

# ハラスメント撲滅への手紙

STOP! HARASSMENT

## 第8回 心理的安全性

「心理的安全性」とは、「サイコロジカル・セーフティ (psychological safety)」を日本語に訳した言葉で、ビジネスに関する心理学用語の一つとされ、ハーバード大学で組織行動学を研究するエイミー・エドモンドソン教授が1999年にその概念を提唱しました。

エドモンドソン教授によると心理的安全性は、「チームにおいて他のメンバーが、自分が発言することを恥じたり、拒絶したり、罰をあたえるようなことをしないという確信をもっている状態であり、チームは対人リスクをとるのに 安全な場所であるとの信念がメンバー間で共有された状態」と定義されています。

例えば、上司や同僚の反応に怖がったり、恥ずかしいと感じたりせず、自然体の自分を隠すことなく全てオープンにできる状態であるといえ、そんな穏やかな雰囲気がある職場は、心理的安全性が高いとされています。

心理的安全性が低いとどのような弊害があるのでしょうか。

### 心理的安全性不足が引き起こす4つの不安と行動特徴

〈IGNORANT〉 無知だと思われる不安	〈INCOMPETENT〉 無能だと思われる不安
<p>心理状態</p> <p>「こんなことも分からないなんて」 と思われるのではないだろうか…</p>	<p>心理状態</p> <p>「こんなこともできないなんて」 と思われるのではないだろうか…</p>
<p>行動特徴</p> <ul style="list-style-type: none"><li>「分からない」と言えない</li><li>知らないことや不明点を聞くことができない</li></ul>	<p>行動特徴</p> <ul style="list-style-type: none"><li>失敗やミスを隠してしまう</li><li>自分の過ちを認めない</li></ul>
〈INTRUSIVE〉 邪魔をしていると思われる不安	〈NEGATIVE〉 ネガティブだと思われる不安
<p>心理状態</p> <p>「議論や仕事の邪魔になっている」 と思われるのではないだろうか…</p>	<p>心理状態</p> <p>「いつも否定ばかりしている」 と思われるのではないだろうか…</p>
<p>行動特徴</p> <ul style="list-style-type: none"><li>自発的な発言を控える</li><li>新しいアイデアを発言しない</li></ul>	<p>行動特徴</p> <ul style="list-style-type: none"><li>必要な指摘を躊躇してしまう</li><li>チームの問題について発言しない</li></ul>

このように、心理的安全性が不足した状態は、多くのネガティブな行動を引き起こしてしまいます。

一方、心理的安全性が高い組織ではどのような行動特徴ができるのでしょうか。

### 心理的安全性が確保されることによる心理状態と行動特徴

〈IGNORANTの解消〉 無知だと思われない		〈INCOMPETENTの解消〉 無能だと思われない	
心理状態 「こんなことも分からないなんて」 と私のチームでは誰も思わないよ。	行動特徴 ☺ 「分からない」と気軽に言える ☺ 知らないことや不明点を遠慮なく尋ねる	心理状態 「こんなこともできないなんて」 と私のチームでは誰も思わないよ。	行動特徴 ☺ 失敗やミスを素直に認める ☺ できないことは事前に相談する
〈INTRUSIVEの解消〉 邪魔をしていると思われない		〈NEGATIVEの解消〉 ネガティブだと思われない	
心理状態 「議論や仕事の邪魔になっている」 と私のチームでは誰も思わないよ。	行動特徴 ☺ 自分の意見を躊躇なく発言する ☺ ユニークなアイデアが生まれる	心理状態 「いつも否定ばかりしている」 と私のチームでは誰も思わないよ。	行動特徴 ☺ 必要であれば否定的な意見も発言する ☺ チームの問題を建設的に議論する

このように、心理的安全性が高いと組織が活性化し、新たなアイデアが創出されたり、改善が生まれやすい組織になり、職員のエンゲージメントも向上するとされています。

消防という強固な信頼関係が必要となる職種であるからこそ、組織における心理的安全性を高め、ハラスメントの無い組織風土を構築していきましょう。