

第1回

# 「心理的安全性」 人材定着の新潮流を ご存じですか？

昨今、業界を問わず「従業員のエンゲージメント(会社への愛着)向上やウェルビーイング(幸せ)を目指すこと」が広く求められており、社会が急速に変化しています。個人が活き活きと働くことで、組織が活性化し、人材の定着率が上がります。さらに、トラブルやネガティブな情報もいち早く報告され、継続的な成果につながる「良い組織」へ。その土台となる、心理的安全性のつくりかたを一緒に見ていきましょう。

## なぜ「心理的安全性」が必要なのか？

社会のインフラとして大切な役割を担う運送業界においても、人材不足が大きな課題です。そこには、労働時間や報酬などのハード面の課題と、職場の人間関係や風土などソフト面の課題があります。人材の定着にはソフト面の影響が大きいという調査がありますが、その課題解決のため、いま注目を集めている

のが「心理的安全性」づくりです。

組織やチームの心理的安全性が高まることで、離職率の改善だけでなく、コミュニケーションが活性化。情報共有や相談が増え、個人の成長とチームの学習、そして問題点の早期発見にもつながります。

## 心理的安全性とは？

心理的安全性とは、一言でいうと「地位や経験にかかわらず誰もが、率直な意見や素朴な疑問を言うこと」です。役職がない人やキャリアの短い人でも、意見を言い、疑問点を質問できる状態が、心理的安全性の高い状態なのです。

ただし「ぬるま湯組織」にしようということではありません。心理的安全性はお互いの成果に向けて要求できる組織、良い仕事を行うためにフィードバックできる組織のためのものなのです。

●心理的安全性のイメージ

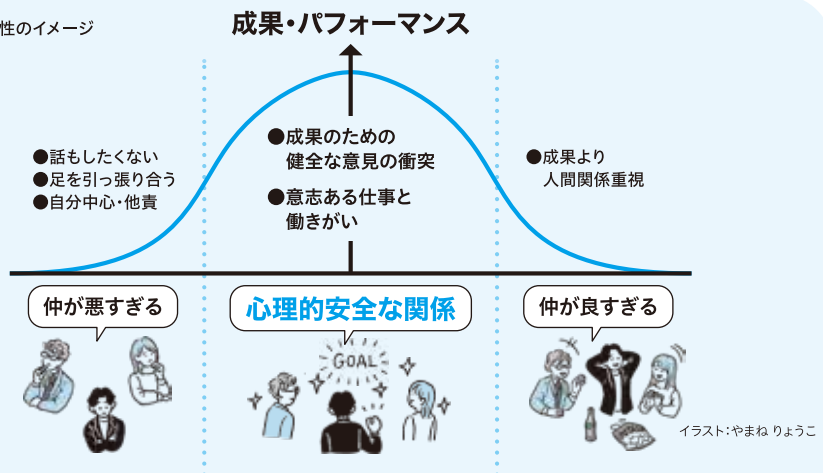


イラスト:やまねりょうこ

## 心理的安全性の4つの因子、「話・助・挑・新」

心理的安全性が高い状態とは、具体的にどのような状態なのでしょう。SAFETY ZONE®という組織診断サーベイ(調査)で日本企業1万チーム以上を調査した結果、「話・助・挑・新」という心理的安全性4つの因子(要素)を導き出しました。下記に挙げるこれら4つの因子をモノサシとして、自身の職場やチームの特徴をつかんでみてください。

●「話・助・挑・新」とは

話	話やすさ	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	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	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	新奇歓迎	メンバーそれぞれの個性や強みを理解し、それが活かされている

### 話やすさ

ちょっといま、いいですか？



### 助け合い

何かサポートできる？



### 挑戦

まずはやってみよう！



### 新奇歓迎

その視点はなかった！



## 言葉がけから始める心理的安全性

では、自社・自職場で心理的安全性を高めるために、まずは何から始めていけばよいのでしょうか。オススメしたいのは、シンプルに日々使っている「言葉」から見直すことです。心理的安全性を低くしてしまう「NG言葉」を、「OK言葉」つまり「心理的安全性をつくる言葉」に変えるところから始めましょう。

シーン	NG言葉	OK言葉
ミスが起きたとき	「なんでそんなことになったんだ！」	「手がとまったところってどこだった？」
相談されたとき	「まずは自分で考えて」	「相談してくれてありがとう！もう少し詳しく教えてもらえる？」
一度教えたことを再度聞かれたとき	「前にも言ったよね！」	「一緒に確認しよう」

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、研修講師を担う。企業へ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 遼介 (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。シンガポール国立大学 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。

