



第6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 「新しいチームが スタートするとき」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、職場においては日々使っている言葉がけから見直してみようことを推奨しています。メンバーが変わったり、年度が変わったりして新しいチームがスタートするとき、どのような言葉がけから始めると「チーム」としてスムーズに動き始めることができるのでしょうか。

個性を活かし、価値創造するチームになるための6ステップ

多くの企業では、新年度は職場のメンバーが変わるタイミングでもあります。新しいメンバーが入ればチームの心理的安全性が変化します。そこで「チーム」として価値創造をするために、6ステップを踏んでいくことをおすすめします。

気をつけたいのが、価値創造するチームにするためにいきなり対話をしようとしないうことです。お互いのことがよくわからない

関係で、かつ、チームとしての目標や価値観がわかっていない中で話し出しても、効果的な対話にはなりません。大事なのはStep1から丁寧に踏んでいくことです。

特にStep3は日常でおろそかにされがちなので、自分の職場でどれぐらいできているか、この機会に確認してみましょう。

6ステップで価値創造するチームに

Step1	顔・名前を知っている
Step2	会話・あいさつをする
Step3	相互理解(お互いの違いを含む)
Step4	チームとしての目標・価値観の共有
Step5	対話(リクエスト・提案・協力)
Step6	価値創造するためのコラボレーション



相互理解を進めるために使いたい言葉 〈Step3〉 「仕事で楽しいときってどんなとき？」

楽しいことは人によって違います。ある人は困難に挑んでいるときに感じるでしょう。また、ある人は新しい知識に触れているときかもしれません。一人で集中して物事を進めているときや、あるいは仲間と協力しながら仕事を進めているときに楽しい、と感じる人もいます。

チームのメンバーが変わったら、まずは相互理解から始める

ことがおすすめです。そして相互理解の一步目として、「楽しいと感じるとき」を聞いてみましょう。楽しいと感じるときがわかると、価値観や好みなどの相互理解につながります。また、自分が楽しいと感じる時間を他人に大事にされると嬉しいものです。メンバーと自分の「楽しいと感じるとき」が違っていても、お互いに大事にし合いましょ。

＋ワンポイント！

4つのパターンで「楽しい」を聞くと違いがわかる

楽しいと感じる4つのパターンを示して、その中でどれが一番楽しいと感じるかを聞いてみましょう。

- ①達成・・・成果や結果を出したとき、良いものがつくれたときに楽しいと感じる
- ②理解・・・理由や原因、メカニズムや本質的なことがわかったときに楽しいと感じる
- ③着想・・・自分のオリジナルなことを考え、発想できると楽しいと感じる
- ④貢献・・・人の役に立っている実感が得られたときに楽しいと感じる

4つ提示すると、大抵ひとつくらいは当てはまり、傾向が見えてきます。メンバーの楽しく感じるのがわかると、声かけのタイミングや内容を考えるときに活かれます。



「チームづくり」には終わりが無い

人が変わればチームも変わります。環境が変わってもチームは変わります。チームは日々刻々と変化しているし、進化し続けています。たとえチームを構成するメンバーが変わらなくても、一人ひとりの成長によってチームの関係性が変わっていくこともあります。いわば、チームづくりに「これで完成」という終わりはないのです。

だからこそ、日々チームで起きる変化を見逃さず、より良い

チームにするために、どのような関わりを増やしていけば良いのかを考えていきましょう。メンバーがお互いに関心を寄せあうことから、心理的安全性の高いチームづくりは始まります。日常的な会話の中に、良いチームづくりのヒントを見出し、ひとつでも多くの「心理的安全性をつくる言葉」が使われるチームにしていきましょう！

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。

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

