

チームの心理的安全性を高めるには

積極的な姿勢を示す

- 「今」を大切に、目の前の会話に集中する(例: 会議中はノートパソコンを閉じる)
- チームメンバーから学ぼうという意欲を持って質問をする
- 自分の意見を述べる、対話的なコミュニケーションを心がける、傾聴の姿勢を示す
- 積極的な姿勢を示すため、返答するときは言葉で返す(例:「なるほど。詳しく説明してもらえますか?」)
- 体の動きや仕草に注意する。話を聞くときは少し体を乗り出すようにするか、相手の方に顔を向ける
- 会話の当事者として積極的に話を聞いていることを示すため、相手と目を合わせる

理解していることを示す

- 互いの理解が一致していることを確認するため、相手の発言内容を要約する(例:「あなたがおっしゃったのは...ということですね?」)。その後で、同意できる点、できない点を示し、グループ内で率直に意見を交わす
- 話の内容を理解したことを言葉で示す(例:「なるほど」「おっしゃることはわかります」)
- 責めを負わせるような言い方(例:「なぜそのようなことをしたのですか?」)はせず、解決策に焦点を当てる(例:「この作業をよりスムーズに進めるためにできることを考えましょう」「次に備えた行動計画を立てるため、皆で協力しましょう」)
- 気づかぬうちに否定的な表情(苦い顔や不愉快そうな顔)を浮かべていないか注意する
- 会話中や会議では、話を聞いていることを示すためにうなづく

対人関係において相手を受け入れる姿勢を示す

- 自分の仕事の進め方や好みをチームメンバーに伝え、チームメンバーにも同じように自身のやり方を皆に伝えるよう促す
- チームメンバーのために時間を割く、友好的な態度を示す(例: 1対1の定例外の会話、意見交換、キャリアに関するコーチングのための時間を作る)
- 定期的な1対1の打ち合わせやチーム会議とは別に定例外の会議を開く場合は、会議の目的を明確に伝える
- チームメンバーの貢献に対して感謝の意を示す
- チームメンバーが他のメンバーについて否定的な言葉を口にしたときは間に入る
- 相手に対して開かれた姿勢を取る(チームメンバー全員に顔を向ける。誰かに背中を向けることはしない)
- チームメンバーと親密な関係を築く(例: チームメンバーと仕事以外の話をする)

意思決定において相手を受け入れる姿勢を示す

- チームメンバーに意見やフィードバックを求める
- 人の話を妨げない。妨げようとする人をたしなめる(例: 人の話を妨げようとする人がいたら間に入り、元の発言者に話を続けさせる)
- 意思決定の背後にある根拠を説明する(対面またはメールで、その結論に達した経緯を詳しく説明する)
- 他のチームメンバーの貢献を認める(例: チームメンバーが成功や意思決定に貢献した場合は、その事実言及する)

強情にならない範囲で自信や信念を持つ

- チーム ディスカッションをコントロールする(例: チーム会議での雑談を認めない、意見の対立が個人間の対立に発展しないようにする)
- チームメンバー全員が聴き取れるよう明瞭に発声する
- チームをサポートする、チームを代表して行動する(例: チームの成果を上級役員に伝える、チームメンバーの功績を認める)
- 自分の意見に対して、チームメンバーが別の意見がある場合、反論したり異論を唱えるようチームメンバーに促す
- 自分の弱みを見せる。仕事や失敗に関する自分の個人的な考え方をチームメンバーに伝える
- リスクを取るようチームメンバーに促し、自分の仕事でも実践してみせる

出典

- Edmondson and Lei (2014). "Psychological Safety: The History, Renaissance, and Future of an Interpersonal Construct," Annual Review Organizational Psychology and Organizational Behavior.
- Edmondson (1999). Psychological safety and learning behavior in work teams. Administrative Science Quarterly June 1999.
- Goman, Carol Kinsey Ph.D.. 'The Silent Language of Leaders: How Body Language Can Help--or Hurt--How You Lead.' Jossey-Bass Publishing, April 2011.