



第5回

言葉がけから始める 心理的安全性づくり 場面で見える心理的安全性 「チャレンジを増やしたいとき」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。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。そこで私たちは、職場において日々使っている言葉がけから見直してみることを推奨しています。業務改善やサービス向上のアイデアを増やしたいときには、挑戦因子を高める言葉が効果的です。

●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、それが活かされている

朝礼などで全員に伝えることで挑戦を増やす言葉 「〇〇さんのチャレンジをシェアさせてください」

チャレンジの結果や成果に対して評価したり、褒めたりすることはもちろん大切です。しかし、すぐに結果が出るとは限りません。成果がまだ出ていなくても「やってみた」をチームの中でシェア（共有）していけば、「そういうことなら自分もアイデアがあるな、チャレンジしよう！」と思うメンバーも増えるかもしれません。「やってみた」を使ってチャレンジそのものをシェアすることで、次の挑戦を生むきっかけになるのです。例えば朝礼など、全員が集まっている場で「シェア」をしてみましょう。

「Aさんは今、お客さまと話すときに〇〇という情報を一緒に話しているそうです。お客さまに役立つ情報を、という想いで顧客満足度UPにチャレンジしています。すてきな取り組みですね！」というように。またチャレンジは、目を引くビッグチャレンジである必要はありません。「Bさんは業務報告の際に『自分なりに気になったこと』を必ず言うようにしてくれています。とても

よい試みだと思います！」

サービス向上のため、働きがい向上のため、業務効率UPのためなど、さまざまな視点でこうした日常の小さな変化を自ら起こしてみる「試しごと」が増えることが、大きなチャレンジにつながります。

効果 チャレンジ精神が 周りに広がる

「チームでチャレンジすることが推奨されている」とチームメンバーが実感を得るために、チャレンジそのものをチーム全員でシェアします。他の人のチャレンジを聞くと、「じゃあ自分もこういうことをやってみよう」と考え始めます。

考 えがあってもなかなか実行できないメンバーに使いたい言葉 「まずはやってみよう！やればわかる」

アイデアがあっても着手に至らない、そのようなメンバーの背中を押す一言が「まずはやってみよう！やればわかる」です。現場から出るアイデアは、目の前のリアルな困りごとが発端となっていることが多く、できるだけ多く着手できることが望ましいです。ところが、「やってみてもうまくいかないのではないか」「思うような結果が出ないのではないか」「恥ずかしい思いをするのではないか」、そのような不安があると着手ができなくなってしまいます。これは、良い結果を出さねばいけない、という思いが強いともいえます。

「やればわかる」。この言葉の意味するところは、「期待する成果が出るかはわからないけれど、少なくとも新しくわかることは何かしらある」。まさしく挑戦を促す言葉です。応用形として次のフレーズもあります。

「やって得られるものって何だと思う？成功が発見だよ」。この言葉も、心のブレーキを外して、アクセルを踏んでくれます。「成果」以外に得られるものがあることを示唆してワクワクさせ、「挑戦」因子を上げてくれる言葉です。



効果 やれば「できる」ではなく、 「わかる」

「やればできる」。よく聞く言葉ですが、できるかどうかわからないチャレンジに対しては「本当かな？」「難しいよ」とブレーキを踏ませてしまうことも。「やればわかる」には「結果」よりも、「挑戦すること（＝行動）」や「できる（＝うまくいく）」ではなく「わかる（＝結果は問わない）」という含意があるため、心理的安全性が保たれます。

「試しごと」の総量を増やすことで チームが活性化する

チャレンジと聞くと「しっかり計画を立てなきゃ」「仮説を立てて検証しなきゃ」「うまくいかない」と評価が下がるだろうから、確信が持てないと踏み出せない」という思考が湧いてきます。しかしチャレンジとは、そもそもうまくいくかどうかわからないから、チャレンジと呼びます。数あるチャレンジの中から、うまくいくことが生まれ、大きな成果につながるのです。そのために「試しごと」の総量を増やすことが大切になります。



今日からでもスタートできることがあります。
小さな「試しごと」から始めて、
チャレンジフルなチームをつくりましょう！

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者。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

