

心理的安全性とは？

【はじめに】

皆さんは「心理的安全性」という言葉を聞いたことはありますか。何となく聞いたことはあるという方もいるのではないのでしょうか。チームとしてパフォーマンスを発揮するためには、選手が安心して挑戦できる環境も必要です。今回は、その基盤となる「心理的安全性」について説明します。

【心理的安全性とは】

心理的安全性とは「チームの中で対人関係におけるリスクをとっても大丈夫だと、チームメンバーに共有される信念」と定義されています¹⁾。かみ砕いて言えば、「チームメンバー同士で分からないことを分からないと言える」、「失敗や意見を安心して共有できる状態」を意味します。

このような定義づけを行ったのは心理的安全性研究の第一人者であるエドモンドソン博士ですが、元々この概念は、別の研究中に偶然見つけたものでした。博士は、病院でのチームワークと医療ミスとの関連について調査をしていました。その際、優秀なチームは、そうでないチームに比べてミスの数が少ないと仮説を立てましたが、結果は、「優秀なチームの方が、ミスが多い・・・いや、わけがわからない。」ということで、第三者を入れて再度調べ直しました。すると、優秀なチームはミスの可能性について話していたり、ミスに気づいて回避するための方法まで話し合っていたのです。つまり、優秀なチームはミスについて話し合える環境であったために「ミスを報告する回数が多かったのではないか」と考えました²⁾。

これらのことから、ミスや意見を安心して話し合える関係性の構築が心理的安全性の土台といえるでしょう。そして、安心して対話ができる環境があるからこそ、個人の気づきがチームの共通理解へと広がり、チーム全体の成長に繋がると考えられます。

【日本版心理的安全性の4因子】

抽象的な概念のように思える心理的安全性ですが、石井³⁾は、日本のチームにおける心理的安全性とは具体的に、①話しやすさ、②助け合い、③挑戦、④新奇歓迎の4つの因子によって構成されると示しています(図1)。



図1 日本版心理的安全性の4因子
(石井, 2020 を参考に筆者加筆)

特に重要で、他の因子の土台になるものが①の話しやすさです。話しやすさは、話す・聞くという行動から成り立ちます。望ましい行動は「相手の反応を見ながら話す」、「相手に体を向けて聞く」、望ましくない行動は「攻撃的な口調で話す」、「スマホを見ながら聞く」などが挙げられます。望ましい行動は増やしていき、望ましくない行動は減らしていくことが、心理的安全性を高めるために個人ができる具体的な方法となります。

【まとめ】

心理的安全性は、チームメンバー同士の関わりの積み重ねで育まれます。まずは、自分自身の行動を見直してみましょう。さらに、チームの中でどのような行動が起きているのか、いないのかを観察することから始めてみませんか。

【参考文献】

- Edmondson, A. (1999). Psychological safety and learning behavior in work teams. *Administrative science quarterly*, 44(2), 350-383.
- エイミー・C・エドモンドソン (2021). 恐れのない組織「心理的安全性」が学習・イノベーション・成長をもたらす. 英治出版.
- 石井遼介 (2020). 心理的安全性のつくりかた「心理的柔軟性」が困難を乗り越えるチームに変える. 日本能率協会マネジメントセンター