

第4回

言葉がけから始める 心理的安全性づくり

具体的な場面で見ると 「1on1」 「難題が出たとき」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。これを高めるために、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。

職場での効果を高めるためには、日々使っている言葉がけから見直していただくことを推奨しています。前回までに4つの因子ごとに言葉を紹介しましたが、今回は“具体的な場面で見ると”、心理的安全性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	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	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、それが活かしている

メンバーとの面談で使いたい言葉

「ここまで話して、感じたことを教えてください」

メンバーと1対1で面談をする、「1on1（ワン・オン・ワン）」を推奨している企業が増えています。メンバーに寄り添い、業務中に話しにくい想いや悩みなどを聞いて、より良いチームの関係性につなげるために定期的に行っているところが多くあります。この場面で面談の効果を上げるための言葉が「ここまで話して、感じたことを教えてください」というフレーズです。

皆さん、面談の最後に「他に何かある？」と聞いていませんか？この「何かある？」という質問に対して、メンバーが「特にありません」「大丈夫です」と答えて面談が終わることも多いと思います。他に無いが聞いたけど無いと言っていた、で終わらせるのではなく、「感じたこと」を聞いて、その日の面談を振り返りましょう。メンバーにとっては、話し漏れたことや、まだ言えていなかった不安などの感情を話せるようになります。

今日の話で感じたことを教えてください

この言葉は、お客様との話し合いでも効果的。交渉がうまく進まないときも「感じたこと」を出しあえば、お互いの現状理解につながり、より良い関係性がつくられていきます。

効果 相互理解が進む

感じていることや感情が相手に伝わると、その人が大事にしていることや考え方、特徴がわかります。起きている事実やその原因など業務的な話ではなく、その人自身に関心を寄せることで、「話しやすさ」「新奇歓迎」因子が向上します。

難題が出てきたときに使いたい言葉

「これは工夫のしどころだ」

仕事を進める中で、さまざまな「壁」にぶつかります。たとえば、「これはいける!」と思ったアイデアや企画を上司に提案したら却下された、お客様満足度を上げるためのプロジェクトがうまく進まない、など……。このようなときには「これは工夫のしどころだ」という言葉を使いましょう。

自分の口から出た言葉は、他ならぬ自分自身が聞いています。「やっぱりダメか」「難しいよな」という困難を連想する言葉を

使うと、前向きな発想になりにくいもの。まだ具体的なアイデアや可能性を検討できていなくても、「工夫のしどころ」というフレーズを口にするだけで「どんな工夫ができるか?」を考え始めることができます。「壁」にぶつかったと感じたとき、メンバー全員が口ぐせのようにこの言葉を使えば、挑戦の機会は増えていくでしょう。

難題に対する口ぐせが
「工夫のしどころ」になれば、
積極的に挑戦するチームに変化!



効果 アイデアや発想を促す

難題が出てきたときに、「難しいな」「ちょっと厳しいね」と言ってしまうと、頭が「無理」と判断し、発想が止まってしまう。まだアイデアが出ていなくても「工夫のしどころ」と言葉にすることで、アイデアを出すための「挑戦」因子が向上します。

言葉を使うあなたの想いが

「言葉に宿る」

これまでの4回にわたり、心理的安全性をつくる言葉がけを紹介してきました。どれも筆者自身が使い、その効果を体感している言葉たちですが、言葉は「ただその通りに使えばよい」というものではありません。その言葉で「何をしたいか?」「どんな変化を起こしたいか?」という、あなたの想い(目的)があって初めて言葉に命が宿ります。

「心理的安全性なチームをつくりたい」「変化に強いチームをつくりたい」「人が進化するチームをつくりたい」。その想いが宿った言葉で「いいチーム」をつくりましょう!

たかが言葉、されど言葉。
想いがあって初めて言葉に命が宿ります。
理想とするチーム像を頭に描き
言葉を発することで、
仲間がひとつにまとまっていくでしょう!



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:やまねりょうこ

