

## 言葉のかけ方が心理的安全性の形成に与える影響(要旨)

武蔵大学経済学部経営学科 山崎ゼミナール 3年

岩佐尚哉 川村真由 小林令 堀口栞里

石井(2020)<sup>1</sup>によると、チームのメンバーがより高い成果を上げるためには、チームのリーダーは、「自信を持って頑張れ」のように「性格・心の中」にフォーカスして言葉をかけるのではなく、「大きな声で話せ」や「いい姿勢で仕事をしろ」のように、結果として信頼や尊敬が生まれるような具体的に取れる「行動」にフォーカスをした言葉のかけ方が効果的であると指摘されている。こうした言葉のかけ方は、結果として企業収益とも大きく関係すると考えられる。

しかしながら、本研究では、言葉をかける人との関係性（上下関係の有無）や、言葉をかけられた側のパーソナリティの違いによって、効果的な言葉のかけ方にも違いがあるのではないか、という視点に立つ。すなわち、上司や同僚は、言葉をかけられる側の「性格・心の中」と「行動」のどちらにフォーカスをして言葉をかければ、言葉をかけられる側の仕事の成果やモチベーション高揚に効果的であるか検討を試み、8つの仮説を構築した。

検証の結果、言葉をかけられる側のパーソナリティがポジティブな場合、言葉をかける上司が「性格・心の中」と「行動」どちらに強く働きかけても、言葉をかけられた側の仕事へのやる気や挑戦意欲、成果への実感に対する効果は高いことが指摘できる。さらに、言葉をかける同僚が「性格・心の中」と「行動」どちらに強く働きかけても、言葉をかけられた側の仕事へのやる気や挑戦意欲、成果への実感に対する効果は高いことが指摘できる。

また、言葉をかけられる側のパーソナリティがネガティブな場合、言葉をかける上司が「性格・心の中」と「行動」どちらに強く働きかけても、言葉をかけられた側の仕事へのやる気や挑戦意欲、成果への実感に対する効果は高いことが指摘できる。さらに、言葉をかける同僚が「性格・心の中」と「行動」どちらに強く働きかけても、言葉をかけられた側の仕事へのやる気や挑戦意欲、成果への実感に対する効果は高いことが指摘できる。

以上より、言葉をかけられる側のパーソナリティに違いがあっても、言葉をかける側が「性格・心の中」と「行動」どちらに働きかけても、また、上司であっても同僚であっても、職場において言葉をかけるということは、言葉をかけられた側の仕事のやる気や挑戦意欲、成果への実感を高めることにポジティブな影響を与える可能性があることが指摘できる。

<sup>1</sup> 石井遼介 (2020) 『心理的安全性のつくりかた』日本能率協会マネジメントセンター