

千話万来

2025 年 6 月 331 号

株式会社シイビイシー 小玉亜衣

人事教育コンサルタント・産業カウンセラー・生産性賃金管理士

TEL 027-266-6855 FAX 027-266-6856

E-mail kodama@linxcbc.co.jp

〒379-2121 群馬県前橋市小屋原町1082-3

— 「心理的安全性を基盤とした職場環境の構築」研修 —

一般社団法人の社員集会にて「心理的安全性を基盤とした職場環境の構築」という研修をさせていただきました。

「心理的安全性」という言葉が誕生したのは 1965 年の事ですが、世界的に有名になったのは、アメリカの Google 社の「プロジェクト・アリストテレス」です。2012 年から始まったこのプロジェクトは、約 4 年間の調査・分析を経て、「離職率が低く、収益性が高いチーム」の特徴を結論付けました。それは以下の 5 つだったのですが、上から重要な順番に並んでいるとレポートされたことから、心理的安全性が、一躍世の中で注目を集めることになりました。

- ① 心理的安全性
- ② 信頼性
- ③ 構造と明瞭さ
- ④ 仕事の意味
- ⑤ インパクト

また、心理的安全性は「組織やチームの学習・成長と未来パフォーマンスの先行指標」と捉えると理解しやすいとも言われており、最近では、大きく 2 つの切り口で注目されています。

一つは「組織活性化」の面、もう一つは「コンプライアンス（法令遵守）」の面です。

VUCA の時代では挑戦の加速やイノベーションの促進、ダイバーシティを成果に結びつけたりするために心理的安全性は必要不可欠です。

組織風土として大切な部分に力を入れている法人さんで、組織としての学習意識がとても高い、素晴らしい取り組みだと思います。

— コミュニケーショントレーニングを取り入れています —

仕事をスムーズに行う上で、大きく影響してくるのが、コミュニケーションです。

コミュニケーション能力とは、話す、聴く、受け止める、理解する、気づく、予測する・・・など様々な能力が必要となります。

だからこそ、簡単には上達できません。コツコツ練習を重ねることと、組織内で共通の認識を持ち、組織内のコミュニケーションレベルを上げて行くことが必要です。一人や数人が上手いだけでは上手いきません。全体の底上げが必要なのです。

その為に研修の後半の時間を利用して、コミュニケーショントレーニングを行っています。

情報伝達の仕方はどうしたら相手に伝わりやすいのか？

聴き手の態度でどのくらい話しやすさが変わるのか？

各自の情報を使って課題を解決していく力

大前提として、人それぞれ考え方や価値観、捉え方が違うということを理解した上で、人とのコミュ

ニケーションを工夫するということ

そんなことを理解して、実行に移せるようになる事を目指して研修をしています。

— ミスを減らす取り組み —

どんな企業でも、ミスを減らしたいという思いは同じだと思います。

ちょっとしたヒューマンエラーやコミュニケーションエラーなどがミスを引き起こします。

ヒューマンエラーと言っても様々なタイプがあります。

大きく分けると、情報伝達ミス、紛失(誤廃棄)、物忘れ、記入ミス、誤送信・誤送付、操作手順ミスなどがあり、ヒューマンエラーが起こる原因には「人の性質や行動」「道具(マニュアル)・設備」「環境」の問題がありますが、一番対策が難しいのが「人の性質や行動」の問題です。

ここにも原因のタイプがいくつかあります。

無知・技術不足、ルール無視、過信・思い込み、伝達不足、記憶任せ、集中力不足・注意力不足などの状態の時に起こりやすいと言われています。

どんな仕事にも取り入れられる、習慣としていきたい 7 つの防止策を紹介します。

1. 集中力を上手く使う

集中力が保持できる限界は 45 分です。(高い集中力を保てる時間は 15 分) 45 分たったら、休憩するか違う作業に切り替える(少しストレッチを取り入れるなど)

2. メモをとる習慣をつける

人の記憶はあいまいです。情報を正確に保持したり、伝えたりする為には、メモを取るようになる。記憶を過信しないで記録を残す。覚えるストレスもなくなります。

3. 身の回りを整理整頓する

探す時間の無駄、紛失の恐れ、取り間違いなどを減らせます。

4. 確認作業を組み込む

時間が無くても確認する工程は省かない。忙しい時ほど一時停止

5. 適切な手順で行う

手順が適切でないとミスが起きやすく、時間やコストが余分にかかる

6. 積極的に周囲とコミュニケーションをとる

指導する立場の人は周囲によく目を配り、ミスを察知する。経験が浅い人は、曖昧な点が無くなるまで話を聞き、理解してから仕事を進める。

7. 他人への気配りを忘れない

次の人が困らず、ミスが起こらないよう注意を払う。社員同士が気を配り、ミスに気づいたら知らせて、協力し合う。

— 懇親会に参加させていただきました —

研修先の企業さんの懇親会に参加させていただきました。懇親会は毎年行われているそうですが、今年は二十数年ぶりにボーリング大会を行うとのことで、お招きいただきました。

ボーリング大会も、その後の食事会もくじ引きで席を決められたそうで、普段はあまりかかわりのない部署の方々と親睦を深めて、皆さん終始楽しそうに過ごされていました。

私も楽しい時間を共有させていただきとても有意義な時間となりました。ありがとうございました。