

心理的安全性とは、組織の中で「何でも話せる」という安心感です。この言葉が注目されるようになったのは、グーグル社が「効果的に動くチーム」の力学を調査するプロジェクトを立ち上げ、その

ナビゲーター

研究結果を発表したことがきっかけでした。

ここで特定された五つの成功因子のうち、最も重要とされたのが心理的安全性です。心理的安全性の高いチームのメンバーは離職率が低く、他

理論と実践 産業カウンセリング 私の

のメンバーの発案による多様なアイデアを上手に活用できること、さらには収益性が高く、マネージャーからの評価も高いことが分かりました。

心理的安全性をつくる四つの要素は、①何を言っても大丈夫という「話しやすさ」、②困ったときはお互い様という「助け合い」、③とりあえずやってみようという「挑戦」、④異なる価値観を持つ人もど

心理的安全性と組織改革

んと来いという「新奇歓迎」です。この四つの視点に基づいて考えると、日本企業の課題が見えてくるのではないのでしょうか。

例えば「話しやすさ」についてです。日本は欧米よりも集団主義的傾向が高く、同調圧力が生まれやすいと考えられます。また、権力のある人に対する「忖度」も生じやすいのではないのでしょうか。「出る杭は打たれる」「長い

物には巻かれろ」「和をもって貴しとなす」などの言葉がそれを象徴しています。

意見が対立して人間関係にひびが入ることを恐れるあまり、言いたいことが言えない。課題を見つけて報告すると、褒められもせず仕事だけが增える。トラブルが起きると、犯人探しが始まる…。皆様の職場も、そんな「心理的安全性が低いチーム」になつてはいないのでしょうか。これは企

業の存亡にかかわる問題です。

現代は先行きが不透明で将来の予想が困難な時代と言われます。「正解」のない、こうした時代には、話し合いによって見出される「納得解」が意味を持ちます。つまり、生産的で良い仕事をするために、健全に意見を戦わせることのできるチームづくりが求められるのです。ここにカウンセリングの技法——「傾聴」

の態度、さらには意見の対立が起きたときに客観的事実とお互いの気持ちを理解し、合意の形成に導くという「対立解消」の技術が生きてきます。変化の激しい時代を生き抜く上で、学び続けることは不可欠です。傾聴や対立解消の技術を学んで心理的安全性を高め、納得解を導き出しながら挑戦し続ける組織こそが「変化に対応して生き残る組織」となり得るのではないのでしょうか。

健全な意見交換が可能なチームづくりを

【日本産業カウンセラー協会
中部支部会員・公認心理師
山口権治】

(火曜日掲載)

