



第3回  
言葉がけから始める 心理的安全性づくり

# 「挑戦」 「新奇歓迎」編

職場のコミュニケーションを活性化させる土台となるのが、チームの「心理的安全性」です。心理的安全性を高めるために、「話しやすさ・助け合い・挑戦・新奇歓迎」の4つの因子(要素)をモノサシとして自身のチームを眺めてみると、着手すべきポイントが見えてきます。

前回紹介したのは「話しやすさ」「助け合い」を高める言葉でした。今回は、運送業界はもちろん業界問わず使える、「挑戦」「新奇歓迎」を高める言葉について紹介します。

●心理的安全性の4つの因子、「話・助・挑・新」とは

話しやすさ	ミスの報告や自分だけ違う考えなど、言いにくいことでも率直に意見が言える
助け合い	困ったときや問題が起きたとき、すぐに相談でき、建設的に解決策を考えられる
挑戦	成功・失敗が分かる前に、挑戦したことそのものが推奨・歓迎される
新奇歓迎	メンバーそれぞれの個性や強みを理解し、それが活かしている

## 挑戦因子を高める言葉、 「どう分担していこうか？」

あなたの職場で、あるメンバーがアイデアを出したとき、周囲からはどのような言葉がけがあるでしょうか。「いいね！じゃあよろしく!!」、実はこれ、「言った者負け」のNG言葉なのです。なぜかという、この言葉ではアイデアを出した人が「一人で孤独にやらされる」ことになるから。アイデアを出したけれど、自分だけが忙しくなって誰も助けてくれないとなると、職場を改善する意見があっても、言ってもらえなくなるでしょう。

挑戦因子が高い職場では、「アイデアを出してくれてありがとう。いいね。どうやって分担していこうか」とアイデアを受け止め、言った人だけではなくチームとして前に進めるための言葉が使われます。誰かがアイデアを出したとき、「チームで進める」という視点で、この言葉を使ってみましょう。

いいアイデアだね。  
分担を決めていこう！



効果 **チャレンジ精神が高まる**

大きな挑戦も大切ですが、目指すのはまずは小さな挑戦、いわば「試しごと」を増やすことです。例えば、業務日報の書き方を変えて、情報共有が増えることで、懸念の早期発見や業務改善ができるでしょう。

「言った者負け」にならないよう、アイデアにチームで向き合うことで挑戦因子が向上！

## 新奇歓迎因子を高める言葉、 「その視点はなかった。詳しく教えて」

日常の会議のシーンなどで、新しい発想や自分とは違う意見が出てきたとき、戸惑いや拒絶反応が起きることはありませんか？ 具体的には、出てきたアイデアに対して「実現が難しそう」と感じたとき「無理でしょ」と言ってしまったり…。

こう言われると、アイデアを出したメンバーは「頭ごなしに否定された…」と受け取ってしまいます。反射的に否定して

しまいそうなきにこそ、相手の意見を一度受け止める「その視点はなかった。詳しく教えて」という言葉を使ってみましょう。詳しく聞く中で、初めは無理だと感じたことでも、相手の意見の良い部分や取り入れられそうところが出てくるかもしれません。新たな意見や考えが持ち込まれ、それが歓迎される職場は新奇歓迎因子が高い職場です。



効果 **臆せず意見・考えが出る**

新奇歓迎因子の高い職場では、中途入社者のドライバーでもこれまでの経験から得た知見を職場に持ち込みやすく、また、即戦力として活躍しやすくなるでしょう。

アイデアを頭ごなしに否定するのではなく、まずは意見を受け止めることで新奇歓迎因子が向上！

## 大切なことは「誰かvs私」から 「課題vs私たち」への転換

職場の風土や雰囲気を考えるとき、「社長が、上司が、ベテランが、若手が…」と誰か「個人」に原因や責任を求めてしまうことはありませんか？しかし多くの場合、問題は「個人」そのものではなく、その人をそうさせている役割や責任、業務分担にあります。

私と誰かが対立するのではなく、私たちが「課題」と対峙しているという「課題vs私たち」の構図で、心理的安全性の高い職場づくりに挑戦しましょう。まずは、今回紹介した言葉を使ってみる、ところから始めてください。



個人ではなく  
全員が課題と  
対峙してみよう！

言葉がけを意識して、  
チームの「心理的安全性」が高まれば、  
人が働きやすい組織に！

原田 将嗣 (はらだ まさし)

株式会社ZENTechシニアコンサルタント、株式会社Eachway代表取締役、日本大学生産工学部卒、心理的安全性を軸にした組織づくりの実践家、ZENTechでは主に企業に向けた組織開発・育成計画の企画提案、研修講師を担当。企業のほかに教育現場やスポーツチームのコミュニケーションアドバイザーとしても活動。

石井 達也 (いしい りょうすけ)

株式会社ZENTech 代表取締役、慶應義塾大学SDM研究所研究員、東京大学工学部卒、シガポール国立大学 経営学修士、組織・チーム・個人のパフォーマンスを研究し、アカデミアの知見とビジネス現場の橋渡しを行う。

出典：『心理的安全性をつくる言葉55』 イラスト：やまねりようこ

