



第7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 「ミスや失敗をチームの 学びに変えたいとき」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。心理的安全性の高い職場では、チームとしての学習がたくさん生まれています。では具体的に、どのような言葉がチームの学習を増やすのでしょうか？

●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、それが活かされている

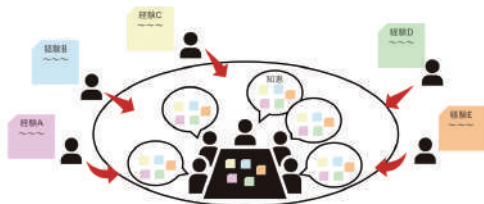
心理的安全性が高いチームは、 “チーム学習”がたくさん生まれている

研究では「心理的安全性が高いチームは、チームとしての学習がたくさん生まれている」という結果が出ています。チームとしての学習とは、一人ひとりの経験がチームに共有されることです。

そして共有される経験には、成功体験や失敗体験に加え、

疑問に感じたことも含まれます。それらが共有されることで、一人ひとりの学びが増え、知恵となります。すると失敗が減り、成功が増えていき、結果、チームとしての成果も出るようになるでしょう。心理的安全性の高いチームは、人が育ち、成果があるチームといえるのです。

一人ひとりの経験が持ち込まれることで、全員の集合知[※]に変わる



※集合知＝
課題を解決する知識が集合

「キャリアの浅いメンバーから意見を募るときに使いたい言葉がけ 「〇〇さんからはどう見えているか、教えてもらえますか？」

“チーム内での共有が大事”と分かっているが、キャリアの浅いメンバーが、自分の意見を言うことは簡単ではありません。そのようなときは「どう見えているか？」という聞き方が有効です。

チームとは、強みや個性が違うメンバーが同じ船に乗り、共通の目的に向かって航海をしているようなもの。船が安全に、より早く目的地に着くために“それぞれの視点から見えていること”

を共有した方が、効果的に船を進めることができます。

人は一人ひとり経験や価値観が違うように、見えているものや考えているものも違います。新しいメンバーに、いきなり「意見がない？」と聞くよりも「どう見えているか？」と聞くことで、自分の意見を言いやすくなるのです。

＋ワンポイント！

チームの代表的な困りごと、「分かっているはず」の思い込み

分かったようなフリをするメンバーと、分かっているはずだと思い込んでいるリーダーのすれ違いにより、結果、ミスが起きて「分かっていたのだから、言ってほしかったよ！」と憤りを感じることは、皆さんも経験がありませんか？知らないことや違和感、気になることは早めに確認してほしいもの。質問への遠慮をなくし、早め早めに言いやすい関係が、心理的に安全な関係です。

「ミスが起きたときに使いたい言葉がけ 「それはちょうどよかった！」

どのようなチームでも避けて通れないのが、ミスやトラブル、アクシデントといった、いわゆる“失敗”です。失敗が起ると、感情的に反応してしまうことがあります。チームとして学習がたくさん生まれるチームでは、起きたことは起きたこととして受け入れ、建設的に解決や再発防止に向けた議論ができます。

感情的になりそうとき、とりえず「それはちょうどよかった！」と唱えてみましょう。すると、脳の中でポジティブな理由を探し始めます。例えば、メンバーがお客さまのところに一緒に届けるものを忘れた場合、「それはちょうどよかった。なぜなら、さっきは会えなかった社長にしっかりアポイントをとって、会って話す機会をつくれるから」など、起きたことをどのように活かすかを考えることができるのです。

＋ワンポイント！

なんでも「ちょうどよい」と言えばよいわけではない

ミスが発覚していきなり「それはちょうどよかった！」と言ったら当事者は「何がちょうどいいんですか！？」と混乱してしまいます。まずはチームで「失敗があったら“それはちょうどよかった”と言うことにしよう、なぜなら～」と、理由とともに共有するところから始めてみましょう。



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：やまねりょうこ

