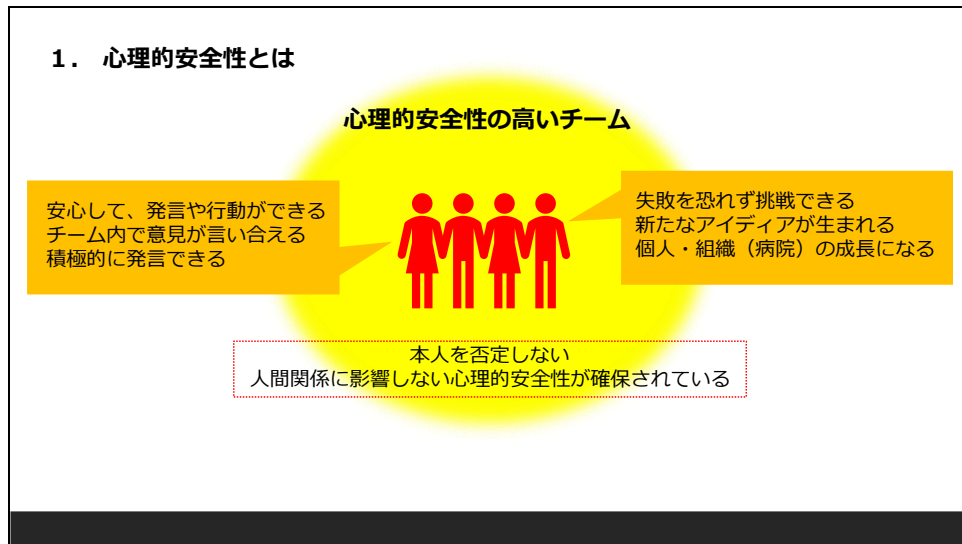


心理的安全性とリスクマネジメント





1 心理的安全性とは

心理的安全性とは、チームのスタッフが誰に対しても、恐怖や不安を感じることなく安心して、発言や行動ができることをいいます。

チーム内で意見が言い合え、発言によって他のメンバーから嫌われたり、関係性が悪化したりしない状態ともいえます。


このように言うと、「馴れ合いのチーム」「仕事だから仲良くする必要はない」といった、否定的な声ができることもあります。しかし、心理的安全性の高いチームでは空気を読まない発言やこれまでのやり方を否定するような発言がでてきます。

そのような発言があったとしても、本人を否定しない、人間関係に影響しない心理的安全性が確保されていることは、仕事をする上で大事になります。

また、積極的に発言することは、チーム内での失敗を恐れず挑戦することに繋がり、新たなアイデアが生まれたり、個人や組織（病院）の成長になる傾向があります。

これらは、「雰囲気」や「風土」といった、目には見えない部分のことにはなりますが、きっと肌で感じられることなのではないでしょうか。

実例



「この患者への投薬量は多すぎるのではないか？」
夜遅かったため医師への電話を思いとどまってしまった・・・

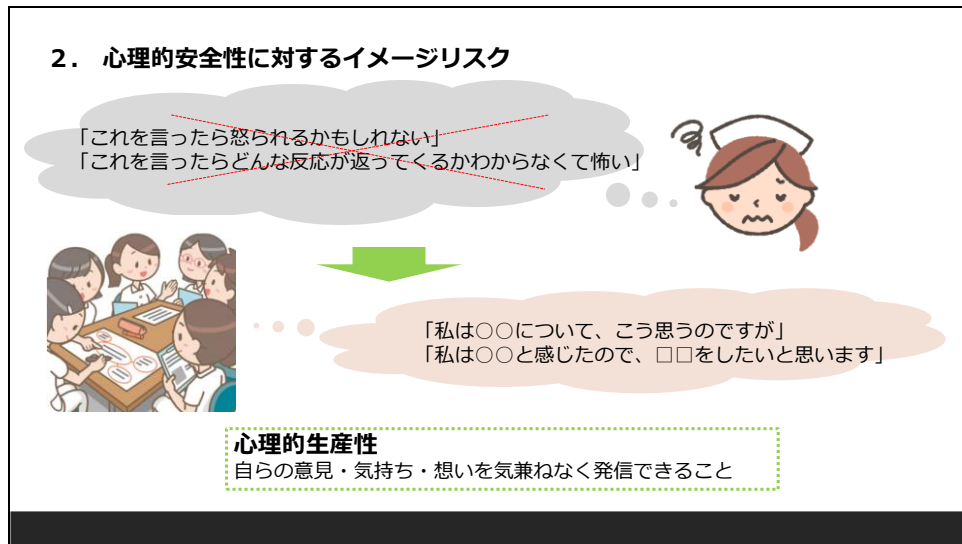
「これってどういうことなのでしょう？」と緊張せずに聞ける「雰囲気」と「環境」
「こういうやり方はどうでしょうか？」と気軽に提案できる「空気感」

「心理的安全性」が高い状況

実例として、「夜勤の看護師が“この患者への投薬量は多すぎるのではないか？”と思ったけれど、夜遅かったため医師への電話を思いとどまってしまった。」

このような事例は、直接命に関わることになりまますし、そうでなくても普段の仕事の中で、「あれ？」と感じたり、ちょっとした違和感を覚えた結果、「あ～、あの時言えていれば…」となることはよくあると思います。

そういったときに「これってどういうことなのでしょう？」と緊張せずに聞ける「雰囲気」と「環境」。そして「こういうやり方はどうでしょうか？」と気軽に提案できる「空気感」。これが「心理的安全性」が高い状況なのです。



2 心理的安全性に対するイメージリスク

- × 「これを言ったら怒られるかもしれない」
- × 「これを言ったらどんな反応が返ってくるかわからなくて怖い」




- ◎ 「私は○○について、こう思うのですが」
- ◎ 「私は○○と感じたので、□□をしたいと思います」

など、心理的安全性は、自らの意見、気持ち、想いを気兼ねなく発信できることです。

さて、このように心理的安全性が高い職場やチームだといえるということはイメージしやすいかと思うのですが、まずは、「心理的安全性が低い」場合に起こりがちな「4つのリスク」について確認していきましょう。


「心理的安全性が低い」場合に起こりがちな「4つのリスク」



- (1) 無知だと思われる不安
- (2) 無能だと思われる不安
- (3) ネガティブだと思われる不安
- (4) 邪魔する人だと思われる不安

(1) 無知だと思われる不安	わからないことがあっても質問しない、訊かない。
(2) 無能だと思われる不安	間違いや弱点を認めない。
(3) ネガティブだと思われる不安	言うべきことを言わない、批判や反対意見を言わない。
(4) 邪魔する人だと思われる不安	意見やアイデアを言わない。

「自然と気兼ねなく意見や気持ちを伝えられる」
「心理的安全性が高い」



「心理的安全性が低い」◆4つのイメージリスク

- (1) 無知だと思われる不安
- (2) 無能だと思われる不安
- (3) ネガティブだと思われる不安
- (4) 邪魔する人だと思われる不安

上記の4つの不安があると、人は、下記のような反応や行動を取ります。

(1) 無知だと思われる不安	わからないことがあっても質問しない、訊かない。
(2) 無能だと思われる不安	間違いや弱点を認めない。
(3) ネガティブだと思われる不安	言うべきことを言わない、批判や反対意見を言わない。
(4) 邪魔する人だと思われる不安	意見やアイデアを言わない。

「この人何にもわかっていないな」と思われたくなくて、質問できずにいた。

「私はこれが大切だと思うけれど、今言ったら水を差す人だと思われるな」と不安になって、意見を言わずに済ませたりなど、誰もが大きなり小なり、経験があるのではないのでしょうか。

この「言われなかったこと」の中にアイデアや潜んでいたり、重要なことが隠れていたりすることもあるのです。

自然とこれらの不安に対するリスクが低くなり、「意見を言える」「気持ちを伝えられる」雰囲気や風土が出来上がるということが、「心理的安全性が高い」ということになります。

さて、これらのリスクを冒して「それでも（緊張するけれど）言ってしまうぞ」と誰かの勇気に頼るのも一つの手段ではあるのですが、チーム全員が「心理的安全性」の高い状況を体感すれば、誰かだけが勇気を振り絞ったり、リスクを冒す必要はなくなります。

「自然と気兼ねなく意見や気持ちを伝えられる」 = 「心理的安全性が高い」状態がいいということになります。