

元 氣 の 源 通 信

充実した人生を送るために心・技・体を磨き続ける
みんなが笑顔で幸せに暮らせる社会をつくらう

特定社労士・65歳超雇用推進 PL 深川順次
福岡市博多区比恵町 11-7-701
深川経営労務事務所・(株)グッジョブ
TEL092-409-9257 FAX092-409-9258

(今月の言葉) 心理的安全性の高い職場をつくる

- ①人間関係を壊す「4毒」をなくす
- ②「よいこと」をシェアする習慣をつける
- ③自己効力感を高めれば、心理的安全性も高まる

2022年5月号(第218号)

「心理的安全性」(チームメンバーに非難される不安を感じることなく、安心して自分の意見や気持ちを伝えることができる状態)

Googleの実証的な調査により、「チームの生産性を高めるための最も重要な要素」「効率的に成果を上げるチームの条件」「成功するチームの土台」として、明らかにされました。

心理的安全性を高めることで得られる成果は次の通りです。

- ①情報交換が活発になる
- ②イノベーションが生まれやすい
- ③問題の早期発見、解決ができる
- ④人材の定着率が高まる

更に、「心理的安全性」は、現在大きな課題となっている「パワハラ防止」にも効果を発揮するということが注目されています。

今回は、『心理的安全性の高め方』(松村亜里)に学びたいと思います。

心理的安全性の高い職場をつくる

■ 人間関係を壊す「4毒」をなくす ■

いい人間関係ができれば、心理的安全性をグッと高めることができます。

それを阻害するのが以下の「4毒」です。①批判、②侮辱、③自己弁護、④逃避

【批判ではなく改善すべき行動に注目する】

ここで言う批判とは、相手の人格や性格を責めることです。人格や性格はすぐには変えることはできません。そこを批判されると、人は無力感や焦燥感に陥りやすく、攻撃されていると感じて防衛的になります。相手を責めるのではなく、行動に注目し、やってほしいことを気持ちよくリクエストすることです。

【相手を侮辱せずに、相手の強みに注目する】

人を見下したような見方や言動は、すべて侮辱にあたります。「使えない」「ダメ人間」「役立たず」「給料泥棒」「何回教えてらわかるんだ」「お前には出来ない」など。

心理的安全性のある関係とは、互いに信頼し合うことなので、侮辱はその真逆です。

相手の力や強みに注目し、相手の可能性を信じる選択をして、相手が成長するためには何が必要なのかを話し合うことが大切です。

【自分が間違ったときには、自己弁護しないで謝る】

自己弁護とは、「私は悪くない。問題はあなたにある」という感覚で、言い訳することです。相手を不快にさせたときは、まず謝ることが大切です。そうすれば、「人は間違ってもいい」という文化が生まれ、心理的安全性が高まります。

【問題から逃避しないで話し合う】

ここでいう逃避とは、問題について話す機会を避けることです。問題ときちんと向き合わないために、人間関係の修復が阻害されてしまい、孤独な人を生んでしまうことがあります。大切なことは勇気をもって話し合うことが大切です。

■「よいこと」をシェアする習慣をつける■

「4 毒をなくす」試みは、私たちの関係性をマイナス3から0に持っていただけです。更にプラス3のよい関係性をつくるスキルが求められています。このプラス3のよい関係性をつくることで、格別により心理的安全性が確保されやすくなるのです。

【いいこと、いいニュースをシェアしよう】

まずなによりも、「よいこと」をシェアすることです。みんなで話し合う場では、困ったことを話すよりも、よいニュースと一緒に喜ぶほうが、よい関係がつくれます。例えば、店長会議で、成果を上げていない店(店長)の問題点をあげつらうよりも、成果を上げている店(店長)の優れたやり方をシェアしたほうが、ずっと関係性はよくなり、生産性も高まります。

毎日の声かけでもいいのです。「週末はどうだった?」「昨日は何かいいことあった?」「わあ、すごい!もっと聞かせて!」 そうしたちょっとしたことからでも、よい関係、心理的安全性の高い職場をつくることのできるのです。

【いいことはプロセスの初めに、しかも一緒に喜ぶ】

ミーティングの最初や、1日の始まりである朝の会議などで「昨日は、こんないいことがあったんです!」と、よいことをシェアし合うと、みんながよい気分になって視野が広がります。

「一緒に喜ぶ」とは、ハイタッチでもハグでもいいし、ZOOMであればハンドボタンをポンと押すことでもいいです。「関心を持つ」とは、興味があることをどんどん質問していくこと。興味を持っていくと、いいニュースがあった人もそれを聞いた人も、喜びが増幅して、関係性がよくなるのです。

■自己効力感を高めれば、心理的安全性も高まる■

今、「自己効力感」が、注目されています。自己効力感とは、一言でいえば「できるかどうかわからないけど、やってみよう!」と思えることです。心理的安全性は、挑戦する勇気のためのものです。心理的安全性が高いと、「リスクをとってもいい」と思いやすいので、「不安でもやってみよう」と自己効力感が高まりやすいのです。以下、自己効力感を育てる方法について紹介します。

【能力よりも行動にフォーカスする】

「賢いね」などと、相手の能力評価よりも、「諦めずに、よく頑張ってきたね」というように、行動を評価することです。

【結果よりも過程にフォーカスする】

「〇〇の成果を上げたね。すごいね!」という結果よりも成果を上げた過程にフォーカスし、その具体的な行動を評価することです。

【判断するよりも事柄を描写する】

「仕事がうまくいったね。よくできたね」ではなく、「仕事のこの点がすごくよかったと思うよ。ありがとう」と、具体的な中身についての感想をのべ、感謝をプラスすることです。

【比較よりも成長にフォーカスする】

基本は、ほかのメンバーと比較しないことです。「〇〇さんはできたのに」「〇〇さんよりうまいね」と比較するのではなく、「以前よりも〇〇のやり方がうまくなったね」とその人自身の過去と比較し、その成長をほめることです。

【失敗よりも成功にフォーカスする】

「何で失敗したの?」「どうして成果があげられないの?」と失敗の原因を追及する代わりに、少しでもうまくいったこと、小さな成長や成果にフォーカスし、「その時に何をしたの?」と質問します。

【弱みよりも強みにフォーカスする】

「あなた落ち着きがないからね」と、相手の弱みにではなく、「好奇心があるね」「それ、あなたの強みの創造性を使ったら、うまくいくんじゃない?」と、強みにフォーカスすることです。

このように、プロセスに注目したフィードバックの言葉をどんどんかけていけば、自己効力感を高め、心理的安全性も高めることができるのです。