チームで成長するきっかけ」に変えていきましょう。

実践例:

「どの部分が難しかった？一緒に見直そうか。」

2 落ち込んでいる時

状況を具体的に伝え、気遣いを表現する
メンバーの異変に気づき、孤立を防ぐ。具体的な状況を伝え「見守っている」と感じてもらい、話せる準備ができた時に寄り添う姿勢が大切です。

実践例:

「最近少し元気ないね。無理してない？何か話せることあったら聞くよ。」

3 改善を伝える時

攻めずに提案型で「成長を促す」

「ここがダメ」ではなく、「こうするともっと良くなるね」と未来に目を向けて。

前向きな言葉に変えるだけで、相手のやる気が自然に高まります。

実践例:

「ここをこう変えたら、もっと良くなりそうだね。」

権限委譲：指示・任せる・面談締め

指示、権限委譲、面談の締めくくりにおいて、メンバーの自律性と信頼を尊重する声かけが、主体性と責任感を育みます。

1

指示を出す時：合意を取る
「自律を尊重」

一方的に伝えるより、相手の意見を聞いて進め方を一緒に決めるのがポイント。
納得して動けると、責任感と前向きさが自然に育ちます。

実践例：

「今日中に仕上げたいんだけど、どんな進め方がやりやすい？」

2

任せる時：信頼を明確に伝える
「期待の表明」

ただ任せるだけでなく、「あなたならできる」と伝えることで、
メンバーは自信を持って行動できます。
信頼の言葉が挑戦のエネルギーになります。

実践例：

「この仕事、君ならきっとうまくやれると信じている。」

3

面談の締めに：安心感で締める
「継続的なサポート」

話の最後に感謝を伝え、これからも支えていく姿勢を示しましょう。
相手は「自分は一人じゃない」と感じ、安心して次の行動に進めます。

実践例：

「話してくれてありがとう。
これからも一緒に考えよう。」

A photograph of a wooden desk with a notebook and two pens. The notebook is open, showing a checklist with several items, some of which are checked. Two black pens are resting on the notebook. In the background, there are some small potted plants.

1on1の型とチェックリスト

効果的な1on1を行うためのシンプルで使いやすい型とチェックリストです。
導入からフォローまでの流れを明確にし、メンバーの成長と課題解決を
サポートします。

1

基本の型

導入→傾聴と質問→解決策の合意→フォロー

2

チェックリスト

事前準備・実施中・実施後のポイントを確認

第三者の声の活かし方

直接ほめるだけでなく、「他の人からも聞いたよ」と伝えることで、メンバーのやる気は何倍にも高まります。

1. 顧客の称賛：仕事の価値を実感させる お客様の「ありがとう」をチームに届けよう

アンケート・感謝メール・営業担当からの声など、お客様の生の声をこまめに集めて共有しましょう。

例：「お客様が〇〇さんの対応をととても褒めていたよ」
こうして伝えると、メンバーは
「自分の仕事が誰かの役に立っている」と実感でき、
モチベーションと責任感がぐっと上がります。

2. 同僚の評価：多角的な視点での承認 チーム内の「Good & New」を見つけて伝える

同僚や他部署からの感謝・サポート報告も、積極的に本人に伝えていきましょう。

例：「〇〇さんがサポートしてくれて助かったって言ってたよ」
チーム内で互いの貢献を認め合うと、
一体感や信頼が深まり、前向きな空気が生まれます。

活用時の注意点

信憑性：事実に基づいた具体的な内容を伝える。

本人の意向：公開時は必ず本人の許可を得る。

バランス：称賛と建設的フィードバックを両立させる。

難しい場面での声かけ言い換え集

注意や改善を伝えるときも、相手の気持ちを守りながら前向きに伝えることができます。
ここでは、よくあるシーンで使える「やさしい言い換え」を紹介します。

1. 感情的・断定的な表現を避ける

- ✕ 「君はいつも遅い！」
- 「この件で少し気になることがあるんだけど、話せるかな？」

👉 相手を責めずに、冷静に話せる雰囲気をつくります。

2. 批判ではなく、課題と解決策に焦点

- ✕ 「この資料、ひどいよ」
- 「この資料をもっと良くするために、〇〇の視点を足してみるのはいかがでしょうか？」

👉 改善の方向を一緒に考える姿勢が大切です。

3. 「あなた」ではなく「私」から伝える

- ✕ 「君がちゃんとやらないから困ってる」
- 「この件、私も少し気になっていて…何かサポートできることある？」

👉 非難ではなく協力のメッセージに変わります。

4. 具体的な行動を促す言葉を使う

- ✕ 「もっと頑張って」
- 「次は〇〇の点を意識してやってみようか」

👉 行動のイメージが湧くように伝えると、相手が動きやすくなります。

5. 選択肢を与え、相手の主体性を尊重

- ✕ 「私の言う通りにして」
- 「〇〇と〇〇、どちらのやり方がやりやすそう？」

👉 任されている感覚が、自信と行動を生みます。

小さな言い換えが、
「伝える」から「伝わる」に変わる。
相手を尊重する言葉が、
信頼と行動変化を育てます。

習慣化の仕掛け

「声かけ」をチーム文化として根づかせるには、毎日の業務の中に無理なく取り入れる工夫が大切です。
ここでは、自然に続けられる3つの方法を紹介します。

1 朝礼スクリプトの導入

目的

1日の始まりに前向きな声かけを習慣にして、チーム全体の空気を明るくします。

ポイント

- 短時間でできる簡単なスクリプトを用意
- 日替わり担当制にすると飽きずに続けやすい

例：「昨日、〇〇さんが対応してくれた件、本当に助かりました！」

2 週次ほめタイムの設定

目的

お互いの「ありがとう」や「よかった」を言葉にして、チーム全体のやる気を高めます。

ポイント

- 具行動や工夫を具体的にほめ合う
- ピアボーナス制度（※仲間同士の承認）と組み合わせると効果UP

例：「〇〇さんのサポートが早くて助かった！」

3 ペア振り返り

目的

仕事の一区切りごとに、ペアで振り返りを行い、お互いの気づきや改善を共有します。

ポイント

- 話しやすい対話ルールを決めておく
- 異なる視点からの学びを得られる時間にする

例：「今回の流れで、次にもっと良くできそうな点ある？」

可視化と振り返り

声かけによるポジティブな変化を可視化し、定期的な振り返りの機会を設けることで、その効果をチーム全体で認識し、さらなる改善につなげます。

1 事例ボードの設置
みんなの良い声かけや変化を「ほめ言葉ボード」として共有。
日々の小さな成功が見える形で積み上げることで、チーム全体の意識と雰囲気の前向きになります。

2 月次レビューでの効果測定
月に一度、アンケートやKPIと照らし合わせて、「どんな変化が起きたか？」を一緒に振り返ります。
数字だけでなく、メンバーの声も大切な指標に。

3 学び共有会の開催
四半期に1回ほど、成功体験や工夫をチーム全員で共有。
「誰の声かけがうまくいったか？」をみんなで学び合い、次の実践アイデアにつなげます。