



第2回 言葉がけから始める 心理的安全性づくり 「話しやすさ」 「助け合い」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。

前回おすすめたことは、まずは日々使っている言葉がけから見直してみることでした。今回は、運送業界はもちろん業界問わず使える、4つの因子の中の「話しやすさ」「助け合い」を高める言葉を紹介します。

●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

話しやすさ因子を高める言葉、 「〇〇さん、おはよう」

皆さんの職場でも、1日の仕事の始まりは「あいさつ」から始まっていますよね。当たり前にならざるに「あいさつ」ですが、そこにひと工夫加えることで、心理的安全性を高めるシンプルな方法があります。

それが、「あいさつ時に相手の名前を添える」ことです。たった一言、名前をつけただけで「他でもない、自分に話しかけている」と感じられ、チーム全員から自然と話が出やすくなります。

実際、上司からの「名前付きの言葉がけ」によって、「あいさつをきっかけに部下の側から発言や相談をされることが増えた」という報告が多くあります。「おはようございます」「おつかれさまです」「いってらっしゃい」「おかえりなさい」など、いつものあいさつに「～さん」と、相手の名前を付けてみてください。



効果 親近感を高める

その結果

- ・チーム内での会話が増える
- ・部下からの発言や相談が増える

たった一言、名前を添えるだけで話しやすさ因子が向上!

助け合い因子を高める言葉、 「一緒に確認したいんだけど」

以前注意したが、またミスが起きた時、相手に対して「何回も同じことを言わせないでくれ」「何度言ったらわかるんだ」という言葉を使っていますか? 誰しも、ミスをしたくてしているわけではありません。ミスをただ「ちゃんとしろ」「意識しろ」と叱責しても、意外と相手の成長や行動変化にはつながりにくいものです。

「助け合い因子」が高い職場では、起きてしまったミスを責める言葉では終わりません。それよりも、手順のどこが難しかったのか、どこまでを知っていてどの知識が足りないのか、「一緒に」確認をすることで、具体的な行動改善や知識の共有につながります。それにより、チームとしてミスを減らすこともできるでしょう。場合によってはマニュアルやフローの改善にもつながれるかもしれません。

決してミスをしてよい、ミスが許される職場にしようということではありません。起きたミスを「チームとして学びに変える」ためにも、一緒に確認をしましょう。



効果 一体感をつくる

その結果

- ・ミスを減らす具体的な行動改善につながる
- ・マニュアルやフローの改善につながる

ミスを頭ごなしに怒るのではなく、「一緒に」確認することで助け合い因子が向上!

チームで使われている言葉が、 心理的安全性をつくる

言っている側は何気なく、悪意がないつもりでも、相手にとっては、話しにくくなったり、助けを求めづらくなることがあります。誰も悪意はないのに、チームが沈み込んでしまうことがある、ということです。

無意識にチームで使われている言葉だからこそ、意識的に耳を傾けてみましょう。少しずつでも、心理的安全性をつくる言葉に変えていくことで、トラブルやネガティブな情報もすぐに報告され、人材が定着する良い組織になっていきます。



チーム内での会話を
もっと意識してみよう

言葉がけを意識して、
チームの「心理的安全性」が高まれば、
人材も定着する組織に!

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 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。

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

